



《旅游企业投诉处理规范》下月起实施 一般性旅游小纠纷 要求1小时处理完

“三星以上旅行社、3A级以上景区要设立专门的投诉处理机构；旅行中的个体性轻微经济损失适用快速处理机制，旅游企业应该1小时内处理完……”记者昨日从市质监局获悉，《旅游企业投诉处理规范》正式公布，将于下月1日起实施，旅游投诉处理得合理不合理，今后有了参照标准。

记者 孙美星

三星以上旅行社 应设专门投诉机构

《旅游企业投诉处理规范》要求，三星及以上的旅行社，三星及以上的旅游饭店，三星级及以上花级酒店，AAA级及以上旅游景区(点)，应设置专门投诉机构，配置一定数量的专兼职工作人员。

游客在旅游过程中对旅游企业服务不满意，可以对哪些内容进行有效的投诉？《规范》中列举了以下情况：因旅游企业及旅游辅助服务者提供的服务与合同约定不符，导致旅游者权益受损；因旅游企业及旅游辅助服务者侵权责任导致旅游者人身财产损害；对旅游企业投诉处理过程不满意。

《规范》同样列举了旅游企业可以不承担赔偿责任的

几种情况，分别是：因不可抗力或者旅游企业已尽合理注意义务仍不能避免的事件；已向旅游行政管理部门、人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者社会调解机构进行投诉；对已经明确非旅游企业责任，并已妥善处理的问题；双方已达成调解协议，旅游企业已做出处理，且没有新情况、新理由的。

一般性旅游小纠纷 1小时处理完

《旅游企业投诉处理规范》将旅游投诉分成了快速投诉和调查投诉，要是因旅游产品质量问题给游客造成了不便或不满，或引起了轻微的经济损失的非群体性投诉，宜采用快速处理，快速处理宜要求企业在1小时内处理完成。

对快速处理不能解决的

投诉，如出现重大产品质量问题，安全问题，群体性事件，或滞留留持等事件，应采用调查处理方式进行。调查处理时，旅游企业应该自投诉受理之日起30日内调解结束，达成协商结果后，对最终履行实行限时管理：对于能够当场履行的，应立即履行；对于不能当场履行的，应在协商规定时间内履行；对在规定时间内难以履行，应及时向投诉者说明原因，并确定履行时间。但从达成调解协议到履行的不超过10个工作日。如果消费者和企业协商结果不一致，还可以向旅游质监部门进行投诉。

有了标准如何保证能真正落实？据介绍，今后这一规范将作为旅游行业里消费者信得过单位评选企业的条件之一，也将列入企业星级评定、行业内年度评优的条件，如遇重大投诉，将一票否决。

标致及东风标致品牌之夜 ——2015全新508上市发布

1月9日晚，“驾乘尽享的中高级杰座”——旗舰车型全新东风标致508，借“品牌之夜”的强劲东风，以17.37万-26.97万元的价格正式上市。此次上市的全新508提供1.8T、1.6T和2.0L三种动力、四个级别共8款车型选择，车身颜色为珠光白、

碳晶黑和松木棕。

全新508“T+STT高效动力”融合T动力性能，与STT微混技术安心便捷的环保表现，呈现出中高级车市场动力系统完美平衡的典范。其最高15%的节油效率使1.8T和1.6T的百公里综合油耗分别仅为6.9升和6.8升，成就同级一流经济环保的油耗和排放。

全新508搭载1.8THP与1.6THP涡轮增压直喷发动机，两款发动机均采用Twin scroll双涡轮单涡轮增压、缸内高压直喷及CVVT可变气门正时系统等核心技术，动力响应无延迟，1400-4000转宽泛转速区间内的持续最大扭矩输出，令驾驶感受焕然一新。

宁波市首批电动汽车租赁业务开展

近日，多盛·今日租车在宁波推出电动汽车租赁业务，为新能源汽车推广开辟新的方向。

近日，多盛·今日租车采购了首批电动汽车，将全部投入汽车租赁业务。

通过前期在新能源汽车租赁领域的尝试与

探索，多盛·今日租车在该项业务的运营上已经掌握了非常丰富的经验，比如电动汽车的保养、充电桩的安装与运维等，并逐步锻炼、培养出了一支非常优秀的专业团队。

多盛·今日租车方面表示，电动汽车最大的优势就是

不用加油，按照正常汽车每年行驶2万公里计算，光油费就能节省1万元左右；另外推出电动汽车租赁业务会有助于新能源汽车产业的发展与普及，许多租赁用户都有购买电动汽车的意愿，专程前往多盛·今日租车的门店租赁体验电动汽车。

观致3都市SUV 宁波腾峰致华店激情上市

1月11日，观致3都市SUV宁波地区正式上市，新车定位都市跨界SUV，此次上市共推出五款车型，全部

搭载1.6T涡轮增压发动机，售价区间为13.99万-17.99万元，目前观致宁波腾峰致华4S店已全面接受预订，店内有现车，感兴趣的朋友不妨到店内试驾体验。

以及更高离地间隙。

动力方面，观致3都市SUV搭载了一台1.6L涡轮增压发动机，最大输出功率为115kW，最大扭矩达到了210Nm。传动方面匹配6速手动和6速手自一体双离合变速箱。官方百公里综合油耗为手动型6.8L、自动型6.9L。

值得一提的是，新车配备了全新的观致逸云2.0版本互联服务平台，该系统以微软Windows Azure公有云平台为基础，可提供多功能云导航、车管家、云分享等免费服务及实时交通路况、停车场信息等增值服务合计30多项人性化功能。



有一种驾驭的诱惑

——试驾广汽丰田雷凌



广汽丰田的雷凌拥有美版卡罗拉运动风范的外观设计，雷凌或可称为美版卡罗拉，二者很难分辨，售价也在10.78万元-15.98万元区间，出自丰田，乍看之下雷凌突显更多大气感，所以吸引了不少年轻人的关注目光。近日，笔者亲身体验了这款时尚拉风的新锐车型，对它的行驶风格有了更深认识。

新锐设计元素

雷凌的前脸充分地诠释了家族的Keen Look设计元素。贯穿左右的镀铬装饰条配合两边上扬的灯角造型，让它拥有更加锐利的目光，前包围上的那张大嘴也让它的面部表情显得更加个性化……车

身尺寸上，2700mm的轴距在同级别当中相当出众。进入车内，中控台有着强烈的新鲜感。用料方面表现出色。中控台的上部以及中部都采用了软质材料，并且仿皮革缝线的设计，视觉上更显高档。三辐方向盘提供了出色的手感。雷凌配备的多媒体系统功能上很全面，USB接口不仅可以给苹果手机充电，还可以读取手机里的音乐。

动力可圈可点

在驾驶过程中，雷凌的动力表现可圈可点，节能模式下，油耗得到有效控制。选择SPORT模式之后，变速箱会非常迅速地提升发动机的转速，并且会延后换挡的时间，巡航状态下转速会保持

在2000转左右，确保燃油经济性的同时还会有一定的动力可以提供给驾驶者。并且这个时候油门也会稍稍变得灵敏一些，动力的响应也更加地积极。如果感觉SPORT模式还不过瘾的话，那手动模式就绝对可以满足你了。雷凌1.8L发动机的发力起点是在4000转左右，这个时候的雷凌动力响应非常积极，即使车速已经达到了100km/h，此时油门踩下去依然会有非常强烈的加速感。

操控轻松自在

所谓“自由驾驶”就是享受发动机的轰鸣声，由着自己的性子，体验不同速度下雷凌的“脾气”。1.8L的排量配合丰田新一代S-CVT8速变速箱，这些都是丰田搭载在雷凌身上的新技术，为的是有动力、有平顺还要省油。驾驶雷凌从起步到慢速，最大的感受是轻快且容易驾驭，你别看它外观好像定位于男士，女士驾驭也很轻松，三厢车驾驶起来一点也不担心“尾巴”的困扰。提速快也是它的一个特点，尤其是急加速的时候，一脚油下去就有了轰轰的油门声。在保证舒适性的同时，尽量给予驾驶者足够的驾驶乐趣……试过之后，雷凌更是让人爱不释手。 陈诗虹/文

上汽大通 招老板

如果你对销售充满热情
我们请你来当老板
如果你对运营充满信心
我们请你来管理老板

联系电话：13906612348
邮箱：jq_dtsc@163.com