

武汉市黄鹤楼工作简报

第二十三期

黄鹤楼办公室编制

2017年7月18日

携手放心消费 共创和谐景区

7月14日，武汉市旅游局与武汉市工商局在黄鹤楼公园联合召开“武汉市旅游行业放心消费创建活动现场会”。该活动现场会由市旅游局副局长范继先主持，市工商局副局长徐波为大会致辞，市园林和林业局副局长段建国、市园林和林业局公园处副处长许明真出席会议。各区工商局、各区旅游局、37家3A以上景区的相关负责人、10家出境旅行社及相关媒体代表参会交流。

活动现场，湖北省工商局消费者权益保护分局局长王勤、省旅游委监督管理处处长高晴为黄鹤楼公园旅游消费维权站揭牌；市工商局、市旅游局、市园林和林业局、市园林绿化建设发展有限公司领导分别为其他参创单位颁发创建标牌。会上，黄鹤楼公园管理处主任董冲作为创建单位代表做服务承诺。董主任表示，黄鹤楼公园将从服务一流品质、

经营诚实守信、游园安全可靠、投诉渠道畅通四个方面，为广大游客和消费者打造一个商品无假冒、服务无欺诈、投诉无障碍的游览环境。

目前，黄鹤楼旅游消费维权服务站已实现电话、网络、意见箱、信函等多渠道方式，快捷高效处理各类消费维权事项的运行保障机制，向消费者承诺电话投诉 15 分钟到达现场，网络投诉 3 个工作日办结，消费者维权事项处置办结率 100%，消费者满意率超过 95%。黄鹤楼街工商所驻园区维权站工作人员吴晓林介绍说：自开展创建活动以来，通过现场及时处理游客消费诉求，以及畅通 12301 和 12315 投诉渠道等措施，高效化解旅游矛盾和纠纷，有效强化了旅游市场监管，保护了消费者的合法权益，提高了景区的诚信意识和信用水平。

本次旅游行业放心消费创建活动，旨在通过打造一批旅游精品，推动全市旅游行业经营者诚信度、旅游消费环境安全度、旅游消费者满意度，把武汉打造成中部地区乃至全国旅游消费环境最优城市。黄鹤楼公园积极响应号召，推进服务站的建立，开展优质服务承诺，提高自律管理水平，畅通维权渠道，助推武汉经济社会发展，为游客营造一个安全放心的旅游消费环境。

报：武汉市园林和林业局

发：公园各部门