

三亚发布旅行社行业高质量服务标准

旅行社应在30分钟内回应游客投诉

本报三亚12月17日电（记者李艳玫 通讯员李欢）12月15日，三亚市旅行社行业高质量服务标准发布会举行，发布了《三亚发布旅行社行业高质量服务标准》（以下简称《标准》），并为首批10家三亚市旅行社行业高质量服务标准企业颁发牌匾及证书。

在明码标价方面，《标准》要求旅游价格明白报，合同之外禁收费。所有旅游产品说明中使用规范、准确、客观的用语进行实事求是的宣传，坚决不采用虚假、夸大、模糊的用语。严格按照合同约定提供服务，杜绝擅自变更行程或者“甩团、甩客”等有损游客

利益的行为。坚决抵制“零团费”“负团费”等不正当竞争行为，绝不向游客索要合同约定以外的费用，绝不诱骗、强迫或者变相强迫游客参加购物活动、另行付费旅游项目，创造诚信经营氛围。

在服务保障方面，《标准》要求服务标准化保障，个性化产品创新。全流程标准化经营，推行细化规范的服务标准，建设标准化工作团队，持续优化标准化服务管理体系；针对游客持续变化的不同需求，进行产品创新和差异化设计，不同的价格匹配不同的配套服务和资源，满足不同时期、不同

游客的心理需求和生理需求。

在旅游投诉处理方面，《标准》要求服务专线全时开通，有诉必应马上办。旅游期间，为确保游客的旅程畅通无阻、衔接有力、温馨愉快，旅行社开通24小时专线应急电话，安排专席接听，保证在接到游客投诉后30分钟内做出回应，并在最短时间内依法妥善处理。

在旅游安全保障方面，《标准》要求应急能力再提升，贴心服务重平安。定期对一线服务人员开展常见急症及意外伤害处理等培训。导游随身携带小型急救包，主动了解每位游客有无重病

史，熟知各个景区和酒店除颤仪、卫生室的位置，如行程中发生意外事故，旅行社安排专员跟进处置。优待老、弱、病、残等特殊游客。根据不同群体特点制定详细行程计划和接待服务要求，认真、切实做好安全保障措施。

在规范经营行为方面，《标准》要求杜绝强制购物行，旅行社自购赠售后。尊重游客意愿，杜绝强制购物，选择有信誉和良好口碑的商家，并提供必要的翻译、导购等服务，确保商品质量合格、价格合理，保障游客的人身和财产安全；提供优质的售后服务，包括但不限于给予游客关于退换货、投诉

等方面的支持，对于游客在购物过程中遇到的问题，及时协助解决。

“元旦、春节旅游旺季即将到来，三亚各旅行社企业将紧密围绕高质量服务标准，不断提升管理水平和服务品质，让更多的游客在三亚享受到优质的旅游体验。”三亚市旅文局相关负责人表示，各涉旅企业要作足准备，全力以赴做好安全生产工作，发挥行业自律作用，构建行业自律奖惩机制，提升服务质量、推动行业规范化建设、加强员工专业培训，以及提高管理水平，为游客提供更全面、更专业、更有保障的旅游服务。

琼海优化窗口一站式办理二手房过户手续
办理时限缩短至1个工作日

本报讯（记者陈子仪 通讯员吴育妹）“窗口服务人员十分热情接待，一站式办理二手房交易很方便！”近日，在琼海市政务服务中心，市民马某录正在为自己刚买的二手房办理过户，在工作人员的指导下，他很快办理好了二手房过户所有手续。

记者了解到，以往群众办理二手房过户需在琼海市房产中心、琼海市规资局和琼海市政务服务中心等多地来回跑，整个过程需要6个工作日，跑动次数多、办理时间长、程序复杂、过程繁琐、经济负担重，群众颇有怨言。

为让群众便捷办理业务，减少办证程序，不久前，琼海市行政审批局、琼海市规资局等4家单位在琼海市政务服务中心组建“二手房+过户”综合窗口，并配备4名工作人员和4个工作台，接通网络和专线系统，于11月1日正式运行为群众办理二手房过户业务。琼海市规资局不动产登记中心副主任骆佳佳介绍，现在，只要通过房产中心交易资格审核的二手房买卖双方来到该窗口递交申请材料，从受理、网签合同、缴纳税费、审批、到领取不动产权证等环节，皆可在一个窗口一次受理一个工作日办结并领取不动产权证书。

综合窗口启动一个月以来，琼海已先后受理并完成二手房过户130多套。二手房过户办理时限从3个工作日缩短至1个工作日。

昌江三名小学生捡到现金上交民警

本报讯（记者良子 通讯员陈敏）“我是海尾派出所民警，今天我来到咱们海尾中心小学，是为表扬3名拾金不昧的同学……”12月12日，昌江黎族自治县公安局海尾派出所民警特地带着表扬信来到海尾中心小学，为3名拾金不昧的好少年举办一场特别的“颁奖仪式”。

12月10日晚，海尾中心小学3名学生回家途经海尾镇码头海尾庙时，突然发现路边有一叠现金，在现场等了一会也没有人前来寻找，于是决定把钱交到海尾派出所，请民警帮忙寻找失主。很快，该派出所就向社会发布了失物招领公告。

“小小少年，拾金不昧，为3位同学点赞！”在12日举行的“颁奖仪式”上，民警宣读了给3名学生的表扬信，并为大家上了一堂生动鲜活的道德和法治课，号召同学们向他们学习，拾金不昧、胸怀正义，弘扬社会正能量，争当新时代的好少年。

“平时老师和父母都教导我们要拾金不昧，这是我们应该做的！”面对民警和老师的表扬，3人表示，今后遇到这种事还会这么做。

我省已有31家医院支持门诊费用在线缴纳
门诊缴费在线支付零等待

本报讯（记者马珂）日前，海南日报记者从省卫生健康委获悉，在院看病，门诊缴费可以在线支付，患者可减少在收费窗口排队时间。

据悉，为改善患者的就医体验，目前，海南省已有31家医院支持门诊费用在线缴纳。市民可以通过“海易办”的“医疗健康板块”、“海南健康岛”应用实现门诊费用线上缴纳，免去排队烦恼。

市民可在“海易办”点击“门诊缴费”进入“选择医院”页面，在医院列表选择需要缴费的医院。选择医院后，可以切换或添加就诊人，为自己或亲属进行门诊费用缴纳，避免缴纳费用时的不便。查看该院待缴费和已缴费的门诊订单后，点击待缴费订单的“去支付”即可进入“缴费详情”页查看缴费明细，点击“立即支付”即可完成缴费。

据悉，门诊费用在线支付方式多样化，目前可支持使用微信或支付宝两种支付方式。后续将会有更多的医院支持在线门诊缴费功能，让居民在医院就医更便捷。

我省启动海洋灾害Ⅳ级应急响应
关闭沿海危险区域娱乐设施

本报海口12月17日讯（记者孙慧）12月17日15时，省海洋灾害应急工作领导小组启动海南省海洋灾害Ⅳ级应急响应，要求各沿海市县和相关部门做好渔船防风避险工作，

及时关闭沿海危险区域娱乐设施，严禁游客、市民在危险海域海边游玩。

受冷空气影响，预计12月17日中午到12月18日中午：雷州半岛以东、海南岛以东、海南岛以南海面有

4米至5.5米的巨浪。北部湾海面有2米至3米的中到大浪。琼州海峡海面有1.8米至2.5米的中到大浪。海南岛东部、南部近岸海域将出现2.5米至4米的大到巨浪。

按照《海南省风暴潮、海浪和海啸灾害应急预案》相关要求，各沿海市县、各相关单位要做好各自辖区、行业领域海洋灾害防御工作。做好受影响海域的渔船和有关船只防风

避险工作，及时关闭沿海危险区域游乐设施，防止人员到危险海域海边游玩，开展水闸、海堤、港口巡查维护，加强港内渔船安全管理，加固海上渔业养殖设施。

我省多地将持续低温多雨
农技专家支招蔬菜如何防寒

本报海口12月17日讯（记者陈彬）随着冷空气南下，未来几天海南多地将持续低温阴雨。12月17日，省农业农村厅、省气象局联合发布冬季瓜菜低温寒害风险预警（中风险），省农业科学院第一时间组织科技人员深入一线，开展抗低温保生产

工作技术服务。

12月17日下午，省农科院蔬菜研究所科研人员赴海口市四个区部分冬季瓜菜生产基地和常年蔬菜基地开展技术指导。据省农科院蔬菜研究所所长、国家大宗蔬菜体系海南试验站站长陈贻诵介绍，本轮降温幅度较大，对

蔬菜生长会有一定的影响，尤其是北部与中部地区影响会较为明显。

陈贻诵建议，种植户要按照省农业农村厅发布的指导措施认真做好防寒工作，重点做好五个方面：一是利用设施防寒保暖，常年蔬菜基地要充分发挥已建有各种大棚的作用，没

有大棚的基地可在田间拉防虫网或遮阳网挡风，减少寒风带来的损伤和寒害，叶菜类可做小拱棚盖上海膜保暖，但也要适当通风透气；二是要及时做好清沟排水工作，确保田间不显积水；三是还没有下雨地方尽快喷一次保护性药剂，已经下雨的地方要

抓住寒潮过程中出现停雨的时机喷施，科学添加黏着性强的助剂，提高叶片保护效果；四是寒潮过程中不要施肥；五是寒潮结束后先逐步撤掉遮挡的设施，做好通风透气，及时做好病虫害防治工作，待蔬菜恢复生长再施肥，加强管理。

专题

值班主任：罗清锐 主编：吴维杨 美编：陈海冰

海南电网公司呼吁客户按时缴纳电费
用电客户失信记录将申请纳入征信系统

合法用电是权利，依法缴费是义务。12月14日，南方电网海南电网公司提示广大用电客户，用电失信信息将申请纳入中国人民银行征信系统。请广大用电客户按时缴纳电费，保障合法用电权益。

“电”已经成为人类不可或缺的生产生活必需品，为了社会运行的有序性，供电人有义务为社会提供安全、平稳、环保的电能，而用电人在使用、消费电能的同时，也应当按时缴纳电费。海南威盾律师事务所律师符昌辉介绍，根据《民法典》第六百五十四条的规定，用电人应当按照国家有关规定和当事人的约定及时支付电费。用电人逾期不支付电费的，应当按照约定支付违约金。经催告用电人在合理期限内仍不支付电费和违约金的，供电人可以按照国家规定的程序中止供电。

海南电网公司用电客户提供“南网在线”APP、微信、支付宝等多种远程电费缴纳渠道，广大用电客户能够方便完成缴费，如果用电客户担心忘记缴费，也可以绑定银行卡每月自动划转电费。此外，居民

用电客户在“南网在线”APP预存电费可获得积分奖励，积分可用于参与“南网在线”APP各种积分活动。

缴纳电费不仅是法律规定的用电人义务，也是用电人作为平等民事主体在社会生活中应当遵守的合同义务，体现着诚信、平等的立法和契约精神。广大用电客户应当及时履行缴纳电费的义务，以保证公共资源的合理充分利用，维护自身的用电利益。针对省内部分小区的部分业主未按时缴纳电费，以及业主已向物业缴纳电费但物业未及时缴纳至供电部门等情况，专家指出，小区业主委员会应发挥积极作用，督促物业和业主按时缴纳电费，保障全体业主用电的合法权益，避免因供电部门未收到电费而影响到用电。

（撰文/杨永光）



海南电网公司海口美兰供电所营业一班客户经理杨永光摄