



国家旅游局制定的在线旅游经营服务新规7月1日起实施——

# 网购旅游产品 维权有据可依



## 洛阳“好声音”等的就是你

### 天翼飞Young“好声音”报名继续

近日,天翼飞Young“好声音”洛阳歌手大赛启动仪式及第一场初赛,将于5日举行的消息一经见报,已经有百余年轻人咨询洛阳“好声音”的报名事宜,确定报名的有五十多名,目前报名仍在进行中。

此次活动由中国电信洛阳分公司、洛阳日报报业集团主办,洛阳欣闻报业广告有限公司、FM93.6洛阳音乐广播承办。5日将在泉舜购物中心一楼内场西厅举行启动仪式及第一场初赛,并按照初赛、晋级赛、半决赛、总决赛的赛程,最终选出最具人气男女歌手和洛阳的冠军、亚军、季军。

洛阳胜出的选手有机会成为中国电信洛阳分公司的形象代言人,并将参加河南省乃至全国的总决赛,其中全国总决赛三强选手将直通浙江卫视第四季《中国好声音》节目现场。

**报名条件:**只要您在15岁至30岁,爱好唱歌,有自己的音乐梦想都可报名。

**报名时间:**即日起至7月25日

**报名方式:**

1.扫描二维码,下载“易信”后,关注“中国电信洛阳分公司”,回复“我要报名”,填写相应报名信息即可。

2.扫描二维码,手机下载App“爱城市”,进入报名页面后,点击“我要报名”后填写相应报名信息即可。

3.在中国电信洛阳分公司各营业厅指导报名。

5日,泉舜购物中心一楼内场西厅,我们等的就是你,不见不散。

咨询电话:15517958882(袁先生)

(景庆霞)



易信



爱城市

随着自驾游、自助游升温,越来越多的人选择在网上订行程,其中,不乏消费者直呼上当。今后,这一状况有望得到改善。国家旅游局制定的《旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求》(以下简称《要求》)1日起实施,我国首次对在线旅游经营服务做出规范,今后消费者网购旅游产品有了制度保障。

### 网购旅游产品,发现名不副实

“三亚5天4夜游,666元。”去年3月,某旅游网站上的低价旅游产品吸引市民王培关注。他咨询网站客服了解到,666元包括在海南5天4夜的游览费用,但不包含往返三亚的费用。

查询机票后,王培决定购买该旅游产品。他是这样算账的:该旅游产品有效期是去年全年,只要在淡季购买机票赴三亚,其他就不用花钱了,淡季郑州往返三亚的机票在1500元左右,再加上666元的费用,也就2100元左右,旅行社的报价在3000元以上。

于是,王培在网上购买了两份旅游产品,并按规定进行了出行预约。“去年

5月底,我和朋友到三亚找到网站指定接待的旅行社。由于是在网上购买的,旅行社不与我们签合同,只给了一张行程安排表,并称只负责景区门票及交通费,不包括食宿。”王培说,随后的旅程更糟糕:导游责任心不强、景点游览时间紧、频繁进购物店……

回家后,王培发现这趟海南之行,除去机票钱,每人花费近3000元。“钱没少花还遭罪。”王培说,虽然遭遇网购陷阱,但由于没有发票和合同,只能自认倒霉。

王先生的经历不是个例。虽然网上报价很诱人,但不少跟团市民回来后抱怨不已,称遭遇消费陷阱。此外,部分网站存在虚假信息,一些不具资质的“黑旅行社”“黑导游”在网上“浑水摸鱼”。

### 交易数据存3年,可通过平台维权

针对这一问题,《要求》提出:“平台应取得工商营业执照、电信与信息服务业务经营许可证,完成经营性网站备案,并在网站首页显著位置公示相关信息。平台应与合作旅行社订立进场经营合

同,并依法约定双方的权利义务、违约责任及纠纷解决方式。”

市旅游发展委员会相关负责人表示,我市正大力发展智慧旅游,越来越多的本地旅游企业借助网络平台售卖旅游产品,虽然绝大多数有资质,但也有个别“黑旅行社”乘虚而入。《要求》的实施将进一步规范线上旅游经营。

除了进一步规范线上旅游经营,《要求》为消费者维权提供了保障。《要求》提出:“平台应根据事先约定或承诺,解决旅游者在旅游过程中遇到的旅行社产品质量问题”。这意味着,消费者可要求网站事先签订旅游合同,并可凭合同维权。

《要求》还提出“平台交易双方数据的保存时间自其最后一次登录之日起不少于3年。可查询的交易数据保存时间自交易发生之日起不少于3年”。这就是说,游客消费后如产生纠纷,可查询到3年内的平台交易数据,并以此向旅游监管部门或工商部门投诉维权。

### 网购时当心低价陷阱

暑期是出游旺季,今年暑期旅游市

场已全面启动,旅游价格出现上涨。市民如何才能网购旅游产品不受骗?

市旅游监察大队相关负责人表示,消费者网购旅游产品时,要小心低价陷阱,注意三个“正规”:要尽量选择正规、知名的旅游网站;选择正规旅行社,鉴别网购发起者和旅游组织者的资质,不要购买不标注旅行社名称、地址、许可证号的旅游产品;要签订正规旅游合同,仔细阅读合同条款,明确收费标准和所含项目。

如何在旺季淘到性价比高的产品?资深旅游人士建议,有出行计划的市民要提前规划,越早预订优惠越大。同时,要事先做好目的地攻略,确定好线路,对比价格,以便选择性价比高的产品。此外,保持对大型线上旅游企业活动的关注,这些企业常会推出限量促销活动。

本报记者 戚帅华



# 2014年5月群众诉求办理工作情况公示

根据《洛阳市110联动和网民诉求办理工作考核办法(暂行)》(洛办〔2012〕61号)的要求,市110联动办公室对我市联动单位2014年5月群众诉求办理情况进行了量化排名,现予以公布。5月排名前三位的单位依次为:洛龙区政府、西工区政府、工商局。排名后三位的单位依次为:郑州铁路局洛阳车站、新区管委会办公室、市停车办。

市110联动办公室提供

月排名	单位	110诉求事项办理				网络诉求办理				督办单数	逾期办理分数	警示单数	奖扣分	总分
		受理分数	按时办结分数	及时反馈分数	满意度分数	受理分数	按时办结分数	网上答复分数	满意度分数					
1	洛龙区政府	19.90	14.71	9.00	18.58	12.50	10.00	5.90	8.85	9.00	7.40	9.00	0.25	125.09
2	西工区政府	19.80	14.74	8.66	18.60	12.20	10.00	6.00	8.85	9.00	7.20	9.00	0.50	124.55
3	市工商局	19.50	14.45	8.66	18.70	12.00	10.00	6.00	8.90	9.00	7.20	9.00	0.75	124.16
4	市公安局	20.00	14.32	9.00	17.68	13.00	10.00	6.00	9.00	9.00	7.20	9.00	-0.50	123.70
5	老城区政府	19.10	14.48	8.67	18.23	12.10	10.00	6.00	8.90	9.00	7.60	9.00	0.25	123.33
6	高新区管委会	18.50	14.85	9.33	18.44	11.30	10.00	5.90	8.90	9.00	7.20	9.00	0.25	122.67
7	涧西区政府	19.70	14.76	8.33	17.53	12.60	9.79	5.90	8.85	9.00	7.20	9.00	0.00	122.66
8	市人力资源和社会保障局	18.80	14.82	8.33	17.82	12.90	10.00	6.00	8.85	9.00	7.60	9.00	-0.50	122.62
9	市水务集团	19.20	14.36	9.33	18.96	10.30	10.00	6.00	8.90	9.00	7.40	9.00	0.00	122.45
10	市联通公司	18.30	14.80	9.33	18.71	11.50	10.00	5.90	8.85	8.50	7.40	9.00	-0.25	122.04
10	新奥华油燃气公司	17.70	14.40	9.67	18.82	11.10	10.00	6.00	8.85	9.00	8.00	9.00	-0.50	122.04
12	市环保局	19.60	13.51	9.67	18.10	11.90	10.00	6.00	8.80	8.50	6.80	9.00	0.00	121.88
13	市交警支队	17.30	14.02	9.67	18.77	10.80	10.00	6.00	8.90	9.00	8.00	9.00	0.00	121.46
14	市消防支队	17.40	14.73	9.67	19.02	9.80	10.00	6.00	8.90	9.00	8.00	9.00	-0.25	121.27
15	市信访局	14.70	15.00	10.00	19.75		35.80		9.00	8.00	9.00	9.00	0.00	121.25
15	河科大三附院	14.80	15.00	10.00	19.75		35.95		9.00	8.00	9.00	-0.25	121.25	
17	市第五人民医院	14.80	15.00	10.00	19.75		35.85		9.00	8.00	9.00	-0.25	121.15	
18	市住房公积金管理中心	15.00	15.00	9.67	19.50	11.40	10.00	5.90	8.85	9.00	7.80	9.00	0.00	121.12
19	河南有线洛阳分公司	18.70	14.00	8.67	19.13	10.60	10.00	5.90	8.80	8.50	7.80	9.00	0.00	121.10
20	市民政局	16.40	14.29	9.67	19.04	10.70	10.00	6.00	8.90	9.00	8.00	9.00	0.00	121.00
21	市卫生局	18.00	14.41	8.67	18.48	11.70	9.45	5.80	8.85	9.00	7.60	9.00	0.00	120.96
22	市疾病预防控制中心	14.70	15.00	10.00	19.75		35.75		9.00	8.00	9.00	-0.25	120.95	
23	市公用事业局	18.20	14.35	8.33	17.81	11.60	10.00	6.00	8.85	9.00	7.80	9.00	0.00	120.94
24	市住建委	19.40	13.99	8.00	17.59	12.70	10.00	5.90	8.85	8.50	7.00	9.00	0.00	120.93
25	市公交集团	18.60	14.64	9.33	16.29	12.40	9.53	5.90	8.80	9.00	7.40	9.00	0.00	120.89
26	市行政服务中心	14.80	15.00	9.67	19.75		35.65		9.00	8.00	9.00	0.00	120.87	
27	市人口计生委	14.60	15.00	9.67	19.75	10.90	10.00	6.00	8.85	9.00	8.00	9.00	0.00	120.77
28	市中级人民法院	14.70	15.00	10.00	19.75	10.30	10.00	6.00	8.90	9.00	8.00	9.00	0.00	120.65
29	龙门管委会	17.80	13.97	9.33	18.84	10.70	10.00	5.90	8.80	9.00	7.80	9.00	-0.50	120.64
30	市国税局	16.40	13.85	9.67	19.75	10.00	10.00	6.00	8.85	9.00	8.00	9.00	0.00	120.52
31	市地税局	16.70	14.52	9.33	19.02	10.20	10.00	6.00	8.90	9.00	7.80	9.00	0.00	120.47
32	市残联	14.10	15.00	10.00	20.00		35.20		9.00	8.00	9.00	9.00	0.00	120.30
33	市粮食局	14.60	15.00	9.67	19.75		35.10		9.00	8.00	9.00	9.00	0.00	120.12
34	洛阳日报报业集团	16.90	14.58	9.33	18.42	10.10	10.00	5.90	8.85	9.00	8.00	9.00	0.00	120.08
35	市公共资源交易中心	14.10	15.00	10.00	20.00		35.20		9.00	8.00	9.00	-0.25	120.05	
36	市出租车管理处	19.00	13.18	8.33	18.15	11.00	10.00	6.00	8.85	9.00	8.00	9.00	-0.50	120.01
37	中石化洛阳石油分公司	14.70	15.00	9.67	19.75		35.30		9.00	8.00	9.00	-0.50	119.92	
38	市园林局	18.40	13.54	8.33	18.21	11.30	10.00	6.00	8.90	9.00	7.20	9.00	0.00	119.88
39	市食品药品监督管理局	17.20	14.65	9.00	18.90	9.80	10.00	5.90	8.85	9.00	7.60	9.00	-0.25	119.65
40	市财政局	14.70	15.00	9.67	19.75	9.70	10.00	5.90	8.90	9.00	8.00	9.00	0.00	119.62
41	市司法局		58.96			9.80	10.00	5.90	8.90	9.00	8.00	9.00	0.00	119.56
42	市体育局	14.70	15.00	9.67	19.75	9.90	10.00	5.90	8.80	9.00	8.00	9.00	-0.25	119.47
43	市交通运输集团有限公司	17.60	14.78	8.67	17.93		34.80		9.00	7.40	9.00	9.00	0.00	119.18
44	市安监局	14.40	15.00	9.67	19.75	9.60	10.00	5.90	8.85	9.00	8.00	9.00	0.00	119.17
45	市国土资源局	15.90	14.06	9.67	18.31	10.40	10.00	5.90	8.85	9.00	8.00	9.00	0.00	119.09
46	市文广新局	16.90	14.58	9.33	18.42	9.60	10.00	5.90	8.85	9.00	8.00	9.00	-0.50	119.08
47	市林业局	16.20	14.25	9.67	19.00	9.60	10.00	5.90	8.85	9.00	8.00	9.00	-0.50	118.97

月排名	单位	110诉求事项办理				网络诉求办理				督办单数	逾期办理分数	警示单数	奖扣分	总分
		受理分数	按时办结分数	及时反馈分数	满意度分数	受理分数	按时办结分数	网上答复分数	满意度分数					
48	市旅游局	15.50	15.00	9.67	18.39	9.70	10.00	5.90	8.80	9.00	8.00	9.00	0.00	118.96
49	市国资委	15.30	15.00	9.67	18.08	10.10	10.00	5.90	8.85	9.00	8.00	9.00	0.00	118.90
50	伊滨区管委会	17.70	13.50	8.33	18.27	11.20	10.00	6.00	8.85	8.50	7.40	9.00	0.00	118.75
51	市交通局	16.50	13.13	8.33	18.87	12.00	10.00	5.90	8.85	8.50	7.60	9.00	0.00	118.68
52	中石油洛阳销售分公司	14.80	15.00	9.67	19.50	9.50	10.00	5.90	8.80	9.00	8.00	9.00	-0.50	118.67
53	市农业局	16.80	14.12	9.67	18.37	9.60	10.00	5.90	8.90	9.00	7.80	9.00	-0.50	118.66
54	中国移动公司	18.10	12.95	8.33	19.12	11.80	10.00	6.00	8.85	9.00	7.00	7.50	0.00	118.65
55	市供电公司	19.30	14.93	8.33	18.10	10.05	8.00	5.60	8.90	9.00	7.40	9.00	0.00	118.61
56	市教育局	17.50	13.66	8.00	17.43	12.80	9.51	5.80	8.80	9.00	7.20	9.00	-0.25	118.45
56	市热力公司	16.00	14.12	9.33	16.85	12.00	10.00	6.00	8.80	9.00	7.60	9.00	-0.25	118.45
58	市第三人民医院	15.40	15.00	9.67	18.25		34.35		9.00	8.00	9.00	-0.25	118.42	
59	市烟草专卖局	15.40	15.00	9.67	18.25	9.50	10.00	5.90	8.90	9.00	8.00	9.00	-0.25	118.37
60	市邮政管理局	15.10	15.00	9.00	19.50	9.70	10.00	5.90	8.80	9.00	7.80	9.00	-0.50	118.30
61	市公路局	15.90	14.06	9.67	18.56	9.50	10.00	5.90	8.85	9.00	7.80	9.00	0.00	118.24
62	市气象局		57.95			9.50	10.00	5.90	8.85	9.00	8.00	9.00	0.00	118.20
63	洛阳正骨医院	15.20	15.00	10.00	17.88		34.30		9.00	8.00	9.00	-0.25	118.13	
64	郑大附属洛阳中心医院	15.1												