

“三抓”并举促进政风行风建设

上海市杨浦区旅游局



杨浦区委书记陈寅(左)到上海国际时尚中心调研



杨浦区委副书记、区长金兴明(右)在杨浦旅游咨询中心调研工作



杨浦区常委、副区长唐海东(右)在杨浦旅游企业调研工作



杨浦区副区长吴乾渝与旅游企业负责人座谈

杨浦区旅游局自2009年单独设置以来,在区委、区政府的正确领导下,在市旅游局的精心指导下,认真贯彻落实国务院2009年41号文件精神,以及上海市委、市政府《关于加快上海旅游业发展建设世界著名旅游城市的意见》精神,围绕杨浦国家创新型试点城区建设,立足打造上海新名片,树立行风新形象,从“抓队伍、抓服务、抓管理”入手,促进本区旅游行业的政风行风建设,确保了区整个旅游行业健康、有序的发展,取得了显著成效。2011年在全市政风行风群众满意度测评中,杨浦区旅游局和杨浦区旅游行业分别名列全市17个区县第一名。2011年,纳入统计范围的旅游饭店、旅行社营业收入实现37.81亿元,与2009年同比增长115.32%,与2010年同比增长27.39%。在整个世博会运行期间,整个区旅游行业做到了游客零投诉。2011年上海旅游节开幕式在杨浦区域内国际时尚中心举办,取得圆满成功。

1. 抓队伍,夯实政风建设的基础

政风建设的优劣,关键在干部队伍素质的高低。只有抓好局本部全体同志的政风建设,才能带动区整个行业的行风建设。我们一是建立健全各项规章制度,用制度管人。在旅游局内部建立健全了局党组、行政和相关工作的20项规章制度,明确了各项工作的操作规程和各类人员的工作要求,各级公务员全员签订党风廉政建设责任书,一级抓一级,层层抓落实,做到“正确定位、规范操作、廉政高效”。二是创新工作机制,接受社会和行业监督。我们确定了政府公开的推进重点,加强电子政务建

设,及时调整、补充、完善和发布政务的公开内容,增强时效性,提高政府公信力。排出相关工作的廉政风险点,明确到企业检查工作必须两人以上,严禁收受企业给予的好处。加强旅游信息网络建设,新建了《指南针》旅游网络,将提供旅游消费信息作为一项经常性工作,逐步构筑本区各旅游企业的综合服务平台,使旅游信息公开透明,接受社会监督。三是加强培训,以强烈的服务企业和游客的意识和过硬本领树立政府的良好形象。通过参加市旅游局组织的专业培训、参加国际国内旅交会、请旅游

专家学者讲课、与全国各地同行交流等方法,不断提高从事旅游工作的能力,以良好的政风赢得了企业的信任和支持。



杨浦旅游咨询中心荣获2011年度创先争优先进集体称号

2. 抓服务,增强行风建设的动力



杨浦区副区长吴乾渝(右二)出席2012年杨浦旅游工作会议

我们认为,在目前旅游市场竞争不很规范的环境下,旅游企业发展生存不易。要让企业树立良好的行风,首先要解决企业的生存问题,这就需

要政府管理部门的支持和帮助。我们确立了服务企业就是发展杨浦旅游产业的理念,让企业在我们的服务中提升品质,在行风建设中走在前

列。我们一是为企业发展创造良好环境,建立企业之间互动共赢平台。如在世博会期间,由区旅游局牵头在全区30家星级以及具有星级标准的旅游饭店和年营业额在1000万以上的15家重点旅行社之间建立互动共赢平台,旅行社将客人优先安排在本区旅游饭店,旅游饭店则给予市场最低优惠价,从而达到资源共享,互利共赢。二是精心指导企业业务工作,提高从业人员业务水平。我们在旅游饭店申报星级旅游饭店和创建绿色旅游饭店,公园创A级景区,旅行社申报A级旅行社的工作中,针对企业人员此类业务知识缺乏的现状,派工作人员给予业务指导,从而使申报的旅游企业均获得成功。这些企业在行风建设方面走在了区行业的前列。三是帮助企业排忧解难,让企业获得巨大经济效益。区旅游局经过

与市旅游局和世博票务中心近8个月的协调沟通,在市旅游局等相关方面的大力支持下,帮助区内杨浦休养旅行社取得世博门票学生票和部分成人团体票的代理资质(全市仅有10家)和300张世博临时导游证,全市95%以上的中小学生票由该旅行社代理。经过该旅行社全体员工的辛勤努力,取得了名利双赢,成为全市著名旅行社,当年实现利润2000多万元,同比增加1900多万元。



旅行社等级评定培训

3. 抓管理,提供规范运行的保障



杨浦旅游饭店服务技能大赛

旅游企业在市场竞争中为了利益,往往会出现一些不规范的做法,有些属于无知而为,有些则是明知故犯。为此,我们在努力为企业服务中加强规范化管理,寓管理于服务中,促使企业规范运行。一是加强行业服务质量管理,提高行业服务质量,构建和谐旅游环境。我们按照相关条例、法律、法规、规定等对区内整个旅游行业加强规范化管理,开展A级旅

行社评定工作,对新成立的旅行社负责人认真组织培训。组织旅游饭店服务员开展技术竞赛,召开旅行社导游员文明世博导游誓师大会。完善投诉处理机制,今年处理投诉共4起,均较圆满地解决了旅游企业和游客之间的矛盾。二是加强安全运行管理,指导建立安全工作长效机制。我们将世博安保工作的经验进一步制度化、常态化、规范化。完善各项安全制度,开展旅游企业安全工作责任制签订工作。联合区相关执法部门分期分批对旅馆业的从业人员进行治安、消防、安全预防和卫生知识的教育培训,共培训人员3825人次,提高了从业人员的综合素质。与区公安分局和街道联手,加强了对区内几百家中小旅馆的管理,共同定期召开会议,提出明确要求,不定期地组织安全工作检查,特别是国定假日前进

行重点检查,取得了较好的效果,此做法被上海市公安局予以充分肯定。三是加强市场监管,严肃查处违法违规行为。我们重点查处旅行社零负团费、虚假广告、不签订旅游合同或违反合同约定、“挂靠承包”、超越经营范围等违法违规行为,一经发现严肃处理。区内一家旅行社具有车辆经营资质,其中一辆挂靠的车辆驾驶员,擅自开车外出经营乘客交通业务,导致发生交通事故。事后,我

们对该旅行社作出了责令其停业整顿一周的行政处罚,并到该旅行社实地检查停业整顿情况,在全区行业内通报批评,让大家引以为鉴。

政风行风建设是一项长期性、经常性的工作,需要坚持不懈的努力。今后,我们将在上级的指导帮助下,继续探索,科学创新,全面提高旅游市场文明程度和从业人员素质,使政风行风建设工作稳步推进,为建设上海世界著名旅游城市而努力。



各部门联合执法



开展旅游咨询进社区活动

