

过年七天乐 红火建德年

春节黄金周建德揽客 38.36 万人次

谢小凤 方娟

今年的春节黄金周虽然一直是阴雨天气,但得益于节前一系列宣传推广及春节七天乐活动策划,建德市主要景区、乡村旅游点迎来了一轮旅游高峰,各项指标逆势上扬,据初步统计,春节7天全市共接待国内外游客38.36万人次,其中主要收费景区接待游客16.24万人次,同比增长41.5%。

各大景区人气爆棚 玉泉寺最受欢迎

迎新祈福是中华民族的传统年俗,玉泉寺、大慈岩人气旺,春节期间玉泉寺共接待游客3.5万人次,同比增长21.5%,大年初一单日接待游客1.5万人次,较同期增长了25%。自驾车队排成长龙,人流车流围的水泄不通,成为杭州周边地区新春祈福的热门景点。大慈岩7天接待游客1.7万人次,同比增长62%。古村民俗游、主题公园游等广受游客青睐。节前,浙江电视台钱江都市频道向全省观众展示了“来建德过大年,新叶古村七天乐”年俗直播特别节目。春节期间,新叶古村看小猪赛跑、醉仙居乡村酒吧休闲、有序堂看大戏、双美堂剪纸成为都市游客品味浙西年俗的首选打卡地,游客接待量同比增幅达49.6%,航空小镇飞越流年·时光里程兑换、纸飞机祈愿、航空小镇温泉游园会、汽车漂移表演等众多活动轮番登场,日均接待游客超万人,同比增长63.8%。此外,灵栖洞、新安江水电站、建德绿道等景区接待量均超过5000人次,分别同比增长48.4%、5.8%和44.5%;江南大冰洞推出“悬崖秋千9块9,带你春节嗨翻天”活动,接待人数同比增长52.8%;好运岛祈福求好运也成为春节旅游必备打卡点,接待游客1700余人次,同比增长48.6%;七里扬帆景区新春抢六福、南峰塔



新年祈福等迎新活动吸引大批游客,同比增长15.5%。

乡村旅游红红火火 洋溢着浓浓年味

乡村旅游红红火火,春节期间全市乡村旅游共接待游客18.58万人次。正月初二,草莓小镇举行“佩奇遇上草莓宝”新春游园活动,猜谜语、幸运红包、贴佩奇鼻子等活动吸引了近3200余名游客前来参与;正月初三,三都九姓渔民水上婚礼和提线木偶戏等民俗表演吸引了1700余名游客前来观看;正月初六,寿昌镇举行了“迎四方客,过寿昌年”年俗活动,近500名各地市民游客参与中山路“百桌宴”,舞龙表演、越剧歌曲、非遗表演等特色年俗吸引了近3000人次市民游客现场参与。

2019年是文旅大融合之年,品味梅城古镇文化、体验乡村民俗、领略非遗魅力……一道道文旅年味大餐吸引了众多市民游客。图书馆七天接待市民3500人次;除

了逛图书馆和书店,看电影过大年成新年俗,今年春节期间《小猪佩奇过大年》《流浪地球》等多部贺岁片齐上映,盛德中影国际、金马德纳等2家主城区影院观影人数激增,分别达到3.2万人次,2.3万人次,总票房达256.8万元。

春节期间,全市纳入统计的14家宾馆饭店客房平均出租率达到58.1%,同比增长9.2%。接待旅客1.57万人次,同比增长21.09%;实现经营总收入968.7万元,同比增长64.2%;客房收入529.7万元,同比增长58.1%。经营收入前三位的宾馆是千岛湖皇冠假日酒店、开元芳草地酒店、半岛凯豪大酒店。大慈岩民宿村、子胥朴园、云漫松间等精品民宿一房难求。

春节前夕,市文广旅体局开展了安全大检查。春节期间,建德市严格执行假日值班制度,7天未收到游客投诉,全市未发生重大文旅安全事故;杭黄高铁建德站日均到达旅客1400人次,乘高铁免费游建德及杭州公园年卡免费游建德政策累计惠民超5000人次。春节假日文旅市场繁荣有序。

书写交流,妥善处理一次“半失声”的投诉

“同志,我要投诉一家理发店,我要求赔偿。”近日,建德市市场监管局三都所就接待了一位因理发而起的投诉人。

积极组织调解,遇上特殊理发师

投诉人反映:在理发过程中,理发师傅手艺不精,将消费者的脸刮破,并导致流血。现场双方对于“事故”责任出现争论。消费者认为理发师傅侵犯他的消费者权益,要求理发师赔偿损失20元,声称就是出口气,让这位被投诉人记住教训。

受理该投诉件后,三都所工作人员积极组织调解,并向被投诉人进一步了解情况。

“你好,我们是建德市场监管局三都所的执法人员。”没有得到预想中的回应,只有一双有些“懵”的眼睛,理发师一边用手指着营

业执照,一边指着自己的嘴巴和耳朵,不断地摇头。执法人员立即意识到这是位特殊的被投诉人,于是,通过写字交流,开展了一场“无声”的调查。在被投诉人的角度,这个消费纠纷是这样的:消费者上门来理发,由于被投诉人的交流障碍,在为消费者刮须时,没法及时要求消费者在刮须的过程中不要开口说话,才导致了这样一场“事故”。之后,投诉人也未支付理发费用,理发费用为20元。

情理法并重,化解双方矛盾

一方是认为被侵犯权益的投诉人,一方是“失声”的被投诉人,在依法处理的同时如何兼顾道义上“扶弱”?三都所执法人员认为该投诉件主要是双方当时不能正常交流导致的,整理“事故”全部信息后,组织双方

现场调解,并邀请村负责人到场,向双方一一说明,从情理法的角度争取到投诉人谅解。经调解,投诉人表示谅解被投诉人,不要求赔偿,并支付理发费用,被投诉人向投诉人道歉。

有人问,基层市场监管所目前最难办的事情是什么。在他们看来,日常消费纠纷就颇具挑战性了。特别是在农村地区,需要情理法并重,更需要一些“艺术”性的手段来解决日常纠纷,这十分考验执法人员在现场调解过程中的应变能力。

最后,市场监管局的工作人员提醒大家:消费过程中,交易双方需充分沟通,消除误会矛盾,在源头解决消费纠纷问题。如有消费纠纷,请及时向当地市场监管部门反映,避免消费纠纷升级。

谢小凤 郑展高