



信阳始城 市旅游局 县旅游局 局联办

### 旅游投诉台

当今社会,旅游已经成为人们必不可少的生活内容。平时或者节假日,与家人或朋友外出旅游是多么美好的事儿!然而,在旅游过程中,游客也遇到了不少闹心事、烦心事。随着旅游消费市场的升温,旅游投诉也不断增多。为切实维护消费者权益,信阳日报《文化旅游》专版开设“旅游投诉台”栏目。在旅游过程中,游客如果在吃、住、行、游、购、娱乐等方面遇到问题都可以向旅游投诉台投诉。我们将对这些投诉事件如实进行调查和报道,并协助消费者解决问题。我们还有专门的驴友俱乐部(交流群:168859270),欢迎广大读者加入交流。旅游投诉台,一个旅游投诉和维权的窗口。如果你想投诉,就赶快与我们联系吧! 投诉电话: 15139762009 QQ:1494752077



### 山西力塑“晋善晋美”品牌

笔者日前从山西省旅游工作促进会上了解到,今年山西将全面塑造“晋善晋美”旅游品牌。据介绍,2012年是山西旅游品牌塑造年,山西将通过建立“政企联手、部门联合、上下联动”的宣传推广机制,形成旅游品牌宣传推广的整体合力,在依托传统媒体宣传力量的同时,加大在互联网上的宣传推广力度。山西省旅游局副局长王文保说,山西将依托丰富的文化资源,策划有特色、高档次的文化旅游活动,不断扩大“晋善晋美”品牌形象。(马慧英)

### 河南密切局市旅游合作

今年以来,河南省旅游局先后与三门峡、漯河、开封等省内各地市签订《局市紧密合作机制备忘录》,标志着省旅游局和各地市旅游的合作由专业合作向综合合作、由单一合作到全面合作的迈进。省旅游局将以此为契机,在支持各市高水平编制旅游发展规划、旅游业发展创新、加快生态休闲旅游城市建设等方面提供政策、信息和资金扶持。(张明灿)

### 贵阳动态发布住宿信息

《贵阳市住宿业管理办法》日前正式颁布实施。《办法》规定,星级酒店、社会旅馆、度假村、乡村旅社等住宿业实施统一备案,旅游行政部门将对住宿信息实施动态发布。《办法》规定,已经设立的住宿企业要在办法实施的60天内或开业之日起60日内,将客房规模、出租率、房费等信息报送所在地旅游行政管理部门。旅游行政管理部门应将信息汇总、分类后,录入住宿业管理信息系统。《办法》规定,旅游部门将通过报纸、广播、电视和互联网等媒体,适时公布本地各类型住宿企业的出租率、平均房费等信息。(何春)

### 旅游资讯

年的亘古蛮荒,琴瑟漂泊,思念不曾消瘦,我来而复去三千年,我去而复来一瞬间。她还在想那首飘扬的曲子吗?爱情的旋律呵,我依旧熟悉,如同往日琅琅的笑声,那金玉相振的音乐,我听了无数遍,有一种感动如潮起,如雪落,飞满天际,漫舞于山岩,有一种刻骨铭心的感动,源自亘古的记忆。那诗中的士子啊,你不知,你亡魂他乡却犹是春闺梦里人! 风雅颂,我寤寐求之了三千年,赋比兴,令我三千年辗转反侧。三千年钟鼓未歇,三千年琴瑟未调,三千年红颜未老。沉淀了三千年流水光阴的诗啊,与我邂逅在这阳光明媚的三月,我禁不住感动。

# 市旅游局 积极推进全市旅游业健康发展

本报讯(记者 吴彦飞)日前,省旅游星级饭店评定委员会通报了2011年度全省星级饭店复核工作情况,对27家全省最佳星级饭店和69家全省优秀星级饭店进行了表彰,取消了34家饭店的星级资质,要求11家星级饭店限期整改。市旅游局结合今年全市旅游工作的整体部署,采取有效措施,积极抓好上级文件精神的学习传达和贯彻落实工作,进一步深化星级饭店年度复核工作成果,引导各星级饭店不断加强自身建设,促进星级饭店业健康发展,为全市旅游业发展做出新贡献。

抓好文件精神贯彻落实。2011年度星级饭店复核工作是国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T14308-2010)颁布实施后组织的第一次年度复核工作,程序严格,意义重大。省星评委对复核工作进行了认真的部署,在工作结束后及时进行了总结,深入剖析了复核工作的特点及存在的问题,并就下一步工作提出了具体要求。市旅游局要求各

区旅游局、星级饭店要认真组织学习文件精神,结合年度复核中提出的意见和建议,积极开展对标检查,及时发现并改正存在的问题和不足。市旅游局将组织人员对自查整改情况予以跟踪督查。 积极开展学习先进活动。在2011年度全省星级饭店年度复核工作中,我市阳光宾馆被评为全省最佳星级饭店,滨河宾馆、潢川县九龙大酒店、光山县金帝大酒店、金通大酒店被评为全省优秀星级饭店,为我市星级

饭店业赢得了荣誉。市旅游局要求受表彰的单位要珍惜荣誉,再接再厉,再创佳绩。其他星级饭店要向它们认真学习,不断强化经营管理,完善设施设备,提升服务质量,文明经营,诚信待客,积极树立我市旅游业的良好整体形象。 加强星级饭店业“退出机制”建设。在此次星级饭店年度复核工作中,新县三和宾馆因必备项目不达标、服务功能不健全等问题,已达不到三星饭店的标准,被省星评委给予取消饭店星级的处罚。市旅游局要求其他星级饭店引以为戒,认真贯彻落实星级饭店标准,确保饭店星级水平稳中有升。同时,市旅游局将进一步加强星级饭店业“退出机制”建设,通过年度复核和访查等形式,对全市星级饭店业进行全方位的监督检查,对有问题的饭店该整改的整改,该摘星的摘星,决不姑息迁就,切实维护星级饭店品牌的权威和影响力。

## 鄂豫皖革命纪念馆 向你展示大别山烽火岁月



大别山是一幅气吞山河的历史画卷,巍巍大别山见证着各个时期鄂豫皖区域的革命历史,从星火燎原到建立政权,从坚持斗争到北上长征,从抗日战争到解放战争,大别山是记载着这一切的一幅气吞山河的历史画卷。1947年6月,根据党中央的战略决策,创建了大别山根据地,拉开了解放军战争战略反攻的序幕。

大别山是一座镌刻业绩的革命丰碑,这里先后诞生了红一军、红四方面军、红二十五军、红二十八军等主力红军,红四方面军走出大别山后创建了川陕苏区,红二十五军是首先到达陕北的“北上先锋”;这里留下了周恩来、刘少奇、董必武、邓小平、刘伯承、叶剑英、贺龙、徐向前、李先念等老一辈革命家和军事家的光辉足迹;这里诞生了两位共和国主席,走出了徐海东、王树声、许世友、李德生、洪学智等469位叱咤风云的开国将领,红安、金寨、大悟、新县、六安、麻城、商城是全国著名的将军县。大别山犹如一座无声的丰碑,镌刻着这里太多的光荣和辉煌。

为缅怀先烈业绩,弘扬大别山精神,我们修建了鄂豫皖革命纪念馆,形象生动地展示了大别的革命风云。鄂豫皖革命纪念馆是一座丰碑,铭刻着大别山革命老区30年红旗不倒、22年武装斗争不断的辉煌历史;鄂豫皖纪念馆是一幅长卷,形象生动地展示了大别山人民前仆后继、艰苦奋斗、百折不挠的革命精神。革命纪念馆庄严矗立在青山绿水之间,倾诉着红色大别山波澜壮阔的历史,告慰着大别山英烈永垂不朽的忠魂,昭示着大别山无限美好的未来。 信阳红色旅游 信阳地处大别山北麓、淮河上游,自古以来就是南北经济文化交流的重要通道,素有“鄂豫皖三省通衢”之称。历史上向来为兵家必争之地,当代又以“红旗故乡、将军摇篮”和“红旗不倒”的革命老区而著称。信阳新县是鄂豫皖革命根据地的发源地,全国第二大革命根据地的红色首府所在地,红军第一架飞机的起飞地。很少有人知道,威震大别山的红一军、红四方面军的前身——红四军、重建的红二十五军、坚持大别山红旗不倒的红二十八军,它们的诞生地在信阳。第一支到达陕北的红军——红二十五军,它的长征出发地是河南信阳。甚至挺进大别山的刘邓大军,解放大西南的第二野战军,也与信阳血脉相连。

(未完待续) (本文由鄂豫皖革命纪念馆供稿)

## 锦绣鸡公山 春日万花筒

春意渐浓,出游正当时。您是否会错过这踏青赏花、登高养生的绝妙时节?港中旅(信阳)鸡公山景区花样繁多的活动绝不让您辜负这花样年华!3月21日到5月31日,到鸡公山感受春山如黛的惬意,赏花、踏青、放风筝、玩风车、荡秋千……在春日万花筒中,或许您能经历一场游园惊梦的浪漫。携手恋人、家人、朋友一起来吧,尽享春之美!

运”去!桃花转转,新的一年宏图大展! 风车花海·摇曳童趣纯真 浪漫风车花海,创意风筝千姿百态,带您沉醉于春的王国,尽享童年纯真。点点秋千,掩映绿树之间,时而袭来曼妙春风,畅享快乐童年时光。 采茶DIY·体验采摘之乐 山雾飘渺茶海飘香,采下新春第一捧新绿,亲手加工、品尝自采茶,感悟山间宁静生活,体验春光之美、采摘之乐。 时令主题·感受百变盛宴 春季,港中旅鸡公山景区缤纷时令主题活动及山地森林酒店、特色美食餐饮等,让您感受景区百变盛宴。在清明、五一小长假期间,鸡公山特推出山花缤纷嘉年华活动,行为艺术、逗趣小丑、卡通互动、花车巡游、欢乐游戏……在曼妙的春日里,享受属于自己和家人的欢乐缤纷盛宴。(邓悦)

踏青赏花·相约花花世界 春草再绿鸡公山,百花吹响春之号角。漫山遍野花团锦簇、莺啼燕语,让踏青之客、摄影爱好者如痴如醉、流连忘返。 登高游园·收获心旷神怡 古道登山,漫游长生谷,春山如黛,泉水叮咚,令人心旷神怡。信步波尔登森林公园,天然氧吧,淳朴自然,颐养身心。 桃花朵朵·转出好运连连 春季桃花开,桃红一片,红艳欲滴,转转桃花,邂逅“桃花

联系:吴彦飞 电话:15139762009 6221991 QQ:1494752077

《信阳日报》、《信阳晚报》文化旅游新闻部欢迎各景区、旅行社刊登广告,我们将提供最优的服务! 联系人:吴彦飞 电话:15139762009 6221991 QQ:1494752077



3月10日至18日,信阳鹭岛国际旅行社带领我市60余名游客畅游香港和泰国。图为游客参观泰国大皇宫景点时的情形。 彭春玉 李兰兰 摄

## 旅行社仍继续低成本收客

【事件回顾】 2010年7月18日,南京杨某等12名游客报名参团港澳五日游,在港澳游玩结束返回珠海逗留期间,珠海地接导游擅自将游览百货公司行程变更为珠宝店,并积极向游客推销香烟和珠宝,但游客都不愿意购买,为此双方发生激烈争吵,导游威胁并将所有游客赶下大巴车,双方对峙1小时之后,司机自愿将游客送到广州白云机场,导游一度阻拦。事后,游客将导游骂人的视频上传网络,并向南京市旅游质量监督管理所投诉南京市某旅行社未经旅游者同意擅自将旅游业务委托给其他旅行社,以及向深圳地接社支付的费用低于接待和服务成本。 【造成影响】 依据《旅行社条例》,南京市旅游园林局对该旅行社作出责令改正、罚款三万元、停业整顿1个月的行政处罚。停业整顿期间正值旅游报名旺季,该社51家门店1个月不能营业,经营损失可见一斑。处罚该社后,南京“港澳游”不约而同“涨价”,过去在广告中常见的“千元港澳游”已经被“品质旅游,伴你远行”取代。 【组团现状】 今年3月,山西游客杨丹看到云南线路的报价只有500多元。云南是杨丹向往已久的旅游地,但动辄三五千元的报价对于刚工作不久的她来说有点

昂贵。看到旅行社搞优惠推出这么便宜的价格,杨丹立即报名参加。 “那根本不是旅游,简直就是逛店呢!五天玩下来,景点没看什么,店逛了不少!”她告诉记者,整个行程就是从这家玉器店、到另一家玉器店,再到中医理疗店,还有茶厂……“最遗憾的是,导游为了节省在景点的时间,我们在丽江古城只停留了40多分钟,都没来得及在古城里悠闲地走走。”杨丹说。 【短评】 低成本旅游仍存在于各大小旅行社内,势必存在再次发生此类案件的隐患。低价旅游使市场失去了诚信,游客期待的放松心情的美事成了花钱受罪的噩梦。业内人士表示,“旅游行业的恶性竞争,是零负团费屡禁不止的主要原因。”一些小规模的旅行社通过超低价吸引游客,而低价根本无法承担旅游所必须的成本,导游必然会在行程中安排购物点,出现“强迫购物”的现象。此外,消费者贪图便宜也是低价旅游存在的另一原因。游客想保证出行质量,达到真正的愉悦身心,参团时不要盲目追求低价位,签合同同时看清行程安排,问清细节。

## 巴士旅游 城市的窗口 文化的标签

□雷琛烨 今年以来,一些城市相继开通或恢复城市观光巴士。事实上,旅游观光巴士在国外拥有悠久的历史,也形成了相对成熟的发展模式。对于游客来说,乘坐观光巴士价格低廉且非常便捷。更重要的是,来自异乡的客人能够近距离地与当地人坐在一起,悠闲地穿梭于浓荫郁郁的小巷或者是人烟稠密的街衢之间,体味这座城市的味道与温度。 南京旅游职业学院旅游管理系主任方桂林表示,巴士旅游不管经历怎样的发展过程,承载的功能应该是“城市的窗口、文化的标签”,因此不论是外观设计还是内部配置上,都要秉承为游客服务的理念,增加游客体验,它介于普通公交与旅行社团大巴之间,首先要注意票价的合理性和使用的便利性,其次站点设置上不能简单地停靠普通公交站台,再次还要增强旅游服务功能,通过各种方式全面展示城市的和文化魅力。 据笔者了解,其实“乘专线逛景点”的形式,南京在十多年前已经试水。1997年9月,南京雅高巴士公司游1线路开通,从南京车站到中山陵景区,特殊的红色木质仿古车,双层敞篷巴士成为全城亮点。一时间,旅游巴士基本覆盖了南京市内所有的旅游景点。但数量的增多,并没有带来质变,很多线路,每到旅游淡季,客流稀少,营收不佳。

旅游公交如何在营收和旅游特色上寻找到一个平衡点,似乎成为一道迈不过去的槛儿。有业内人士认为,延伸城市公交到这景点,可以带动旅游业的发展,同时照顾线路的营收。而对于这样的旅游巴士来说,线路配置切不可一哄而上,运营模式或成发展关键。 南京市旅游园林局局长汪振和表示,旅游巴士的运营通常都依托于公交公司,但由于旅游巴士不同于普通公交,优良的配置如果不符合游客的需要,都将是摆设,服务理念应该是一切运营的基础,如公交公司与旅游部门或旅行社企业联手运营,从资源的特色性、站点设计的便利性、价格惠民性以及体验的创意性等方面着手,一定会在带动创收、转型城市一日游方面取得更加良好的效果。

□楚云云 点一盏清灯,捧一卷《诗经》,钟鼓敲起,琴瑟轻拂。一个个鲜活的女子从泛黄的书页里走出来。风雅颂,赋比兴奏出最华美的篇章。三千年,她华丽的忧伤上演了三千年却比昙花最美的一刻还绚烂,却像罂粟花一样美得让我欲罢不能。 未央之乐 未央之夜,款款西风悄然卷席,嘘!你听,鸟儿在远处鸣叫,隐约却穿透胸膛的声音。哦,那是关雎之恋,余音不醒。你嗅,水草摇曳着清新,清淡却厚重的水汽扑面而来,哦,荇菜长长短短的纠结不清。你看,城角里閃

耀的眼眸,明亮却焦急找寻,哦,那不是静女的明眸善睐等你发现吗? 静谧的夜,在水一方的伊人、左右采之的淑女、肤如凝脂的硕人、爱而不见的静女,她们在轻轻地唤我,我小心翼翼的翻开《诗经》第一页,如今,只见她们惊鸿一瞥,三千年的天光水影就如雪而消。或静女、或伊人、或桃夭、或淑女。每一页情歌飞

## 曝光台

旅游公交如何在营收和旅游特色上寻找到一个平衡点,似乎成为一道迈不过去的槛儿。有业内人士认为,延伸城市公交到这景点,可以带动旅游业的发展,同时照顾线路的营收。而对于这样的旅游巴士来说,线路配置切不可一哄而上,运营模式或成发展关键。 南京市旅游园林局局长汪振和表示,旅游巴士的运营通常都依托于公交公司,但由于旅游巴士不同于普通公交,优良的配置如果不符合游客的需要,都将是摆设,服务理念应该是一切运营的基础,如公交公司与旅游部门或旅行社企业联手运营,从资源的特色性、站点设计的便利性、价格惠民性以及体验的创意性等方面着手,一定会在带动创收、转型城市一日游方面取得更加良好的效果。

## 旅游时评

一游三千年——《诗经》 是三千年的河流,曾站在上游吟唱的女子,“伯兮”兮,邦之桀兮……”那简单的吟语,涵盖了你所所有的痴恋。离别那晚,你收尽了目光,挪去了那幽咽的流水,颈白肤雪,端坐琴瑟前,秀指轻拂,舞起风花雪月,琴声轻扬,铿锵而落,我把孤寂藏在情歌里,良人呐,你遥遥不知归期…… 我顺流而下三千年,穿过三千

绕,每一页罗裙摇曳、每一页风情万种,万种风情。 止战之殇 这本让我牵挂到三千年的书,打开,沉淀了三千年流水光阴的河,铅华尽去,水汽扑来,缠绕我流淌的心骨,水汽里有硕人胭脂的香味,有伯兮宽厚的臂膀。氤氲着柔媚,氤氲着坚韧,氤氲出一幅幅动人的画卷。