

国家旅游局发布多项行业标准

旅游经营者要 12小时内受理投诉

本报讯(记者宗苗森)国家旅游局日前发布了《旅游经营者处理投诉规范》《旅游民宿基本要求与评价》等多项行业标准,均从今年10月1日起实施。

旅游经营者要在 12小时内对投诉做出受理

《旅游经营者处理投诉规范》中明确,旅游经营者宜设立投诉处理机构。不具备设立专门投诉处理机构条件的旅游经营者,应指定专人负责投诉处理工作。旅游经营投诉受理范围应包括:因违反合同约定或因不可抗力、意外事件致使旅游合同不能履行或者不能完全履行;因旅游经营者的责任致使投诉者人身、财产受到损害的。

对于投诉,旅游经营者应在12小时内做出受理决定,特殊情况

下不应超过24小时。投诉受理后,旅游经营者应立即告知(通知)投诉者;由相关机构或部门转办的投诉,旅游经营者还应立即告知转办的机构和部门。对双方无争议、事实基本清楚、仅造成轻微损失的投诉,旅游经营者宜在1小时内形成协商处理意见,最长不宜超过24小时;对比较复杂的或对主要事实存在争议的投诉,旅游经营者宜在投诉受理之日起10个工作日内形成协商处理意见。业内人士表示,新规范为企业处理游客投诉提供了可参考的对象。

旅游民宿单幢建筑客房 不应超过14间

对于旅游民宿,《旅游民宿基本要求与评价》对旅游民宿在安全管理、环境和设施、卫生和服务等

方面都做出了具体的要求。例如:应有突发事件应急预案,并定期演练;单幢建筑客房数量应不超过14间(套);客房卫生间应有防潮通风措施,每天全面清理一次,无异味、无积水、无污渍,公用物品应一客一消毒。

值得注意的是,行业标准中还将民宿划分为两种等级,分别为金宿级、银宿级。金宿级为高等级,银宿级为普通等级,等级越高表示接待设施与服务品质越高。目前国内民宿市场发展迅猛,行业标准的呼声也随之高涨,但此前多为地方出台的民宿营业标准和管理办法。

文化主题旅游饭店 核心标准是文化

文化主题旅游饭店分为金鼎级和银鼎级两个等级。金鼎级为

高等级,银鼎级为普通等级。等级越高表示接待设施与服务品质越高。文化主题旅游饭店等级评定的基本条件要求,饭店应正式开业一年以上;客房数应不少于15间(套);近三年内未发生重大及以上安全责任事故等。

业内人士认为,该标准的出台为文化主题旅游饭店的创建与发展提供了更为科学的引导,有利于引导饭店业创新发展,完善饭店标准化体系建设。

精品旅游饭店3层以上 就要配备电梯

同样于今年10月1日实施的《精品旅游饭店》行业标准对饭店提出了更高的要求。比如,客房数量应不低于15间(套)。80%及以上的客房使用面积应不小于30平

方米。客房卫生间应24小时供应冷、热水,有清晰的冷热标识,给水系统水流充足,热水龙头完全打开后,水温应在15秒内上升到46℃至51℃。床单、被套、枕套、浴布、浴巾、毛巾的含棉量应达到100%。

同时,客房应有防噪音及隔音措施,设备无运行噪声,夜间室内噪声低于30分贝。客房电器开关位置合理,使用方便,应有两种规格的电源插座、插座转换器和两个以上不间断的电源插位。

此外,3层以上(含3层)的建筑物应有数量充足、速度合理的高质量客用电梯,轿厢应装饰高雅并通风良好。精品旅游饭店还应有完善的员工培训体系,员工能用普通话和英语提供服务,必要时可用第二种外国语提供服务。客房服务要精心专业,并为宾客提供订车、订票、代订旅游等个性化服务。



到邢台 看邢瓷

8月29日,游客在位于邢台内丘县的邢窑博物馆参观。据悉,邢窑博物馆总投资1.5亿元,占地面积约53亩,是收藏、展示、研究邢白瓷的专业型博物馆;邢窑遗址博物馆总投资3720万元,占地约13亩,为保护、展示邢窑遗址的遗址博物馆。自8月16日“两馆”开馆以来,共接待游客三万余人。

记者 陈建宇 通讯员 黄涛 摄

保定6家企业 4个项目被行政处罚

本报保定电(记者李连成)近日,保定市住建局公布了“建筑施工安全生产、扬尘治理百日攻坚行动”的行政处罚情况,涉及6家企业4个项目。

据保定市住建局官网发布的《保定市住房和城乡建设局关于开展建筑施工安全生产、扬尘治理百日攻坚行动的通知》(市建建[2017]124号),具体处罚情况如下:上海星宇建设集团有限公司因承建中博国际文化创意产业广场希尔顿酒店项目存在起重设备在投入使用后30日内未办理使用登记的违法行为,对上海星宇建设集团有限公司处以人民币2万元罚款的行政处罚。

保定市永兴建筑安装公司因承建京源柳郡14#综合楼项目存在安全生产备案人员与现场人员不符的违法行为,对保定市永兴建筑安装公司处以人民币5万元罚款,直接责任人高超处以人民币1万元罚款的行政处罚。

河北卓尔建筑装饰有限公司因承建京源柳郡14#综合楼玻璃幕墙项目存在未对安全设备进行经常性维护的违法行为,对河北卓尔建筑装饰有限公司处以人民币5万元罚款,直接责任人张卫宁处以人民币1万元罚款的行政处罚。

河北润泰工程咨询有限公司因监理京源柳郡14#综合楼项目存在对施工单位违法行为不及时报告相关主管部门的违法行为,对河北润泰工程咨询有限公司处以人民币10万元罚款的行政处罚。

所管工程项目进行检查,并在检查结束后10日内将检查情况报该市住建局。

据保定市住房和城乡建设局关于开展建筑施工安全生产、扬尘治理百日攻坚行动的通知》(市建建[2017]124号),具体处罚情况如下:

上海星宇建设集团有限公司因承建中博国际文化创意产业广场希尔顿酒店项目存在起重设备在投入使用后30日内未办理使用登记的违法行为,对上海星宇建设集团有限公司处以人民币2万元罚款的行政处罚。

保定市永兴建筑安装公司因承建京源柳郡14#综合楼项目存在安全生产备案人员与现场人员不符的违法行为,对保定市永兴建筑安装公司处以人民币5万元罚款,直接责任人高超处以人民币1万元罚款的行政处罚。

河北卓尔建筑装饰有限公司因承建京源柳郡14#综合楼玻璃幕墙项目存在未对安全设备进行经常性维护的违法行为,对河北卓尔建筑装饰有限公司处以人民币5万元罚款,直接责任人张卫宁处以人民币1万元罚款的行政处罚。

河北润泰工程咨询有限公司因监理京源柳郡14#综合楼项目存在对施工单位违法行为不及时报告相关主管部门的违法行为,对河北润泰工程咨询有限公司处以人民币10万元罚款的行政处罚。

河北中宏建筑工程有限公司因承建锦绣城二期项目存在扬尘污染的违法行为,对河北中宏建筑工程有限公司处以人民币2万元罚款的行政处罚。

广西建工集团第一建筑工程有限公司因承建保定移动数据中心项目存在扬尘污染的违法行为,对广西建工集团第一建筑工程有限公司处以人民币1万元罚款的行政处罚。

保定首届旅发大会宣传歌曲录制完成

本报保定电(记者田媛媛 通讯员时爱民)近日,被纳入保定市首届旅发大会宣传歌曲的《高碑店豆腐丝儿》录制完成。

百余字的歌词朗朗上口,再加上透着《冰糖葫芦》风格的冯晓泉曾格格夫妇演唱,不仅勾勒出了高碑店豆腐丝的清香四溢和悠久历史,还表达出了游子浓浓的思乡之情,更唱出了高碑店人的勤劳智慧,不

断追求创新的精气神儿。一把普普通通的豆腐丝,竟承载着别样的文化和娓娓动听的故事,犹如陈酿心底多年的老酒,再加上音乐制作方面的精心调制和打磨包装,令人回味无穷,百听不厌。

据了解,《高碑店的豆腐丝儿》是高碑店籍著名国内音乐人金明先生饱含深情为家乡写的一首歌曲。2016年底,得知2017年保定市首届旅

发大会将主会场定在高碑店,金明为家乡的发展繁荣感到十分骄傲和欣喜。他在完成各地创作邀约的同时于百忙之中,几次赶回家乡遍访紫泉河、开善寺、樊馆和老火车站等地,经过半年左右的创作过程,数易其稿,终于完成了这首质朴大气、回味悠扬的歌曲《高碑店的豆腐丝儿》,并牵线搭桥,为家乡人民请来两位当红歌手友情出演。

正定评出 19家旅游定点餐厅 各店都有特色菜

本报讯(记者宗苗森)为迎接首届石家庄市旅发大会,助力正定旅游产业发展。经过认真查验和会审,正定县旅游局评选出了首批19家正定县旅游定点餐厅。

据了解,正定县旅游定点餐厅,由企业提出申请,经正定县旅游局审批,颁发定点标志,为旅游者提供餐饮,并接受旅游主管部门监管。本次评选经过正定县旅游局现场查验和审核,首批共计19家餐饮单位获得正定县旅游定点餐厅称号。首批正定县旅游定点餐厅为经营规范、信誉良好、品位较高、独具特色能代表正定县旅游业对外形象的单位。本次授牌首批正定县旅游定点

餐厅,旨在展示正定形象、挖掘正定旅游资源、打造独具正定古城文化特色的旅游餐饮品牌、推进正定旅游产业建设,促进正定县旅游服务质量再上新台阶,同时为首届石家庄市旅游产业发展大会做出更大贡献。

根据《正定县旅游定点餐厅管理暂行办法》,正定县旅游局将对各定点餐厅经营情况进行管理和审核,对因经过暗访或复核,达不到旅游定点餐厅标准的,县旅游局将提出警告并责令整改,整改不到位、无法进行整改的、发生较大以上安全责任事故或旅游服务质量投诉的,将取消其旅游定点餐厅资格。

首批 19家 正定县旅游 定点餐厅名单

江苏饭店	真定郝家排骨
亚细亚酒楼	老家菜馆
东聚丰饭店	梁家排骨
农园八大碗	王家烧卖
宋记八大碗	正顺饸饹
随园饺子馆	鑫泰祥
外婆人家	顺意会馆
点水楼	百老顺
瑞达大酒店	西鸿顺饭店
老魏家驴肉大饼	