

创建标准化 提升大旅游

九大领域改造提升,为您提供更好服务

# 公厕旅行社都有“星” 民警要成“旅游通”



核心提示

□记者 李砾瑾

明年牡丹文化节前,您在市区有些公厕如厕时,会听到悦耳的音乐,老年人、残疾人和母婴还会受到特殊照顾;今年年底,咱老百姓可以选择不同星级的旅行社了……这些都是昨日召开的全市旅游标准化工作汇报会上透露的信息。

根据旅游标准化的要求,近期,我市将继续在旅游交通标志等九大领域,进一步进行改造和提升,力争在明年牡丹文化节前,为市民和游客提供更好的服务。

## 29个岗亭的民警,可为您解答旅游问题

出门在外,交通标志可以给大家带来很方便,但要是被错误的标志误导,也会带来不小的麻烦。为了让我市交通标志更加规范,市公安局近期将牵头对市区48处共计68套旅游标志系统进行完善和提升,市交通运输局还将督促各县(市)、区对各地旅游交通标志系统进行完善和提升。

另外,市公安局已从市区35个执勤岗亭中筛选出29个人车流量相对集中、辐射面大的岗亭,对其民警进行旅游知识培训,并在这些岗亭上张贴旅游信息咨询的标志。这些岗亭还配备旅游服务手册和新版洛阳旅游地图。您向执勤民警咨询各大旅游景区的地点和通行线路,辖区内各公交站点、各大宾馆、特色餐饮乃至公厕的具体位置等,都将得到较好答复。

## 星级旅游厕所,让您如厕更舒适

按照旅游厕所的标准要求,近期,我市将新建17座星级厕所,并对92座已建公厕进行提升和改造。

据悉,新建公厕必须达到《旅游厕所质量等级的划分与评定》对应的星级标准,星级不同,要求也各有区别。三星级、四星级、五星级厕所建筑面积分别要超过60平方米、100平方米和150平方米,四星级、五星

级厕所男女厕所建筑面积及男女厕位比例为4:6,新建的厕所建筑结构应包含老年人厕位、残疾人厕位及母婴独立卫生间。

同时,星级旅游厕所对温度和环境也有较高要求,例如四星级和五星级厕所全年室内温度要在23℃~26℃,三星级以上厕所及有休息间的厕所要进行艺术装饰和室内美化,同时还要设置背景音乐。

另外,我市对厕所的改造标准作出明确规定,包括供排水及指向牌、标牌、男女标志、坐蹲位指示牌等。明年3月30日前,我市将完成标准化旅游厕所的星级评定工作。

此次新建和改扩建的厕所中,除了新建1座五星级厕所外,其余均为三星级和四星级厕所。

## 旅行社将评定星级,您可选择“星”

在星级饭店、星级导游员评定之后,我市的旅行社也将评“星”了。今年年底前,我市90家正规注册的旅行社将全部评定星级,到时候大家就可以看“星”来选择旅行社了。

按照规定,旅行社的星级将从一星级到五星级评定。打分按照“双百分制”,基础分和激励分各占100分,凡年度综合得分达到180分以上者评为五星级旅行社,150分至179分者评为四星级旅行社,80分至149分者评定为三星级旅行社,50分至79分者评定为二星级旅行社,49分以下者评定为一星级旅行社。

## 全市旅游信息咨询中心建设一览

建设地点	数量	建设地点	数量
▶ 洛阳汽车站*	1座	▶ 老城区(南大街)	1座
▶ 锦远汽车站*	1座	▶ 瀍河回族区(民族路)	1座
▶ 洛阳机场*	1座	▶ 洛龙区	1座
▶ 洛阳火车站*	1座	▶ 吉利区(吉利汽车站)	1座
▶ 龙门高铁站*	1座	▶ 偃师市(玄奘故里)	1座
▶ 涧西区(牡丹广场附近)	1座	▶ 新安县	不少于1座
▶ 西工区(中心位置)	1座	▶ 栾川县	6座(含改建)
		▶ 嵩县	3座

注:我市各高速公路收费站同时承担旅游咨询服务任务;标注\*的,建设任务要求在本月底前完成,其余在明年3月30日之前完成。

绘制 闵敏

## 您对物业啥看法 今起有人去收集

我市启动住宅小区物业服务问题摸底排查工作,对物业有意见也可拨打110投诉

□记者 连漪 通讯员 杨新兴

小区卫生无人管、治安有漏洞、收费不公开、供暖不及时……作为居民日常生活的“大管家”,我市各家物业在服务中仍存在一些问

## 450多个住宅小区逐一排查

截至目前,全市物业服务企业已达372家,管理项目655个,其中住宅区项目450多个,住宅项目物业管理覆盖率达70%以上,新建住宅小区专业公司覆盖率达100%。不过,部分物业服务企业管理水平低、服务意识差,处理问题简单生硬,激化企业与业主的矛盾;有的住宅区公共配套设施、共用设施设备等产品界定不明确,进而引发系列矛盾和纠纷等。

根据安排,此次检查对象包括各城市区采用不同形式管理的所有住宅小区,单位后勤式管理的住宅小区除外。

各城市区房管部门将成立若干检查组,随机进入每个社区,向业主发放调查问卷,上门收集业主对物业服务的意见和建议,并将每个小区存在的问题以表格的形式汇总。

## 您所在小区存在以下问题吗

据了解,在我市各类物业服务纠纷中,还存在部分业主和业主委员会对物业管理认知度不够,对自身责任认识存在偏差的问题。如果您不清楚物业服务标准,不妨看看您所在的小区是否存在以下问题,如果有,您则可提出疑问和投诉。

如果是专业物业公司服务的社区,要看安全状况、环境卫生、公共设施设备维修、收费公示、服务态度等5方面。

其中安全状况包括是否设立24小时门卫值班,是否定时巡逻,车辆停放是否整齐有序。

环境卫生包括公共场地是否按合同约定的时间清扫,垃圾清运是否及时,是否存在卫生死角,是否有黄土裸露现象。

公共设施设备维修包括对公共设施设备是否定期维护、保养,业主报修时是否能按合同约定的时间到场维修,是否有维修记录和回访记录,公共照明设施是否完好。

收费公示包括收费项目、收费标准是否在显著位置公示,收费许可证是否公示,公摊费用收支情况是否公示。

服务态度包括企业员工服务态度是否端正、礼貌,是否着装统一、佩戴统一标志,是否有与业主吵架、打架现象。

对于业主自治和社区代管的小区,则要看门卫值班是否设立,车辆停放是否整齐,环境卫生是否存在脏、乱、差现象,垃圾是否及时清运,公共照明设施是否完好,下水管道是否通畅以及业主的其他具体诉求等。

今后大家去旅行社时,只要看到“星级匾牌”(类似于星级酒店的匾牌),就可以心里有数了。此外,市旅游局还将在洛阳旅游网上开辟旅行社诚信档案网页,按照金色(五星级、四星级)、绿色(三星级)、黄色(二星级)、灰色(一星级)进行区别公示。

此外,市旅游部门还要求,凡是达不到二星级旅行社标准的,将根据旅行社的实际情况,要求其限期整改直至撤销其旅行社经营资格。

## 旅游信息咨询中心,让您旅游更舒心

近期,我市还将完善旅游信息咨询设施。除各交通枢纽外,相关县(市)、区也将在主要交通节点建设旅游信息咨询中心。(建设详情见上方图表)

老君山将在年底前完成游客中心的改造,伏牛山滑雪度假乐园正在建设游客购物中心……为了达到标准化的要求,我市18个试点景区也都在进行改造提升工作。

其他行业和领域的旅游标准化工作也在积极开展。例如,全市将建立6个符合国家《旅游娱乐场所基础设施管理及服务规范》的娱乐场所,对城市区主要文化娱乐场所进行分级动态管理和标准化建设达标。今后,我市将拟定《洛阳市娱乐场所分级管理实施办法》,对各娱乐场所展开分级动态管理。

另外,明年3月底前,全市还将评定出10家金盘子、40家银盘子、80家铜盘子餐馆。

# 2012中国(洛阳)电子商务大会

2012年10月25日 华阳广场国际大饭店三楼

## 微企新动力 电商新生态

引导全民电子商务创业 帮助洛阳品牌发展网络

阿里巴巴、百度、新浪、淘宝网将派专家参会,分享电商成功案例

主办单位:洛阳市互联网协会 承办单位:洛阳容威电子商务 洛阳300家企业参加

会务组地点:洛阳电子商务大厦3楼(青岛路联盟路交叉口) 咨询电话:18638819521 60688689 微博报名:@洛阳容威

