

春来景色新，来宁波旅游的人越来越多，大家还满意吗？近日，宁波市旅游发展委员会的统计数据显示，春节长假收到的在甬游和出境游投诉分别为7起和0起，旅游满意度超过90%——



行走乡间，旅游警察保障全域旅游质量。

(宁海旅委提供)

旅游投诉：都去哪儿了？

本报记者 张正伟 通讯员 王一宁

走进乡村沃野，拥抱阳光灿烂的春天。近日，宁海胡陈东山桃园、奉化大堰西畝油菜花田和象山黄避岙的港湾餐饮店里，赏花、吃海鲜的游客一拨又一拨。在摩肩接踵的人群中，身着制服的旅游警察和旅游工商执法人员异常忙碌，遇有求助或投诉，他们第一时间处理。“清明小长假，我们基本没有接到重大的有效投诉，一些游客反映的安全标识隐患、门票优惠信息不清晰和旅行社服务不规范等问题，经过我们的调解都及时得到了解决。”宁波市旅游质监所投诉受理科科长张海英告诉记者。

游客出境24小时“护航”

清明假期虽不长，拼个东南亚三五日游还是绰绰有余。但在许多人打好箱包准备出发时问题来了。上周三上午，宁波机场突然通知，因暹粒机场修跑道，宁波飞柬埔寨的包机航班可能无法在暹粒机场跑道关闭前落地，甚至延误或取消。

我市出境游应急群迅速响应，发动各出境游组团立即向游客做好说明和引导工作。24小时内，通过柬埔寨中转前往越南、泰国旅游的市民要么改签，要么更改线路。最终，这个“意外”事件没有发生群体性投诉。

随着人们生活水平的提高，出境游成为市民的新宠。但出境游不似国内游，一下子到了人生地不熟的地方，只要交通、饮食、住宿和交流等方面的服务稍不到位，游客就会感到不适应，有时甚至会罢机、罢游。

“出境游看上去风光，其实过程并不平坦。”市旅发委旅游质监所所长邵道良说，几乎每天，宁波出去的旅游团都会在异国他乡遭遇因为政治、自然环境等原因带来的麻烦，例如媒体上报道的游客在国

旅游投诉10分钟处理

住民宿、品美食、逛庙会……近年来，宁波全域旅游日益红火，质量监督和接待游客投诉工作也不轻松。今年3·15发布的统计数据显示，2017年全市接待国内外游客接近1.2亿人次，同比增长13%；投诉方面，市旅游质监部门共受理485起，呈稳中减少趋势，但投诉均值比较小：旅行社为0.65起/家、星级酒店为0.3起/家、花边酒店为0.064起/家。

旅游消费投诉低位运行，与我市近年来创新投诉处理工作机制，打造游客满意的旅游环境密不可分。市旅发委旅游质监部门在全市1000余家旅游企业中普及质监工作，打造由市、区县（市）旅游主管部门，市级相关职能部门，

随着全域旅游的到来，乡村游、出境游等热门起来，外出旅游的人越来越多，可能发生消费投诉的领域从传统的酒店、景区和旅行社向民宿、村庄和自驾团组延伸。我市旅游主管部门近年来积极构建“1+3+N”旅游综合治理体系，对旅游投诉进行跨部门、跨行业综合监管，成效日益显现。

据市旅发委旅游质量监督所的分析报告显示，2017年，全市共接待国内游客10910.3万人次，同比增长18.6%；接待入境游客186.9万人次，同比增长7.7%。全市共接到旅游投诉485起，同比下降6.8%。

外溺水、坠楼等事件。今年春节期间，宁波旅游团在境外还遇到过台风、大雾等恶劣天气造成航班延误、游客滞留等突发事件，至于流感、疟疾等对游客健康的侵袭，更是“家常便饭”。

“我们组成了由机场安检、边检、国检、海关、机场运保、地服等部门和出港量较大的旅行社构成的应急防范协调工作组，及时通报机场流量情况，对发生误点的航班和迟到的游客‘点对点’‘人盯人’管理，保证信息沟通及时，对游客疏散引导到位。”市旅发委旅游质监部门相关负责人说，机场海关、边检大年初二首次让出境游客提前通关，有效避开了客流高峰；因台风造成飞机不能飞滩，达人旅行社根据机场的24小时信息传送，提前为游客准备好临时安置的酒店客房……

据统计，今年春节期间，宁波出境（境）旅游人数突破2万人，一举进入全国出境游前十城市行列。可喜的是，宁波的近700个春节出境游组团全部平安归来，没有出现一起安全事故与消费投诉。

旅游企业和国内部分旅游目的地城市构成的五级旅游投诉网络体系，保证接到旅游投诉后，10分钟内进行处理。全面推动旅游投诉热线12301与12345、12315的无缝对接，实现旅游投诉热线24小时统一受理、限时办结。近年来，全市旅游投诉办结率达100%，并实现投诉处理工作“零投诉”。

此外，市旅发委还按照市文明办关于做好文明城市创建工作的相关要求，在全市旅游行业积极开展A级景区“三优一满意”、旅行社“文明出境游”、旅游志愿者、文明餐桌、礼貌乘车（机）和旅游市场秩序整治等文明旅游活动，营造良好的旅游环境。

高满意率背后有隐忧

全域旅游时代，旅游景点多了，自驾、自由、自助出行的人多了，易引发消费投诉的风险点也相应增加，要保持游客高满意度，面临的挑战颇多。

市旅发委发布的2017年宁波旅游投诉情况分析报告显示，2017年，旅游群体性投诉数量增多，10人（含）以上投诉人数占投诉总人数的24%。其中景区群体性投诉事件明显增加，单笔赔付额度明显提高。

去年我市由于传统A级景区接待量较大，设施与服务一时跟不上，成为投诉重点，而已经经营多年、服务规范的3A级及以上景区收到的投诉较平稳。这一趋势也表现在星级酒店身上，由于接待的旅游团队需求越来越多样化，酒店的服务标准一时难以对接，导致游客投诉有所增加。

丰富“自选”加大全域保障

上月初，宁波市旅游纠纷人民调解委员会通过了宁波市司法局和宁波市人民调解协会的验收审核，成为我市又一人民调解工作新模式。

据悉，宁波市旅游纠纷人民调解委员会加强与旅游纠纷巡回法庭合作的同时，还积极与宁波市旅游保险理赔中心对接，使人人民调解协议直接作为保险理赔的依据，从而加快旅游纠纷的快速处理。

近年来，我市积极构建“1+3+N”旅游综合治理体系，对旅游投诉进行跨部门、跨行业综合监管。在市旅发委这个“1”的牵头下，推进各区县（市）建立以“旅游警察+旅游市场监管+旅游巡回法庭”为标准的“3部门”配置，同时引入保险、人民调解、标准化等个性化、特色化机制，提高旅游纠纷防范与处理的效率。

作为“N机制”的新成员，

具体到旅游企业的服务质量上，去年，游客投诉旅行社服务问题43起；投诉景区工作人员服务问题32起；投诉饭店工作人员服务及客房卫生质量问题18起。

近年来，旅游业蓬勃发展，但与之相配套的服务模式、管理办法及接待标准等尚未同步跟上，导致投诉增加。“旅行社、景区和酒店是旅游服务的三大窗口，相关质量投诉居高不下，说明一些旅游企业还未全面领会全域旅游的游客需求。”邵道良说，传统酒店要淘汰陈旧的设施设备，优化管理服务人员配置；景区要加大对服务人员和保安的培训，提高服务质量；旅行社则要加大信息化建设，保证在发生航班取消、行程变更或设施设备关闭等突发事件时通知到位。

宁波市旅游纠纷调解中心引入专业保险公司，处理经调解成功、事实清楚、责任清晰的市内旅游保险事故纠纷赔偿事宜。“理赔中心自当事人材料提交齐全之日起，一般10个工作日内就能赔偿结案。”江泰保险经纪有限公司相关负责人说，理赔中心还针对旅游纠纷设立了快速理赔机制和简易索赔程序。

我市还先后发布实施了《旅游企业投诉处理规范》《旅游市场监督检查规范》《旅游行政约谈规范》等一系列旅游质监执法工作标准规范，推动全域旅游向规范化、程序化、标准化管理转变，有效减少旅游纠纷的发生。此外，市旅发委还参与起草《旅游经营者处理投诉规范》全国行业标准，为景区、旅行社处理有关交通、住宿、餐饮、购物、娱乐等方面的纠纷提供专业、统一的处理指南，填补了全国旅游经营者处理投诉标准的空白。

图示



投诉旅行社的主要方面（从多到少排列）：

- 导游（从业人员）服务问题
- 游客自身原因解除合同的退费纠纷
- 旅行社原因导致行程取消（或不能完全履行）
- 旅游购物退货纠纷

投诉景区的主要方面（从多到少排列）：

- 工作人员服务问题
- 门票纠纷
- 景区管理问题
- 未尽到告知义务
- 游客自身原因导致

投诉饭店的主要方面（从多到少排列）：

- 客房卫生（设施设备）问题
- 游客人身（财物）意外伤害
- 饭店管理问题
- 工作人员服务问题
- 房费纠纷

新闻1+1

跟团游，记好“十句诀”

旅游的准备过程专业性很强。市旅发委旅游质监所总结了十句“口诀”，为游客讲清从看广告、报团、签合同到回团的注意事项。

一是促销广告辨认清。明确注明旅行社名称、许可证号、业务经营范围和办公地址的旅游广告才是正宗的。二是旅行社选择对。要查工商部门颁发的营业执照和旅游管理部门颁发的旅行社业务经营许可证，防止没有资质的旅行社“混水摸鱼”。

三是旅游项目量力行。根据自己的身体条件和年龄情况选择合适的旅游项目。四是旅游合同签订明确。定好旅游项目、服务内容、服务标准、违约责任以及纠纷处理方式，如网购

物，可签订补充协议。五是购买意外险不亏。为旅行社责任险外的事故加份保障。

六是自身财物保管好。不要把希望全部寄予导游。贵重物品、护照签证、身份证等随身带。

七是商场购物选正规，不轻信推销，不买价格高、品质难鉴定的工艺品。

八是文明旅游记在心。尊重所在国家和地区的风俗人情，避免行为不当引发纠纷。

九是对待纠纷要理性。小问题互相沟通，无法解决的先完成旅程，回来再投诉维权，切勿罢游、罢机、罢回。

十是证据保留要妥善。不要弄丢合同、票据、行程单等有效材料。（张正伟）

评说

让旅游者享受心悦之旅

这些年，有关旅游的负面新闻不断，一会儿是三亚“春节宰客”，一会儿是游客丽江遭打，还有游客大闹机场等。虽然宁波在这方面有影响的新闻还没看到，近几年旅游投诉率也在不断下降，但并非“净土”一块，还需要继续加大力度改善旅游硬件和软件设施，重视涉旅的投诉处理。

随着改革开放的深入，群众生活水平的提高，旅游业在快速发展。旅游投诉的多少，事关一个地方的旅游形象和整体形象，更关乎旅游者的旅游心境。作为旅游者而言，每到一地方，不但能欣赏到优美的景色，还能感受当地人的热情，以及良好的旅游市场秩序，无形中就会对这个地方增加好感。

宁波有山有海，文化底蕴深厚，旅游资源丰富多样，只是现在产品开发、品牌推广力度还不够。在这种现实语境下，我们更应该政府在政府监管、服务质量、诚信经营等软环境方面着力。而软环境中，首当其冲的是政府有关部门解决问题的能力。实事求是地说，随着来甬游客日益增多，人们对服务质量要求不断提高，涉旅投诉在所难免。出现问题不可怕，只要政府有关部门能够直面问题，及时妥善处置，不仅能够一定程度上弥补投诉事件对旅游形象造成的损失，也能让消费者获得安全感和愉悦感。

宁波是全国文明城市，要让每一个来甬的游客和外出的游客享受心悦之旅。（李国民）



旅游投诉电话在旅游企业随处可见。（张正伟摄）