

# 洛阳市旅游发展委员会落实市人大常委会评议意见整改台账

2013年7月

编者按

对市直相关单位开展工作评议是市人大常委会依法监督的重要形式。今年,市人大常委会组织开展了对市旅游发展委员会、市水务局、市环保局、市人力资源和社会保障局的工作评议。为进一步增强评议效果,切实促进整改问题的解决,按照市人大常委会要求,本报今起刊登这4个被评议单位整改台账,接受社会各界监督,敬请关注。

序号	需要整改问题	整改措施	责任单位(责任人)	完成时限
1	《旅游法》等法规宣传贯彻需要进一步加强	1.旅发委6月4日下发关于认真学习《中华人民共和国旅游法》的通知,从6月6日起每周四利用集中学习时间完成对机关各科室、二级机构,县(市)区旅游局长的培训及考试 2.近期,邀请北京第二外国语学院旅游法律与产业规划研究中心主任、《旅游法》起草小组成员韩玉玲教授对我市各级旅游行政主管部门、相关委员、旅游企业进行《旅游法》集中培训 3.8月10日至20日组织3期培训班,分别对旅游行业管理人员、导游员进行《旅游法》培训 4.9月中旬,旅发委将抽调力量,对县(市)区学习贯彻《旅游法》情况进行专项检查	责任领导:张雪林 责任科室:人事科 责任人:闫朝敏	9月30日
2	体现我市旅游特色、方便携带的旅游纪念品太少	1.按照新颁布的《洛阳市人民政府关于支持洛阳牡丹特产专卖店建设意见》,加大政策宣传力度,持续提升对特色旅游纪念品的扶持力度 2.市旅发委起草《关于进一步加快旅游商品开发的实施意见》,意见中明确对旅游商品的研发、保护、人才、支持力度等措施,6月底召开全市旅游商品工作会议,广泛征求意见。计划10月在市政府常务会通过实施。 3.指导和规范河南万景祥牡丹特产开发有限公司加快四个旅游商品商场建设进度 4.建设伏牛山中原旅游商品博览会基地	责任领导:杨同德 责任科室:商品协会 责任人:高少利	10月31日
3	缺少适于低收入、大众游的旅游项目	1.7月17日,制定印发了《对市人大第一评议调查组反馈意见进行集中整改工作方案(旅游规划和景区管理部分)的通知》,要求各景区增加活动内容,丰富旅游产品	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	10月31日
4	缺少适合老年人的旅游线路	1.7月底召集我市各大旅行社座谈会,梳理目前推行的各类观光型产品,针对老年人个体需要进行调整,开发设计适合老年人的旅游线路 2.在9月、10月适合老年人出游的季节,指导旅行社多推出夕阳红旅游专列投放市场 3.针对老年人需求特点,设计出“候鸟族”目的地休闲度假、海南养生游、长寿之乡漫步游等专题类休闲度假产品	责任领导:王继东 责任科室:行业管理科 责任人:程素敏	10月31日
5	对旅行社组团观看具有洛阳特色的文艺演出活动鼓励支持力度不够	1.于6月18日、19日、20日、21日,组织我市旅行社、导游员、各星级酒店等旅游行业从业人员观看“十万宫廷乐舞”,征求各家意见和建议,推出优惠政策,推介具有洛阳特色的文艺演出活动 2.市旅发委在6月28日旅行社协会大会上,邀请“十万宫廷乐舞”演出方,向全市旅行社介绍他们的产品和优惠政策,号召大家多组织游客前往观看	责任领导:王继东 责任科室:行业管理科 责任人:程素敏	7月31日
6	旅游年票要进一步增加景区数量,放宽旅游年票限制	1.旅发委经与相关部门和景区协商,今年新增增加年票景区4个,分别是:偃师唐营寺景区、新安有生工矿业景区、东方红农耕博物馆和济源黄河三峡景区 2.解决旅游年票在东山石窟、白园和香山寺不能使用问题,于7月上旬在上述3个景点安装旅游年票刷卡设备,市民持旅游年票已可正常游览 3.在2013年河洛文化节期间缩短年票暂停使用时限,将原规定节日期间暂停使用改为:除周六周日和国庆节期间暂停使用外,其他时间可以使用 4.可以为在洛阳居住一年以上,上学、打工和长期在我市出差者办理旅游年票;对大客户办理年票单位提供上门服务 5.引进“锦绣江山全国联合旅游年票一卡通”在我市发行,市民以98元购卡,可在13个省、市地区的365家景区免费使用。至7月中旬,已在市区设置65个发售点	责任领导:杨同德 责任科室:年票办 责任人:张运沛	8月31日
7	缺少体现洛阳文化的经典旅游线路	1.邀请旅游方面的专家学者,组织我市主要地接旅行社一起研究探讨,一方面对现在推行的古都之旅、神奇丝路、厚重河南、功夫摇篮等文化旅游线路进行优化调整;另一方面加大创新力度,设计一些体现洛阳文化的经典旅游线路	责任领导:王继东 责任科室:行业管理科 责任人:程素敏	10月31日
8	洛阳旅游仍是“老三篇”唱主角,要研究开发新的旅游项目,把游客吸引住、留下来	1.召集洛阳的三大景区龙门、关林、白马寺就产品提升进行论证,在原来产品的基础上,由观光产品向休闲式、体验式产品转型 2.配合市名城办加快推进2013国际文化旅游名城建设项目,特别是一区一轴项目,龙门旅游业集聚区建设项目、上清宫建设、灵岩寺建设项目、函谷关申遗项目等 3.编制洛阳旅游休闲规划,研究策划新的休闲旅游产品,建设城市中央休闲区、生态休闲区及休闲漂流旅游区等	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	10月31日
9	要加大对洛阳工业游的政策支持力度	1.7月24日召开洛阳一拖、轴承集团、机车厂、大阳摩托、杜康控股等单位参加的座谈会,出台支持政策,将杜康控股汝阳酒厂历史文化产业园、一拖东方红、中信重工策划包装成工业游示范区 2.重点扶持一拖东方红工业游等景区完善设施,强化服务功能,为其4A级旅游景区创建打好基础;目前“新安有生工矿业”被评为3A景区,杜康控股汝阳酒厂历史文化产业园正在积极筹备申报3A景区 3.组织旅行社将我市工业游景区纳入旅游线路。目前一拖东方红工业游和新安有生工矿业已与旅行社签订对接协议;开设龙门—关林—天子驾六—东方一拖—龙潭大峡谷线路;龙门—杜康酒厂工业游—西泰山—木札岭—白云山—栾川等线路 4.组织我市的工业游景区参加国家旅游局主办的中国国内旅游交易会和国际旅游交易会及其他旅游展示会,参加外出市场营销及形象宣传,与周边省、市的市场直接对接 5.利用好国家、省对旅游的扶持政策,申请资金支持我市重点工业游景区 6.8月底之前,起草关于支持洛阳市工业游发展工作的意见(草案),并征求相关单位和部门意见	责任领导:杨同德 责任科室:规划科 责任人:赵晖	10月31日
10	景区存在厕所数量少、环境差、女游客入厕难的情况,个别景区厕所收费或没有厕所	1.7月10日组织人员对全市各县(市)区旅游局及旅游景区和相关单位进行旅游厕所提升改造业务培训 2.7月29日至8月2日,对全市各旅游景区厕所进行一次全面达标验收检查	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	7月31日
11	公共场所尤其是火车站、飞机场、大型购物中心等,摆放的旅游宣传手册数量偏少	1.目前已准备好各种旅游宣传资料15万份,已与火车站、飞机场、高铁站的洛阳旅游咨询中心联系对接完毕,以后定期进行资料补充 2.各商场因目前没有设立旅游咨询中心,下一步将选择与王府井、丹尼斯、万达百货进行协商,设立咨询中心后摆放资料	责任领导:林基发 责任科室:市场开发科 责任人:王妹婷	8月31日
12	个别景区没有导览牌,车站和个别景区标志系统不清楚或很少	1.7月17日制定印发了《对市人大第一评议调查组反馈意见进行集中整改工作方案(旅游规划和景区管理部分)的通知》,要求各景区针对导览牌全面开展自查、整改、提升工作 2.7月20日召开各县(市)区旅游局、各景区参加的座谈会,讨论提出本地、本区的导览牌设置计划,统一由市旅发委、市旅标办统筹考虑补充、安装、完善 3.8月1日全面完成设计、定位工作,并开始安装,工作快的县区提前实施,拟于8月20日全面完成	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	8月31日
13	景区标志翻译不准确	1.7月10日组织人员对全市各县(市)区旅游局及旅游景区和相关单位进行景区标志翻译业务培训 2.2013年7月29日至8月2日,对全市各旅游景区标志翻译进行一次全面达标验收检查	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	7月31日
14	牡丹文化节期间景区缺乏便民设施,借鉴上海世博会设立餐饮帐篷,解决游客中午吃饭问题;设立休息区域,解决游客休息问题	1.7月12日对各牡丹园下发了《关于上报各景区牡丹文化节期间开展的便民服务活动的通知》,举一反三分析便民服务中存在的问题 2.7月17日给各景区下发了《洛阳市旅游发展委员会关于印发〈对市人大第一评议调查组反馈意见进行集中整改工作方案(旅游规划和景区管理部分)〉的通知》,督促各景区按方案整改 3.7月23日组织我市主要牡丹园召开专题会议,督促各牡丹园制定和细化便民设施方案,计划8月中旬前形成可行案,8月中旬至9月底实施整改,10月开始检查验收	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	10月31日

序号	需要整改问题	整改措施	责任单位(责任人)	完成时限
15	“洛阳旅游指南”手机APP存在下载不方便、数据不准确、服务不智能等问题	1.旅发委智慧办与APP研发单位万维公司就APP功能完善改进问题进行深入沟通,7月已推出升级版本,并根据各方反馈情况及时更新 2.8月30日前在全国影响力较大的手机APP下载门户网站上传“洛阳旅游指南”手机APP;在《洛阳商报》《中国旅游报》《中国民航报》上登载二维码手机扫描下载 3.8月15日前设计印制手机扫描下载二维码即时贴,在旅游行业各单位、交通枢纽、游客集散场所张贴 4.9月15日前与移动、联通、电信三大通讯运营商协商在河洛文化旅游节及十一黄金周期间,向外地游客发送欢迎短信,推广手机APP下载链接 5.8月15日前在洛阳旅游指南手册和洛阳旅游地图等系列宣传品上印刷“洛阳旅游指南”手机APP二维码和下载网址 6.在洛阳旅游门户网站首页提供“洛阳旅游指南”手机APP二维码扫描下载 7.在全市各大酒店摆放的洛阳旅游查询预订终端上提供“洛阳旅游指南”手机APP二维码扫描下载 8.通过旅游标准化办公室在各旅游单位摆放的电子显示屏上进行“洛阳旅游指南”手机APP宣传 9.组织工作人员对全市旅游企业信息进行逐个核查,对各旅游企业的坐标和基本信息进行审核、更正 10.向旅游行业各单位发送短信通知,要求旅游企业下载安装APP,并对各自企业信息进行核查校对,对错误信息及时上报修正 11.8月31日前建立旅游企业信息的日常变更更新机制。企业信息更新后主管科室及时报信息中心进行更新 12.8月10日前与甘肃万维公司共同对全国其他先进城市和本地区的旅游APP进行对比和分析,查找不足,完善功能,及时增加服务信息	责任领导:路毅 责任科室:智慧办 责任人:薛国芳	9月15日
16	对残疾人等特殊群体的服务不够完善	1.7月17日下发通知,要求各旅游景区对特殊人群的优惠政策必须在景区显著位置进行公示,同时也要求景区人性化服务 2.7月20日召开景区工作会议针对特殊群体服务工作提出要求,并要求对老年人放宽优惠政策	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	10月31日
17	景区管理不规范,万山湖景区脏、乱、差,存在卫生死角	1.7月29日至8月2日,对全市各旅游景区特别是万山湖景区进行一次全面达标验收检查 2.督促并启动新安万山湖地区的黛眉山、青要山、始祖山开展创建A级景区工作,实行景区周边环境整治提升工程 3.督促新安县政府及旅游部门重点开展万山湖地区的脏、乱、差治理整顿工作	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	8月31日
18	牡丹园评星标准门槛低,一些小型牡丹园软硬件设施不完善却被评上星级,要限制有问题的牡丹园对外开放	1.根据《牡丹观赏园质量等级划分与评定》(试行)标准对全市13家牡丹观赏园进行了评定验收,牡丹文化节前在《洛阳日报》、洛阳旅游网、洛阳网对各牡丹观赏园得分情况、评星情况进行为期2个月的公示,接受群众监督 2.7月9日召开牡丹观赏园持续提升工作会议 3.7月29日,对全市牡丹观赏园评星工作进行一次复核检查 4.在网民评议旅游试点单位过程中,认真吸纳各方意见,对于涉及牡丹观赏园的星级资质问题,组织人员认真进行复核	责任领导:孙小峰 责任科室:标准办 责任人:王秉杰	8月31日
19	导游管理不太规范,没有洛阳旅游协会导游员分会	1.根据人大评议工作要求于6月18日向市民政局提出成立申请,已于7月22日批复同意成立	责任领导:王继东 责任科室:旅游培训中心 责任人:张泽波	8月31日
20	导游收入较低	1.根据《洛阳市星级导游员评定及考核办法》,已完成我市导游员的等级划分工作,把星级导游员评定结果与导游日带团收费相结合,采取按星级取酬。基本定价为:一星导游每日100元;二星导游每日200元;三星导游每日300元;四星以上导游带团费可面议,不低于三星导游带团费 2.每年年底评出“十佳”导游,给予奖励 3.对于游客评价好的导游,可由各旅行社申报于年底给予奖励	责任领导:王继东 责任科室:旅游培训中心 责任人:张泽波	7月31日
21	旅行社整体规模不大,数量偏少,没有百强社	1.指导我市旅行社,利用收购、控股的手段向集团化发展或者通过产品组成联盟发展,力争通过一到两年时间,培育出一到两家全国百强社 2.制定加快旅行社发展的优惠政策,用优惠的政策吸引全国百强社集团进入我市旅行社行业,提升旅行社的整体实力,从而带动洛阳旅行社行业整体发展 3.充分发挥旅行社中介作用,多组织旅行社参与全国大型旅游宣传活动,邀请目的地旅行社来洛考察踩线,加强与全国旅行社的联系沟通,帮助我市旅行社做大做强 4.调整旅行社“引客入洛”的奖励力度,用经济杠杆等多种手段调动各旅行社发展的积极性	责任领导:王继东 责任科室:行业管理科 责任人:程素敏	10月31日
22	旅行社管理有待进一步加强	1.在推行旅游标准化工作中要求各旅行社要认真、全面、深入地贯彻落实《旅行社服务通则》《导游服务规范》等有关旅行社服务的国家标准、行业标准,以标准化推动规范化、品牌化和质量提升 2.2012年在全市确立了第一批12家旅游标准化示范企业,推动了企业标准化建设,以此为标杆,已在全市确立了第二批标准化试点企业71家,将企业标准化工作在全市旅行社行业全面推广 3.依据河南省旅游局、河南省质量技术监督局发布的《旅行社星级评定与管理》地方标准,对全市90家旅行社进行达标验收,实行星级管理,凡达不到最低要求的,依法责令停业整顿 4.9月30日前邀请专业人员对旅行社经理人员进行《旅游法》的宣传培训,集中学习《旅游法》,培训考试合格后,方可上岗 5.在旅游企业中开展了“百日会战”行动,运用联合检查、明察暗访等多种形式,进一步加大市场检查力度,将每两周在各大媒体公布一次检查结果的前三名和后三名企业,后三名企业经理要在市大会上作检查 6.加大在各旅游景区、旅游饭店、旅行社公布旅游投诉电话力度,完善旅游投诉110联动机制,24小时及时受理旅游投诉	责任领导:王继东 责任科室:行业管理科 责任人:程素敏	10月31日
23	对旅行社进行星级评定工作不公平、不透明,容易滋生腐败	1.改进完善评定检查方法,8月31日前邀请纪检部门、更多的旅行社经理人员参与到评星工作中来,加大评星工作公开度 2.结合在旅行社中开展的“百日会战”行动,以《旅行社星级评定与管理》地方标准中的“基础分100分”为检查内容,对旅行社企业进行全面复核检查 3.加大公示力度,4月1日至5月10日在《洛阳晚报》《洛阳商报》公示基础上进一步将检查结果在洛阳市各大媒体上进行公示,接受广大群众监督,提高评星工作透明度 4.将评定结果上报省旅行社星级评定委员会,由省旅行社星级评定委员会派检查组对评定结果进行复核	责任领导:王继东 责任科室:行业管理科 责任人:程素敏	10月31日
24	景区工作人员的培训不够,服务意识和质量有待进一步提高	1.组织全市旅游景区参加省旅游局7月初举办的“全省旅游景区总经理岗位职务培训班” 2.7月25日,印发《关于提升全市旅游景区(点)讲解员综合素质加强培训工作的通知》,要求各景区采取个人自学、单位自训、集中培训等方式开展培训工作 3.8月上旬,举办全市旅游景区管理人员培训班	责任领导:崔光焱 责任科室:规划科 责任人:赵晖	8月31日
25	导游队伍素质不高,服务态度不好,导游员的素质有待提高	1.结合我市旅游标准化工作,在全市导游队伍中全面开展“全市导游员标准化培训”工作 2.编制《洛阳标准化导游词》,并将其放在洛阳旅游网培训板块,作为我市导游日常培训的教材 3.结合《旅游法》的颁布和实施,举办6期全市导游员《旅游法》学习班 4.联合旅游院校举办2013年导游员年审培训	责任领导:王继东 责任科室:旅游培训中心 责任人:张泽波	10月31日
26	酒店从业人员的培训力度不够	1.以赛代训,通过比赛进行培训,计划在8月12日至14日联合市工会在铂都利豪国际饭店举办技能大赛,现已完成报名工作 2.7月23日至25日组织我市星级饭店中高级管理人员参加省旅游局组织的培训班 3.10月结合星级饭店复核对酒店管理人员进行培训	责任领导:王继东 责任科室:行业管理科 责任人:张永生	10月31日
27	旅游管理人才的引进和培养力度不大	1.7月底前编制《关于加强旅游管理人才引进和培养力度的意见》 2.旅发委将会同市人社局在10月初举办一次面向全国的中高级旅游人才招聘会 3.9月底前在智慧旅游网络平台建立旅游人力资源网页	责任领导:张雪林 责任科室:人事科 责任人:闫朝敏	10月31日