

旅游服务品质如何提升?

咸宁日报全媒体记者 刘念 通讯员 蔡祖峰

为提升咸宁旅游形象,十一前夕,我市启动旅游服务品质提升工程“百日会战”,实施旅游服务品质提升八大工程,成立了A级旅游景区复核检查组,对7个方面重点检查,提出整改提升措施建议。特别是突出5A、4A景区和温泉景区达标提升,旅游服务品质明显改善。



1 A级旅游景区复核检查

上个周末,王女士带着朋友游玩了咸宁的一些景区景点。王女士表示,与以往相比,感觉景区景点细节更到位了,比如标识标牌多了。

在咸宁居住的朱女士也觉得咸宁的一些景点景区悄然发生着变化,服务品质正在提升。

据了解,9月中旬—12月下旬,我市开展旅游服务品质提升工程“百日会战”,实施旅游服务品质提升八大工程,包括旅游服务能力提升工程、文明旅游工程、旅游企业对标提升工程、新景区开园验收工程、文旅市场规范整治工程、旅游公共服务设施标准化工程、文旅信息化提升工程、文旅宣传推介工程。

对此,全面开展复核检查,成立A级旅游景区复核检查组,明确工作任务,召开专题培训会,对照《旅游景区质量等级的划分与评定》《温泉旅游服务质量规范》等国家标准,进行再学习、再提高,结合2018年度咸宁市旅游满意度调查报告,全面梳理网络、媒体对我市A级景区评价。检查工作中重点查看了生态资源保护、讲解服务、厕所革命、公共基础设施、安全管理、经营环境、文明旅游7个方面。采取现场检查、资料核查、听取汇报、交流座谈等方式,查、核结合,评、议衔接,既指出景区存在的问题差距,又提出整改提升措施建议。



2 温泉服务品质明显提升

温泉旅游是我市旅游特色,也是此次“百日会战”的重点。检查组对几家温泉企业提出明确整改要求。

太乙温泉度假区针对自身存在的问题,及时成立整改工作专班,先后对度假村的标识标牌、园区绿化、环境卫生进行了整治,对破损的基础设施进行更换,进一步规范了安全管理制度,更换了安全设施设备,消除

安全隐患。市、区文旅主管部门安排专人驻点蹲守,帮助企业整改温泉水质、消毒措施、环境卫生、设施陈旧等方面问题。检查组要求进一步规范标识标牌,加强员工培训,提高专业服务能力;加强质量管理,及时妥善处理游客意见。

赤壁龙佑温泉度假区完成了景区入口及停车场改造升级,新增停车位

63个,新铺设多条游步道,累计投资1000多万元对游客中心、旅游厕所、标识标牌、游客休息点等公共服务设施进行了维护、完善、提升。检查组建议景区进一步找准定位,以度假休闲来打造和宣传;挖掘文化底蕴,增加文化元素植入,丰富游客文化体验;进一步强化临湖区域安全防范措施,确保安全。

3 重点景区改造步伐加快

重点景区改造提升步伐加快。九宫山风景区近年来开发建设了旅游中心、酒店改造、污水处理厂、闯王文化园、星光公园、萤火虫谷等,景区品质有了明显提升。检查组建议结合景区实际,正确处理好游客转运与当地群众利益共享问题;积极引进和培养专业的讲解服务人员;在做好基础设施建设的同时,严格生态和自然环境保护,严守“生态红线”。

陆水湖风景区先后整合资金上亿元,完成65艘旅游游船的收购,并对基础设施进行提档升级。目前,该景区正对照4A级旅游景区标准,集中精力完成停车场、景区广场、游客中心、智慧景区管理中心、游船服务中

心、游船浮箱码头等建设工作,购置新型旅游游船,公开招标旅游运营商,并做好开园导服人员招聘培训工作,力争10月底开园。

在检查中,检查组发现鸣水泉风景区、桂花森林公园两家3A级景区存在问题,立即要求限期整改。

鸣水泉风景区存在生态资源保护不到位、无讲解服务、旅游厕所设施简陋、游客中心未装修、停车场未硬化、旅游标识系统缺失、部分道路进入性差、部分区域存在安全隐患、经营环境差、管理不规范、无弘扬社会主义核心价值观和文明旅游宣传等问题。

桂花森林公园存在生态资源保护不到位、无讲解员、旅游厕所脏乱差、

无游客中心、停车场不规范、景区道路差、管理不规范、无弘扬社会主义核心价值观及文明旅游宣传、产品初级单一、不能满足游客多样化需求问题。

据此,市文化和旅游局根据《旅游景区质量等级管理办法》,下达整改通知,要求限期6个月整改。

网民之声

路面标线与指示牌不符 部门:还未建设完工

本报讯 记者焦姣报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖反映,咸安区同惠广场前十字路口路面标线与指示牌不符。

该网民表示,同惠广场十字路口,市妇幼往劲风大厦方向的路面标线为1个车道左拐调头,5个车道直行,但是路边蓝色指示牌显示2个车道左拐,4个车道直行。每逢上下班高峰期,左拐总是排很长,要等待几个红绿灯。不知道是路面标线错误,还是指示牌错误,希望相关部门能核实更正。

针对网民反映的情况,市公安局高度重视,立即组织警力核查。相关工作人员回复,经了解,银泉大道同惠广场路口由城投公司施工改造,因“国庆节”与“军运会”期间不便施工,所以近期一直未动工。

下一步,市公安局将尽快督促城投公司完成对泉塘路口的改造,预计将在银泉大道方向建潮汐车道(在左侧车道借道通行),建设完工后将有两条左转车道,路口通行能力将有所提高。

幼儿园路口交通拥堵 部门:正采取措施

本报讯 记者刘念报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖反映,每天上班高峰期,咸安区贺胜路普利斯顿幼儿园路口交通拥堵,希望相关部门能够帮忙解决。

对此,市公安局高度重视,立即组织警力核查。相关工作人员回复,经了解,贺胜路普利斯顿幼儿园学生有300余人,目前幼儿园没有校车接送,幼儿园上放学接送学生的车辆越来越多,导致此路段经常发生堵车现象。同时普利斯顿幼儿园进出口紧连贺胜路,在上放学高峰期时段,加重该路口交通拥堵,也无形中增大了该路段的交通压力。该学校周边也没有公共停车场,接送学生车辆只能集中在学校门口,造成高峰期时段交通拥堵现象严重。

针对该现象,交警已将该路口设置为危险路段,报请有关部门对该路口进行整改,安装减速带与标志牌,同时安排民警在该路口设立护学岗,并在上放学时段安排执法巡逻车巡逻执法,对未按规定停放的车辆进行抓拍。交警还将与普利斯顿幼儿园开展交通安全宣传教育课,对学生以及家长进行引导,让接送学生的家长将车辆有序停放。

路面挖坑三月围而不修? 部门:将加快施工进度

部门:将加快施工进度



本报讯 记者刘念报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖咨询,路面挖坑三月,为何围而不修?

该网民称,咸安区西河桥红绿灯处挖了一个近十平米的大坑,用围子围起来了,三个月就这么围着,车辆和行人通行不便。想知道这坑是谁挖的?哪个部门管?

针对网民反映的情况,咸安城区管局相关工作人员回复,经调查,为加强道路交通秩序管理,进一步规范路口车辆及行人通行秩序,市公安局决定在全市范围内各交叉路口安装人脸识别系统。据公安部门介绍,路口挖坑是为了布线安装设备的需要。因安装数量较大,故存在整体工期较长的现象。在下一步工作中,公安部门将加快施工进度,

小区土地闲置10年 部门:将督促尽快开发建设

本报讯 记者焦姣报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖反映,咸安区贺胜路航天花园三期土地闲置时间长达10年。

该网民表示,航天花园首期楼盘竣工时间为2009年,二期楼盘竣工时间为2014年,住户达1700多户,但三期土地闲置长达10年,至今未有任何公示。按照《城乡规划法》《土地管理法》等法律法规,政府是否应将该土地收归国有?

对此,市自然资源和规划局相关工作人员回复,2009年,经市政府依法批准,湖北三江旅游发展有限公司以挂牌方式竞得了位于咸宁市温泉贺胜路旁的一宗国有建设用地,土地面积为347.5亩,批准总建筑面积347490平方米。目前该项目一期、二期均已建成,住户达1700多户,三期暂未建设。根据闲置土地处置办法中对闲置土地的认定标准“1、国有建设用地使用权人超过国有建设用地使用权有偿使用合同或者划拨决定书约定、规定的动工开发日期满一年未动工开发的国有建设用地。2、已动工开发但开发建设用地面积占应动工开发建设用地总面积不足三分之一或者已投资额占总投资额不足百分之二十五,中止开发建设满一年的国有建设用地,也可以认定为闲置土地”的规定,航天花园项目不构成土地闲置。

市自然资源和规划局将进一步配合相关职能部门督促企业尽快对三期项目进行开发建设。

问旅游 新闻追问

问民生

桂花被摇落,香城还“香”吗?

咸宁日报全媒体记者 丁婉莹

香城今年的桂花比往年迟来了一个多月,但是花香不减,桂花树上挂满桂花的时候也是香城最吸引人的时候。

近日,记者接到了一通来自咸宁的游客阮女士的来电。她在电话中描述了在咸宁街头看到的一幕“不雅”场景:在温泉街去往一号桥的路段有两人正攀爬在桂花树上,使劲地摇树上的桂花,不远处一人正在扫地上被摇掉的桂花。

阮女士说,得知咸宁的桂花此刻正值盛开,花香满城,便和友人特地驾车前来观赏,谁知桂花树遭受如此“残忍”的对待。她向记者表露了对这股景象的愤慨和疑惑,桂花都被摇落了,香城还“香”吗?

清晨的咸宁大道街头,也有市民用视频记录下了同样的一幕,和阮女士的描述

如出一辙,也是一人摇桂花树,一人扫桂花。

咸宁素有桂花之乡的美誉,不管是游客还是本地的市民,大家对香城桂花都持有强烈的热爱和关注。花期不长的桂花本可以香飘万家给人送去温馨愉悦,为何屡屡“惨遭毒手”,道路两旁的桂花树怎样才能得到应有的保护,记者采访了园林部门相关人员。

市园林绿化管理局的工作人员告诉记者,在“养绿、护绿”这一块,他们有专门的“执法组”,白天全天对在市区内破坏园林植被的行为进行巡逻巡查。

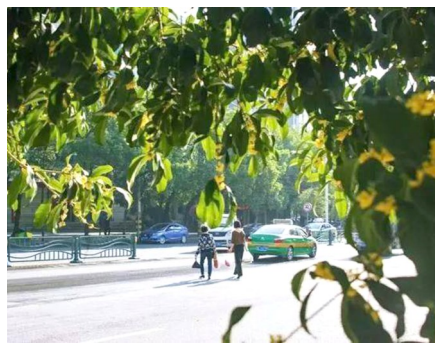
温泉园林办公室“执法组”的相关负责人介绍说,桂花近期正值盛花期,因此吸引了广大市民在树下驻足,外地的很多游客

也会闻讯赶到咸宁赏花,他们因此加大了巡查力度。

在巡查中,平均每星期都能发现好几例破坏桂花树的行为,其中不乏热心市民提供相关线索。如记者所闻,有人用棍子、扫帚打桂花,有人攀爬树干摇桂花,更有甚者直接折断桂花树枝丫。

执法组的人员以及城管部门的相关人员均会对此类“不良”行为进行及时劝阻劝导,提醒市民不要毁坏绿植。

记者还从执法组得知,与往年相比,今年同类“破坏桂花树”的行为有了明显改善。温泉园林办公室执法组的巡查起到了一定的实效,并且得到了很多市民的热情拥护,市民们自发投入到“保护桂花树”的行为中。



针对非执法时段破坏桂花树和偷盗桂花的行为,执法组的工作人员希望市民们能相互监督,互相提醒,共同维护我们的“香城”美誉。

如何选购电动车

【网民咨询】近日,网民“薄荷”咨询,该如何正确选购电动车呢?

【记者打听】咸宁某电动车商家姜经理分享了选购电动车的小技巧。

在驱动方式上,要综合考虑,选择损耗小、能耗低、效率高的。电动车的电机主要分三种:有刷高速电机、有刷低速电机、无刷电机。高速电机效率高、动力大、爬坡能力强、适合较长距离行驶。有刷低速电机效率低、耗电大、续航里程短,此电机适用于路面平坦、骑行者较轻、启动爬坡能适当助力的消费者。无刷电机需电流换向,控制器易烧。高速比低速电机价格高。

居民选购电动车时,可支起停车支架,检查外观,看油漆是否剥落,坐垫、书包架、

脚踏、钢圈、把手、网篮是否完好。

在销售商指导下,按说明书实际操作一遍。试用电门钥匙和电池锁,以安全可靠、方便使用为宜。如电池钥匙较紧,开关时用另一只手将电池稍用力往下一压即可。打开电门,转动变速把手,检查无级变速效果和刹车效果,并检查电机运转声音是否平稳正常。轮子转动应灵活、无滞重感、控制器电量显示正常、变速过渡平滑、起步无冲击感、轮毂转动声音柔和、无撞击异响。

购买后要随车配备附件,发票、充电器、合格证、说明书、三包卡等收齐并妥善保管。有的厂家建立了用户备案制度,请按说明进行备案,以便享受售后服务。

(咸宁日报全媒体记者 陈希子整理)

如何清洗白衬衣

【网民咨询】近日,网民“秋天”咨询,白衬衣作为必备衣物,每个人的衣柜都有一件,但白衬衣领口和袖子特别容易弄脏,时间长了还容易发黄,想知道该如何正确清洗白衬衣?

【记者打听】温泉某服装店工作人员分享了有效清洗白衬衣,让衣服恢复光洁如新的几个方法。

白衬衣变黄是我们最常见的一种污渍,主要是由于我们日常生活中身上会分泌一些油脂,这种油脂会让聚酯面料的白衬衣变黄。



网民在线

对于变黄的白衬衣,我们可以将柠檬切片放入水中煮开,然后把衣服浸泡在柠檬水中15分钟,然后再用洗衣粉或洗衣液清洗干净即可。

除此之外,我们还可以选择把衣服放在5%食盐水中浸泡1小时,慢慢搓干净,接着把衣物浸于10%的浓盐水中,泡1到2小时,取出用清水漂洗干净,即可让衣物恢复如新。但需要注意的是,清洗过程中不要使用热水。

最后,也可以借助化学手段。可以尝试在水里加入双氧水,把衬衫放入浸泡。或者用84消毒液、漂白剂,使用时注意控制好时间,按照说明使用。

(咸宁日报全媒体记者 焦姣整理)