

灵山岛景点落石砸伤游客

10月青岛旅游投诉出炉,一批景区、旅行社、宾馆被旅游局点名

□本报记者 孟艳



旅行社单方违
约擅自改行程,游
客到了宾馆却不能
按时入住。7日,青
岛市旅游局发布了
10月份青岛市旅游
服务质量的公告,
游客反映的问题主
要集中在旅行社不
履行合同,酒店、宾
馆不按约提供预订
房,景区乱收费、票
务管理不当等问
题。

旅行社单方违约问题多

从10月的投诉来看,旅行社存在的问题主要是履行合同不到位。个别旅行社守约意识不强,不能全面、细致地履行合同义务,发生了单方违反约定、擅自更改行程、消费处理不当、车辆故障等问题。求实旅行社单方违约取消合同;海之旅旅行社

擅自改变行程安排;海天国际旅行社在安排军人旅游免票中处理不当;青岛中正联合国际旅行社、华信旅行社在组织游览过程中都出现了车辆故障,影响了旅游者的行程安排。服务意识不到位也是投诉较多的问题。个别

旅行社服务人员在服务的主动性、细节性、全面性方面存在不足,导致旅游者不满。锦江假日旅行社司机服务差;中孚旅行社组织威海二日游,随团导游讲解不到位;海鹰旅行社解约后未及时退还旅游者保险费。而个别旅行社在组织游客游览、协

调景区接待过程中沟通协调有欠缺,处理问题不及时,员工综合处理突发、复杂问题的能力还有待进一步提高。盛大旅行社、华悦旅行社、天天假期旅行社不能及时组织旅游者进入方特梦幻王国景区,导致旅游者不满。

宾馆不能按约提供房间

从投诉的内容来分析,酒店、宾馆还有一些管理漏洞。在合同预订管理方面,个别酒店、宾馆预订房间管理存在漏洞,不能按约提供房间,导致纠纷发生。旅游者预定齐

海大酒店房间但入住时无房。在房间价格管理方面,个别酒店还有不足,预订、续住、退房等环节收费不规范,引发旅游者不满,例如中天宾馆处理房间续住方面不当;青岛

泽润国际酒店在退房处理过程中收费不合理。一些酒店服务人员服务态度冷淡、处理问题急躁、细节服务不到位,导致旅游者不满。台东大酒店服务人员与客人发生口角。

个别酒店落实安全保障义务不严格,对房间设施没有进行及时地检查和维修。黄岛尚客优酒店由于房间停电和卫生间地漏积水,造成旅游者滑倒受伤。

旅游景区票务管理不当

旅游景区存在的问题主要集中在票务管理方面。一些景区不重视票务管理,在售票安排、退票管理等方面处理不当。海军博物馆售票处因工作人员

午餐安排不合理关闭售票窗口,引发旅游者不满;太平山索道擅自公示不退票“格式条款”;田横岛游览观光车收费不规范;个别景区管理人员存在麻痹思

想,安全保障义务不到位,导致发生意外事件。灵山岛老虎嘴景点滚石落下将旅游者砸伤。一些景区经营管理秩序不规范,发生了私自经营、擅自收费的

问题。崂山景区当地居民私自带旅游者上山,并推荐到其家中用餐;中山公园、第一海水浴场存在穿卡通服饰的人员与旅游者合影,擅自收取费用。

泰国洪灾,游客退费难

近期由于泰国发生洪灾,一些旅游者出于安全考虑提出与旅行社解除合同,要求退回团款的

投诉咨询增多。从反映的投诉咨询来看,由于这次泰国洪灾严重、持续时间长,后果难以预料,一些

旅行社已预订了机票和客房等产生了一些费用,全部退还团款有一定困难。国家旅游局公布了赴

泰旅游安全警示后,旅行社都能积极协助游客退还旅游团款,减少了游客损失。

老商标有效期将至

拥有人应尽快续展

本报11月7日讯(记者 曹思扬) 2001年,国家新修改的《商标法》实施,允许以个人名义注册商标。目前这批商标的10年有效期将至,青岛工商部门提醒商标权拥有人,别忘了年底前尽快办理续展,否则商标将被注销。

据了解,2001年国家修改后的《商标法》实施,允许以个人名义注册商标,并有权对持有的商标进行自由转让和变更,为个人投资商标打开了通道。据青岛市工商局商标管理处处长王颖介绍,根据国家《商标法》有关规定,注册商标的有效期为10年,有效期满需要继续使用的,应在期满前6个月内申请续展注册;在此期间未提出申请的,可在6个月的宽展期内提出申请,并缴纳续展延迟费。宽展期满仍未提出申请的,注册商标将被注销,一旦过了商标宽展期,不仅注册费用会增加,而且注册成功的几率也会大为降低。眼下,《商标法》修改后注册的首批商标有效期将至。

王颖说:“截至今年9月份,青岛市共有有效注册商标4.4万件,其中在未来一年内到期,或是在年底前到期的老商标的数量,国家工商总局商标局还没公布,但就2001年的注册情况来看,需要续展的商标数量不少。目前续展商标的费用是2800元,而注册一个新商标仅需1800元,所以这也让一些企业宁可重新注册新商标,也不愿主动申请续展老商标。”

工商部门提醒商标用户,老商标的续展手续十分简单,申请人既可直接到国家工商总局商标局的商标注册大厅来办理,也可委托国家认可的商标代理机构办理,3—6个月即可办好,而注册新商标则至少需要等一年多的时间,而且还有被抢注的危险。



图为报名人员在专业空乘人员的引导下接受面试。本报记者 张晓鹏 摄

本报11月7日讯(记者 赵波) 7日,中国东方航空公司招聘空乘人员的海选在青岛旅游学校举行。虽然招聘的门槛放低到中专学历,但是众多应聘人员中不乏山大、海大等知名院校的学生。7日上午,青岛旅游学校的教学楼门口,前来面试的学生排成了几支长队,教学楼一楼大厅内

空乘放低门槛 引来大批名校学生

东航招收空乘,首日千人报名,通过率1:30左右

也站满了前来报名面试的学生。“早上8点,学校就已经来了很多人了。”来自济南的小陈告诉记者,她知道报名现场可能会比较火爆,但是现场还是吓了她一跳。

在二楼的面试现场,楼道内也站满了等待面试的学生,学生们10个人一队进入考场面试。考场内考生们需要面对五个考官逐个简短自我介绍,然后左右转显示身型,起步走看走姿,考官通过简短的几分钟时间确定进入下一轮面试人选,记者注意到,在面试过程中个别考生还需要靠近考

官,让同性考官检查胳膊的皮肤。

每10人一队的考生,最多的一队中有两人通过面试,但更多队伍一个也未能通过。截止到上午11时左右,370名考生中仅有12名考生通过第一轮的海选面试,通过率是1:30左右。在通过第一轮面试的前12名考生中,光本科生就占到7个,而招聘的最低学历限制是中专学历。考生中不乏山东大学、中国海洋大学、北京体育大学等名牌大学的本科生。

通过第一轮面试的考生杜艳红说,她虽然在山东大学学音乐,但是

一直喜欢空乘这一行,所以看到东航招聘空乘,便赶来试试。中国东方航空公司工作人员介绍,今年空乘的招聘条件相比去年有所降低,不仅没有地域限制,学历也有所降低,但是报名的考生学历却越来越高。“去年我们录取了三名研究生空乘。”东航的工作人员申武兵说。

据了解,东航的这次报名截止日期是8日下午,第二轮面试将在9日上午展开,7日报名已经超过千人,截止到7日下午4点,面试已经通过50余人。