

南通市文化广电和旅游局负责人走进直播室回应热点问题—— 上半年接待游客超 3900 万人次



台风致游客滞留 产生的费用谁承担？

王先生：

9月2日左右,我和父母跟团去海南旅游,恰好遇上史上最强台风“摩羯”,导致原本5天的旅游行程拖延至7天。滞留海南2天的吃饭和住宿费用需要另外向旅行社缴纳,这样合理吗?

南通市文化广电和旅游局市场管理处处长曹剑：

在旅行过程中遭遇台风“摩羯”导致滞留,属于因不可抗力因素影响

旅游行程,旅行社并无过错。由此增加的就餐和住宿费用,不能归责于旅行社。需要注意的是,事发后,旅行社应当本着诚实信用的原则,采取积极措施尽可能降低损失,并保障游客的人身与财产安全。至于增加的食宿包括交通等费用,根据《中华人民共和国旅游法》第六十七条第四项规定,造成旅游者滞留的,旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用,由旅游者承担;增加的返程费用,由旅行社与旅游者

分担。

消费者在旅游行程中遇到地震、台风、泥石流等意外状况,导致行程有变的情况时有发生。消费者可以通过购买旅游保险来降低风险,在计划前往自然灾害发生较多的地区时,可以选择购买旅游延误险、医疗保险、意外保险等商业保险,一旦发生意外,可以获得额外赔付,旅游企业也应该及时将不可抗力发生的相关信息通知游客,及时采取必要的措施,承担一定社会责任。



旅游景区营销套路满满？

顾先生：

今年3月,我在微信朋友圈看到一则“全城送票!南通鲜花小镇第七届樱花&郁金香观赏季,3月23日起开园啦!”的推送,文中说在朋友圈分享可以免费领取入园门票。然而,到了现场领票时却被告知未在规定时间内换票。原来,推文中用小字号标注领票时间为“8:30~10:00(限此时间段内)”,不仔细看根本注意不到。工作人员表示,可以以优惠20元的价格购买门票入场。可我发现网上的价格更便宜,感觉景区的“套路”满满。

南通市文化广电和旅游局党组成员、二级调研员陈金元：

一直以来,我们联合各县(市、

区)文旅局,把景区服务质量和环境质量“双提升”及景区优惠让利作为提升全市旅游品质的重要工程。今年以来,我们组织全市旅游景区利用春节、端午、五一等假期,陆续开展超过200场次的旅游促消费活动,推出600多项优惠政策。春节前夕,南通文旅精彩亮相CCTV《远方的家》栏目,在2024新年文旅大型直播活动《在中国!这样玩!》中,以满满的诚意向全国网友推荐南通,并精心准备了南通森林野生动物园、洲际梦幻岛、启唐城等14家南通热门景区的10万张门票免费派送大礼包,欢迎全国各地游客到南通游玩。今年以来,各类景区促消费活动也取得较好的效果,上半年,全市累计接待游客3962.71万人次,同比增长

27%,实现旅游总收入478亿元,同比增长23%。

鲜花小镇是我市3A级旅游景区,从市民反映的情况来看,鲜花小镇景区在宣传过程中确实存在标题内容不够严谨的地方。节目结束后,我们将第一时间会同通州区文化广电和旅游局与景区认真核实市民反映的相关情况,并跟踪做好后续的相关工作。同时,我们也会举一反三,加强全市各A级旅游景区的营销把关,避免在宣传营销的过程中出现语言不详、政策误导、文字歧义等问题,特别是涉及优惠政策,一定要在醒目的位置加以标注,让游客一目了然,并督促A级景区在营销推广过程中拿出真心诚意,真正让利游客,把好事办好。



如何选择正规艺培机构？

市民：

现在艺术类培训机构良莠不齐,我们不想踩坑,那么,该如何分辨哪些是正规的艺培机构呢?

南通市文化广电和旅游局市场管理处处长曹剑：

选择规范的艺培机构,主要关注以下几方面：

一是看安全。选择符合消防规

定、各项安全设备设施齐全的机构。

二是查证照。选择有营业执照、文旅部门发放审核意见书的机构。

三是验资质。选择有相应教师资格证或专业资质教学人员的机构。

四是慎缴费。一次性缴纳不超过3个月或者60课时,且不超过5000元。特别要高度警惕以优惠促销等手段,超时限、超限额缴费的

机构。

五是用平台。选择可以通过全国平台“校外培训家长端”进行选课、购课、销课、退费的机构。

六是签合同。选择可以签订中小學生校外培训服务规范合同的机构。

七是要发票。选择可以开具正规发票的机构,不要使用现金或向个人转账缴费。



严厉打击“不合理低价游”市场乱象

冯赞：

我是南通市旅游协会副会长、旅行社分会会长。目前,旅游行业内仍存在着不少“不合理低价游”等现象,既无法保证游客的旅行质量,也扰乱了行业生态。以99元的二日游、199元三日游、299元五日游,以及送鸡蛋、送米面等形式诱导游客参团的现象时有发生。希望我市有关部门在严厉打击整治“不合理低价游”的同时,将体现南通旅游特色的活动常态

化,打造南通旅游品牌。

南通市文化广电和旅游局市场管理处处长曹剑：

对于不合理的低价游,依据《中华人民共和国旅游法》第三十五条规定,旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。旅行社违反第三十五条规定的,由旅游主管部门予以

行政处罚。

在此提醒广大市民以及游客朋友们,参团旅游要选择有经营资质的旅行社,签订规范的旅游合同,并约定各项行程事项,不轻信免费旅游、购物送旅游等线上线下宣传广告,不参加微信群、户外俱乐部等非旅行社组织的旅游活动。根据旅游产品品质和旅游服务质量等,合理地预估旅游团费,避免掉入“不合理低价游”的陷阱。

昨天上午,南通市文化广电和旅游局主要领导携相关部门负责人走进“政风行风热线·一把手上线”直播室,倾听社会各界的意见建议,回应市民群众的关注关切。

让市民在家门口 享受“文化大餐”

南通市文化广电和旅游局
党组书记、局长王智：

今年,市文化广电和旅游局提出“三个规范”,即旅行社管理规范化、旅游产品规范化、导游职业规范化,旨在提高市民朋友和广大游客的便利舒适度、体验满意度、品牌认同度。

针对景区客流量大导致服务存在短板这一问题,市文化广电和旅游局扎实推进全市A级旅游景区服务质量和环境质量“双提升”行动,进一步丰富旅游景区设施设备、增加服务人员、规范服务标准,让老百姓获得更好的体验。

为满足市民对优质文化产品的热切期盼,我们从硬件和软件两方面狠下功夫。硬件上,基本实现全市“三馆一站一中心”100%达标全覆盖;构建城市书房、文化驿站等新型公共文化空间,建成15分钟公共文化服务圈;值得一提的是,前不久我们在大生众创街区推出24小时不打烊的文化书屋。软件上,我们启动了“风从海上来”项目,每年从上海、苏南引进百余场高品质的文化演出和展览;同时,依托本地艺术剧院与文化馆,创作并推出大量优秀的群众文化节目,通过“全民文化季”向全市、基层推进。目前,我们正在构建优秀文化产品直达基层的机制,让老百姓在家门口就能享受来自四面八方的文化大餐。

深化作风建设 赋能文旅发展



评议监督员张薇丽：

近年来,我市文化旅游事业发展日新月异。为进一步提升我市旅游服务质量,我建议,市文化广电和旅游局继续振作精神,以提升机关作风建设为抓手,把工作做实做深,做出让老百姓点赞的成效。其次,发挥骨干人才的凝聚力,带动热心文广旅事业的粉丝群体,延伸我们的工作手臂,形成良好的文化社会氛围。利用各种文化阵地,集聚文广旅的爱好者、热心人、志愿者,壮大业余文化工作者的队伍,良性循环推进文广旅事业的不断发展。最后,扎根群众,反对不良作风。深厚的文化底蕴是社会和经济发展的基础,只有植根于人民群众的文化才有生命力,才能积聚厚实的底蕴。

本报记者张园 本报实习生钱雅雯整理