

2016年,洛阳旅游年票共发行62.97万张,旅游惠民工程进一步发展

年票年票告诉我 哪些景区我没去过

□记者 金曦 通讯员 郑宝亚

日前,市旅发委、市旅游年票管理办公室(简称市年票办)召开了2016年洛阳市旅游年票景区工作会。《洛阳晚报》记者从会上获悉,2016年,洛阳旅游年票共发行62.97万张,游客刷卡进入景区225万余人次。

作为我市的一项旅游惠民利民工程,洛阳旅游年票自发行以来,得到各个年票景区、年票代售点的大力支持和配合。2016年,市旅发委、市年票办做了哪些工作,确保年票稳定、有序、安全发展呢?

1 强化管理 严格旅游年票代理销售

清理整顿330多家代售点,淘汰60多家不合格代售点

2016年,市年票办修订了《洛阳旅游年票代理销售点管理规定》,进一步明确了代售点的设备条件、人员要求、信息采集标准和违规处罚措施,清理整顿全市330多家代售点,淘汰不合格、违规代售点60多家,对所有代售点进行了重新审核、签订协议、全员培训。

市旅发委相关负责人吉峰表示,所有代售点自费购置多合一刷卡器及二代身份证、指纹等信息采集设备,提高了代售点的设备要求。通过年票信息管理系统,市年票办在网点销售端口增设了审核程序,设定条件对每一笔年票卡办理业务进行实时的系统审核,对特殊、易出问题的业务进行在线人工后台审核,有效杜绝了虚假信息、冒领套取年票卡的行为。

2 技术革新 推动精准管理、智能服务

2016年,市年票办对旅游年票管理系统进行了软件、硬件方面的升级改造,升级了年票管理系统主机和存储系统,扩展了年票卡的信息采集、验证方式,完善了销售流程和发行规则,实施了管理自动化,保证了年票管理系统的安全稳定,功能全面。

如在信息采集方面,销售端通过身份证读取程序,可以自动读写采集信息,自动识别审核,减少了手工录入错

增加多样入园验证程序,方便游客快速验票入园

误,避免了办证漏洞,减少了垃圾数据和无效年票卡,同时也减小了人工审核工作量。

“在验证方面,在原来磁条卡的基础上,增加开发了非接触式芯片卡、二代身份证、指纹及银行联名卡等采集、验证程序,通过这些操作简便的入园验证程序,提高了年票景区验票效率,也方便了游客快速验票入园。”市年票办相关负责人张运沛说。

3 加强维护 提高旅游年票服务水平

2016年,市年票办共补卡1600多张,处理问题年票卡500多张,发行部、技术部实行7天工作制,12小时不间断值班,全年共接听、处理游客咨询电话15000余次,处理游客投诉30多起,旺季日处理游客咨询电话近200个,及时、有效解决了持卡游客面临的

2016年共补卡1600多张,处理游客投诉30多起

各种问题,保障了广大持卡游客的合法权益。

此外,市年票办为34个年票景区(点)换装多合一刷卡器、一体机等验票设备,全年派出技术人员深入景区维护设备80余次,处理技术故障10余次,保障了景区设备有效运行。

4 加大补贴 支持年票景区设施建设

2016年,市年票办研究通过了《洛阳市旅游年票景区(点)奖励补助办法(试行)》(以下简称《办法》),市旅发委调整增加了预算资金,专门用于年票景区(点)在基础设施建设、旅游公共服务设施建设和旅游保险体系建设三个方面的奖励补助,以此来鼓励和支持旅游年票景区的建设和发展。

《办法》表示,对洛阳旅游年票所纳入的各旅游景区(点),将依据年票景区(点)年度年票游客刷卡入园人次数量、年票景区(点)对旅游年票工作的配合度、年票设备是否有专人管理维护、持年票卡游客对年票景区(点)的

持年票卡游客对年票景区(点)的投诉量将影响到补助额度

投诉量等方面,进行奖励补助或降低补助。

市旅发委副主任路毅表示,希望各年票景区(点)提高思想认识,重视洛阳旅游年票这项旅游惠民利民工程,加快转型升级,提升服务水平,把旅游年票游客接待服务工作做好,为洛阳旅游业发展添砖加瓦。

“下一步工作中,希望各年票景区(点)明确负责人员,落实领导责任;明确管理人员,落实岗位责任;明确操作规范,落实服务标准;明确投诉处理程序,落实责任追究办法;强化沟通,协调处置突发矛盾和问题。”路毅说。



洛阳旅游官方微信(订阅号)



洛阳旅游新浪官方微博



洛阳旅游年票



洛阳旅游APP