

凤凰告别“免费时代” 游客商户齐声抗议

从昨天起,过去一直免费进出的国家级历史文化名城——湖南凤凰古城开始实行148元的门票价,“免费游凤凰”的时代从此成为历史。对此,游客、商户齐声抗议。而凤凰古城收费深层原因,可能与政府资金存在缺口有很大关系。



湖南湘西凤凰古城美景

游客不满:路过也要收费吗?

昨天的凤凰古城广场,到处张贴着新门票价格的相关规定,一位拖着行李箱的游客站在古城售票处表示不满。该游客说:“难道我们从里面走路也要收费吗?我们又没有说要逛景区。”

不仅仅是每年600多万名游客,就连生活在古城核心区的当地居民也受到了影响。古城社区书记告诉记者,因为部分居民还没有来得及办理进出古城的通行证,昨天的门票新政给老百姓的出行带来了一些麻烦。

古城社区书记说:“在凤凰经商的外地人,马上去办居住证。如果不办下来,你出去买菜,就要在这里花148块钱。”

商户抱怨:生意冷冷清清

蜡染工艺品是凤凰古城的标志性旅游纪念品。一家蜡染店的老板向记者透露,因为进入古城就要收费,昨天的游客比以前少了许多,生意也冷冷清清。

该老板说:“人少很多,主要原因就是票的问题。你看我在这里坐了半天没有一个人进来,平常不是这样的。”

在昨天以前,凤凰古城风景名胜区一直免费开放,只有参观古城内的9处景点才购买148元的套票。但是从昨天开始,每个踏进古城的游客,不管是否参观景点,都将收取148元的门票。

深层原因:政府的资金缺口

古城旅游开发公司在2001年,买断了凤凰古城内5个景点(区)50年的开发经营权。后来,古城里陆续开发的4个景点也加入了古城公司,9个景点一起收票148元。据介绍,收的148元门票中,约30%作为税金和经营权转让费交给政府。但专门用于古城保护和旅游配套的钱,是“0”。

有关人员解释,凤凰古城开发旅游没经验,当初没意识到这个问题,

直到需要用这些钱时,才发现经费缺口。“比如夜景亮化,古城公司只负责他的景点,政府去年投了1000多万搞其他的亮化。还有古城内所有挂牌保护的明清老宅,有300多栋,这是很大一笔维修费。”

他们最开始想到的不是从门票上做文章。2011年5月5日,湖南省物价局答复《关于开征凤凰古城维护费的请示》中提及:“向酒店、餐饮、

照相、商店、交通等服务业开征古城维护费不符合优化经济发展环境的政策要求。”

县政府对涉旅行业征收古维费的路走不通。不过,在此次答复中,当地政府找到了另外一条路:“通过加强古城景区门票管理,减少跑漏,增加门票收入。从凤凰古城公司相应增加的门票收入中,适当扩大资源有偿使用费等政府份额作为古城维护资金。”

优惠措施:减少调整带来影响

据古城旅游开发公司董事长叶文智统计,来凤凰不去看9景的人数达到了70%。

“那些‘黑导’,就是利用古城免费,不正规买票,或者收了游客148元的9景门票,不让游客参观景点,在古城转一圈,然后带去外面不正规的只要几块钱的苗寨搞乡村旅游,其他的钱他们自己赚了。”凤凰县旅游局

长任真君说,他们此举统一进古城收票,让那些黑导、野导没有任何利润空间,从而杜绝坑骗游客现象。

新的门票方案公布后惹来争议,一些评论指出消费者的选择权被剥夺,这无异于一种强制消费和变相涨价。为了减少调整带来的影响,凤凰县政府也推出了“优惠措施”:门票有效期原则上为3天;同

一游客一年以内重复来凤凰旅游凭本人证件无须重复购票;购票达到三次者终身免票。

据了解,有“中国最美的小城”之称的凤凰县,游客从2001年的57万人次增长到2012年的690万人次。目前旅游产业已经成为凤凰县的主导产业。

综合《潇湘晨报》

建行安徽省分行消费者权益保护工作开展情况侧记

依法合规经营

近年来,建行安徽省分行一直高度重视消费者权益保护工作,主动履行保护客户权益的各项义务,通过多种手段和措施提高金融服务水平。

(一)强化专项治理,规范经营行为

去年,按照监管部门和建行总行的统一部署,建行安徽省分行认真开展了“不规范经营”专项治理工作,针对信贷管理和服务收费工作深入开展自查自纠。对自查发现的问题,及时进行了完善和整改。为加强规范经营的宣传工作,通过LED显示屏和海报,在全辖网点广泛宣传“七不准”、“四原则”,让客户充分了解监管政策,履行告知义务。从网点抽调网点经理、营业主管和个人业务顾问组成自查小组,在总结“不规范经营”专项检查所出现问题的基础上,结合本年星级网点评定、网点转型验收、个人客户服务评价体

系建设,“规范服务 创先争优”系列活动和十佳、百佳文明规范示范单位评选等工作,对所辖网点实施“行规行约”贯彻落实情况自查。

(二)文明服务行为、提升服务质量

为进一步加强客户服务管理工作,妥善处理各类问题,切实提升客户满意度,建行安徽省分行多策并举:一是为培养网点员工自觉按标准流程和行为规范服务客户的习惯。二是为规范服务标准,切实提高员工实际服务能力与服务水平,如在网点转型中引入大堂致胜、智能排队、分柜办理、高低柜分离、弹性排班等措施。从转型效果来看,全省平均客户等候时间为7分钟左右,其中80%的客户排队时间可以控制在10分钟以内,较改进前明显改善。三是推出“营业网点九项客户服务措施”和“理财中心四项客户服务措施”,为给客户到网点办理业务提供便利,提升网点服务质量。四是建立问题处理要落实首问接触责任制。凡是首次接触受理客户问题的机构和人员,有权处理的,要把握诉求、妥善处理、整理处理进程,

诚信对待消费者

向客户答复结果;无权处理的,或发现存在重大风险隐患的,要第一时间转交有权处理部门或请示主管领导,不得压制、瞒报。要继续跟踪、督促,直至问题解决。若客户问题因被搁置而导致矛盾升级,将严肃追究首先受理部门及有权处理部门的责任。五是制订了相关办法及指导意见。把客户问题按性质划分为质疑、建议和投诉三大类,明确不同客户问题处理原则,确立了客户问题处理流程和处理时限。同时,上线个人客户问题处理系统,将全行客户问题处理工作纳入统一处理平台,提高客户问题处理效率。

(三)公示服务价格、尊重客户意愿

为充分尊重消费者的知情权和选择权,进一步做好网点公示服务价格目录工作。通过公告牌、门头LED滚动字幕、营业大厅液晶电视、宣传册页、媒体广告、手机短信等多渠道、多手段告知消费者服务项目与收费信息。在产品销售过程中,建行安徽省分行将所有收费项目清楚明白向客户进行解释,严格做到每笔

收费“有需求、有协议、有服务、有记录”。

(四)关爱特殊群体、履行社会责任

建行安徽省分行建立了残障人士服务机制,按照星级网点规定在网点设置残障人士无障碍通道,为残障人士提供个性化服务。通过学习,员工普遍提高了为残障人士服务的意识,以求更好的为特殊群体提供贴心、便利的服务。

(五)严格自律,公平对待消费者

建行安徽省分行将“依法合规、诚实守信、公开透明、公平公正、文明规范”作为工作制度之一,一是以热情的态度、良好的作风向消费者提供优质规范的服务;二是对消费者推荐产品时,对涉及的风险均通过各种渠道进行充分揭示和告之,不提供误导信息;三是在各网点显著位置均摆放消费者教育手册;四是为了方便消费者投诉,设置了专门的投诉电话并有专人对客户投诉进行处理。对于客户投诉建行安徽省分行均妥善处理并全程跟踪,直到客户满意。