

正规旅游车就等在陆家嘴地铁口

市旅游局局长道书明谈旅游行业规范



夏令热线 现场访谈

不少市民都经历过这样的尴尬——每每坐地铁二号线,在陆家嘴站出入口,大多会遭遇上海一日游“小广告”的围追堵截,以及“假导游”的紧盯不放;一旦人生地不熟的外地游客,被“假导游”忽悠上了一日游“旅游车”,要么被骗去购物点,要么行程缩短,甚至中途被甩。首次来到夏令热线的市旅游局局长道书明(见上图),在接听市民有关陆家嘴地区旅游投诉时透露,“9月中旬,市旅游集散中心的‘一日游’旅游车以及春秋国旅的双层旅游巴士,均将进驻陆家嘴地区,市民、游客一出地铁,就会有正规的一日游专线车等着,届时,黑车、假导、小广告将失去生存空间。”

正规旅行社入驻陆家嘴地区

一位市民昨天专门就陆家嘴地区的旅游乱象致电本报夏令热线。他说,每次到地铁二号线陆家嘴站,还没出闸机,就开始有一双双手伸过来,将一张张一日游小广告硬塞到手里,这样的围追堵截一直要延续到地铁外面的天桥上。好几次都看到有外地游客跟着小广告上了“黑车”,也看到城管、文化执法大队和旅游部门现场执法,但好了一段时间又会“回潮”。他问:“陆家嘴地区这一现象真的没有根治良方吗?”

道书明介绍,“工商、行政、城管、旅游、文化执法大队以及浦东新区等部门已制定了联席会议制度,将联合执法,加大‘堵’的力度,还市民和游客一个整洁、规范的陆家嘴地区旅游环境”,道书明透露,“‘堵’的同时,市旅游局还将积极引导正规旅行社入驻陆家嘴地区,开辟规范、优质的一日游线路,满足成千上万旅游者的需求。”

导游、领队着制服上岗

道书明说,目前,上海的名牌旅游产品已达150个以上,这些产品以优良服务、高品质旅游体验赢得了市民的青睐,多年来一直保持着“零投诉”记录,道书明同时也坦言,上海上千家旅行社,经营着数千甚至上万个旅游产品,150个名牌产品“数量还是太少”,上海旅游部门将加大名牌产品的建设力度。

“导游上岗时,穿着跟游客一样的休闲服,游客找导游,只能找导游小旗子,现在,有些导游甚至把小旗子交给游客代管,游客更没方向了”,道书明透露,“上海旅游部门将规定导游、领队必须穿着制服上岗,这也是旅行社评5A的‘刚性条件’”。据悉,目前本市各家5A旅行社已为导游领队配备了统一、规范的制服,市旅游部门将加大在机场、景点等地的检查力度,以此推进这一规范制度的执行。

“最美游客”成旅游节贵宾

“最美领队”、“最美游客”的事迹已在全社会广泛传播,道书明今天在夏令热线透露,2012年上海旅游节组委会已向“最美游客”发出诚挚邀请,盛邀他们为上海旅游节贵宾,将参加盛大的旅游节开幕式和旅游节各项活动。“上海游客的脚步已遍及全球,每一位上海游客在旅游途中的一举一动、一言一行,都在无声传递着上海城市形象”,旅游部门将通过大力表彰“最美游客”,在上海游客中倡导文明旅游,在上海游客所到的每一处,塑造上海游客可敬可爱文明向上的群体形象。 本报记者 沈敏岚

夏令热线 热点追踪

家长省吃俭用,花了几万块钱送孩子海外游学。“游学”到底是“游”还是“学”,该如何监管?

今夏,北京暴雨、上海台风,航班大面积取消或延误。遭遇恶劣天气,游客出不去、回不来,旅游损失谁来赔?以豪华、舒适为标签的邮轮旅游,却不想,上船之前却先遭遇登船“累”,邮轮旅游,邮轮码头的配套服务如何跟上?

今年盛夏,上海旅游市场新热点层出不穷,有关人士呼吁旅游管理部门、旅游经营企业要以新思路应对新变化。

“游学”是“游”还是“学”

留学热持续升温,带动了暑期“游学热”,有出国打算的家庭,不少选择让孩子先参加“游学”去国外开阔眼界,探探路,熟悉一下心仪学校的环境。然而,“游而不学”、打着“游学”旗帜变相做旅游、收费却比旅行社贵上几倍的现象层出不穷。最典型的“游学疑云”当数在美国工作的网友贴出的一组照片——“在美国某奥特莱斯购物街外,看见一群席地而坐的女孩子啃汉堡,上前一

问才知道是北京一所小学的游学团”。某知名教育培训机构今年暑期推出了近百条各类游学线路,其中一条收费38800元的线路,明确“两晚入住赌城拉斯维加斯”,并安排“途经大型直营购物中心,可以采购世界名牌商品”。

一位业内人士透露,一些游学团宣称“安排学生与当地学生一起上课”,但当地的学校都已经放假了,如何“与当地学生一起上课”?还有的号称“参观名校”,而国外很多学校原本就没有围墙,所谓参观,也就是坐车兜一圈,这些中介机构实际上是借修学名义,行旅游之实。

对此,市旅游局表示,经营“游学”的单位,大多不是旅游专业单位,不具备经营境外旅游业务的资质,恐怕亦不具备应急处置能力,出发前也

不会与学生或家长签订相关规范合同,一旦学生在海外发生突发危机事故,他们可能会束手无策,因此,这种所谓的修学游可能会给参团学生带来不可预期的危害。

天灾 风险基金派用场

今年暑期,台风、暴雨搅乱了很多人的旅游计划。前有北京暴雨,大面积航班受到影响;后有台风“海葵”,航班取消不胜其数,长三角众多旅游线路停开,游客因恶劣天气“出不去”或者“回不来”,有的只能无奈退团取消旅游计划,由此造成的损失该由谁来赔?

记者从市旅游局了解到,台风“海葵”来临,市政府下达了“七个一律”,台风当天的旅游团全部



■ 四牌楼路紧邻豫园,乱设摊现象严重影响市容



■ 裸放的熟食卫生情况堪忧

四牌楼路“美食街”——吃得不放心 住得不安心

方浜东路上海老街的四牌楼路是一个远近闻名的“美食街”。短短百米的道路上,摆了近80个各类食品摊点。不少摊点无遮无盖,数只苍蝇在食物附近乱飞,食物卫生堪忧。记者看到,有的摊主一边用钢瓶液化气做菜一边嘴里还叼着香烟。一些市民向本报投诉说:这条路那么拥挤,万一液化气出点事,消防车都开不进来,给周边住户带来很大的安全隐患。他们建议有关部门管一管。

记者 张欣平 志愿者 刘天林

题又冒出来了,最主要还是噪音扰民和安全隐患。

今年夏令热线期间,家住徐汇区中山西路2366弄1号楼的居民刘女士反映,1号楼里存在“居改非”商用开公司的现象。记者走访该处时,居委会主任任金表示,从小区的大楼交付使用开始,就有这样“居改非”商用的情况,居民也多次反映,小区说明物业的杨经理则说,1号楼里大约有三分之一的居民将房屋出租“居改非”做商用。由于进出人员太复杂,不少居民感觉住在这里不安全。但是物业和居委会都表示,“居改非”商用,管理起来有难度。

志愿者 孔怡莹 黄茵彦 本报记者 金志刚

遭遇恶劣天气,退团损失谁承担?

旅游市场新热点提醒管理部门需以新思路应对新变化

取消,因为有政府的通知为依据,航空公司全额退还了旅行社相关费用,对于原计划当天发团的旅游产品,旅行社大多给予游客全额退款或延期旅游。但对于出境游,除了机票外,还有签证费、境外酒店预订费等“已经发生了的费用”,如果游客延期出发,签证还能作“改签”申请,但游客因假期等原因无法延期,这笔签证费该由旅行社还是游客来承担?旅游局有关负责人表示,“目前旅游部门都是倡导由游客和旅行社友好协商解决”。

据旅游业内人士称,因恶劣天气而造成的退团,属于天灾,既非游客也非旅行社的责任,且谁都不愿意发生这种情况。目前沪上已经有部分旅游企业把目标锁定在赢回游客的心和下一次出游再次选择这家旅行社的机会,主动拿出自身企业

的经营利润,成立企业旅游风险基金,一旦发生不可预测的天灾人祸,就启用该风险基金,对游客进行全额退款。而旅行社要做大做强,应该有主动承担风险的心胸;同时,游客也应该理性维权,切不可做出霸机、拦机等误人误己的过激行为。

邮轮 还未上船先受累

随着上海邮轮旅游的持续推进,邮轮成为今年暑期最大旅游热点之一。然而,兴致勃勃体验贴着豪华、舒适标签的邮轮游,却让游客未登船,先受累。今年6月10万吨级巨型邮轮驶入上海,载客量达到3800多人,国际邮轮码头的候船大厅远远无法容纳数千人的候船需求,只得临时在候船大厅外搭起大篷。酷暑天,帐篷里等候的滋味可用一

“盛世天地”一业主家冬青树 1 米多高遮挡视线 美了自家花园 苦了小区行人

夏令热线 记者调查

一个多星期来,气温高刘女士火气也大,就为一件事烦恼。刘女士说,她所在的小区有人种了一圈冬青,由于遮挡视线,给小区居民出行带来安全隐患。刘女士多次向物业反映,但收效甚微,只得向本报“夏令热线”寻求帮助。

刘女士所在的小区是位于盛苑路800弄的

“盛世天地”。记者昨天下午找到刘女士家,原来种植冬青的是刘女士的新邻居。这户业主沿着花园种了一圈冬青,屋内装修还在进行中。“按照规定,冬青不得高于80厘米,现在都一米多了,严重遮挡视线,司机开车很危险。”刘女士说。

“我今天出去时就差点被一辆转弯进来的车撞到,还好司机车开得很慢。”边上一位走过的小区业主告诉记者。另一些业主也反映,“小区里小孩那么多,奔跑去的,万一在这拐。弯口

被车撞了怎么办?”还有司机向记者抱怨,因为看不到转弯口边上的路况,所以他们开车经过这里时总是提心吊胆。

记者随后致电小区物业浦东房地产集团物业管理有限公司盛世天地管理处的曹经理,对方表示刘女士反映的情况属实,物业方面已在着手处理。曹经理表示会要求业主在一天之内将冬青修剪到80厘米,“他如果没时间和人手,我们物业会派绿化工来做这件事。”

志愿者 唐徐珊 记者 张欣平

空间宽敞舒适 7人座灵活多变 2.4升 3.5升

普瑞维亚·慧眼品新章 惠购进行时

普瑞维亚心动品鉴会,惊喜首发!

2012.08.25

普瑞维亚惠购活动,持续心动!

上海站惠购活动时间:

2012.08.25-09.25

TOYOTA 竭诚为您提供24小时救援服务,详情请咨询一汽丰田经销商

AAA 安心 安全 爱用

TOYOTA 普瑞维亚

HIACE 海武士

夏令热线 今日投诉

来电投诉(12319)

■ 长宁区的徐先生 仙霞路295弄10号2楼有居民在公用走道内乱堆杂物。

■ 奉贤区的张先生 育秀路育秀东区146号2号车库内有摊贩设摊卖菜。

■ 徐汇区的黄先生 钦州南路柳州路口建设银行门前有一个无证烧烤摊,影响市容和居民出行。

■ 长宁区的李先生 新渔东路北虹路世纪联华好美家边上一建筑工地施工,噪声扰民,希望有关部门尽快处置。

微博投诉(@夏令热线)

■ @maggie_zll 嘉定区丰江路188弄内有乱设摊现象。

■ @jinaopan 地铁11号线桃浦新村站出口黑熊的占道,人车混杂,行人举步维艰。

短信投诉(18918901189)

■ 手机尾号6676的市民 徐汇区长桥街道罗秀三村有不少居民破墙毁绿,私自养鸡搭棚。

■ 手机尾号6049的市民 黄浦区中山南一路蒙自路口乱停车现象严重,影响市容和居民出行。

邮件投诉(xlrx@wxjt.com.cn)

■ 静安区的黎女士 愚园路488弄25号有居民违法搭建。

■ 宝山区的黄先生 罗店镇南东路一号桥边的洗车店将混合着洗涤剂污水直接排入附近河道。志愿者 孙文晶 黄茵彦 朱颖健 整理