

免除游客后顾之忧

# 武陵源区启动影响游客利益问题专项监督检查

全省首创 重点监督涉旅部门履职不作为、慢作为、乱作为



图为启动仪式现场，武陵源区市监、公安、交通、文旅、法院、检察院等涉旅部门及景区门票站、管委会主要负责人参加并作公开承诺。本报记者 鄢渊 通讯员 吴勇兵 摄

本报讯 若职能部门在处理合理投诉时存在不作为、慢作为、乱作为等现象，请您拨打监督执纪电话：0744 5611728。8月30日，在武陵源核心景区东门游客服务中心的电子显示屏上，在以往旅游职能部门投诉热线公示内容里新增了这样一句话。同样的内容，也将出现在每一位来到武陵源的外地游客手机落地短信中。当日，由武陵源区纪委、监察委发起的影响游客利益问题专项监督检查工作正式启动，公布监督执纪热线，重点整治涉旅部门履职不到位等问题，为维护游客合法权益、营造良好旅游环境提供纪律保障。据悉，该

做法为省内首创。

有了纪检部门撑腰，工作人员处理投诉会更好更快，对旅游违法行为也更有震慑力，作为游客，我们也不会有投诉无人管的顾虑，可以放心游玩无后顾之忧。已在武陵源游玩3天、来自湖南益阳的游客肖先生和王女士表示，武陵源的这种做法让游客权益更有保障。

武陵源核心景区常年游客量为常居人口的近百倍，解决影响游客利益问题成为该区向影响群众利益问题亮剑的抓手。今年以来，武陵源景区共接待中外游客1424.71万人次，同比增长18.23%，旅游总收入达到197.67

亿元，在游客增长的背后，仍不同程度存在不合理低价游、导游偷减行程、以及投诉处理不及时、不到位等问题。为此，武陵源区结合全市开展的铁腕治旅专项整治行动、服务全域旅游创三优活动，创新启动影响游客利益专项监督工作，针对涉旅部门进行重点监督检查，推行月督办督查工作机制，重点围绕游客投诉，部门处理是否及时、处理是否到位、游客是否满意进行专项检查，对相关部门和工作人员漠视游客合理诉求、履职不到位、是否接受整治对象利益输送等行为将进行严肃问责。目前在武陵源景区，游客除通过短信

了解到监督执纪热线外，各景区景点、酒店宾馆、以及微信公众号都将推送监督执纪热线。

武陵源区委副书记、区长郑小胡表示，武陵源区是知名的旅游度假区，旅游产业是我区的主导产业，我们要始终牢记全心全意为游客服务的初心和使命，把切实维护好广大游客和群众的根本利益作为工作的出发点和落脚点。如果游客在投诉过程中，遇到相关职能部门不作为、慢作为、乱作为，就可以拨打监督执纪热线，我们将第一时间介入，维护游客合法权益。

(本报记者 鄢渊 通讯员 陈振华 刘觅)



## 张家界 最美民宿 评选工作召开 诸葛亮会

最美民宿 评选，下一步该怎么干？  
最美民宿 评选工作研讨会观点摘录

→ 3版

## 市人大代表现场督察 我市旅游市场整治工作

→ 2版