

上海市文明办等部门亲临豫园商城检查考评 创建全国文明风景旅游区工作



现场汇报创建全国文明风景旅游区工作



座谈会



现场考核与测评



文档审核

本报讯(党群办/文 屠民贤/摄) 7月21日,上海市文明办活动指导处处长陆建设、市旅游局市场管理处处长杨凡、市建交委文明办副调研员华晴等一行10余人亲临豫园商城,对上海豫园商业旅游区创建全国文明风景旅游区工作进行检查考评。考评组一行通过听取创建情况汇报、检查文档材料、召开座谈会、现场考察、抽样测评对创建工作进行了检验与评估。

本次考评首先播放了商旅区全景写意电视片,具体生动地展示了豫园商旅区深厚的历史文化底蕴,随后配合PPT讲解商旅区2008-2010年度社会责任报告,详尽描述了商旅区各创建主体单位履行社会责任的情况,给考评组留下了深刻的印象。紧接着,考评组兵分4路,认真查阅审核创建工作材料台账;实地察看了游客服务中心、商厦楼宇、广场、花园、城隍庙等场所设施,并抽取游

客进行了调查测评;考评组领导还与商旅区员工、市民代表进行了座谈交流会。随后,考评组就检查情况进行了汇总分析,对所暴露的问题进行了解读,以帮助商旅区进行整改。

在听取了考评组意见反馈后,黄浦区文明办、区市政委以及商旅区创建单位一一表态,将全力以赴将考评中发现的问题“紧逼速改”,使商旅区内硬件更完善,软件更到位,管理更创新。

最后,陆建设处长表示市、区相关部门对豫园商旅区创建全国文明风景旅游区工作是高度重视的,并对此次考评给予了充分的肯定,认为“创建工作扎实的,标准是高的,要求是严的”。他表示,通过此次考评了解到了职工最真实的想法,聆听到了游客最真切呼声,同时还要求商旅区再接再厉,发挥“共建共担共责共享共荣”的创建联动机制,要在管理、服务中不断创新,将此次考评中发现的问

题扎实整改,使其转换为商旅区创建过程中的特色项目。

据悉,此次检查考评后,上海市文明办将在主要媒体进行为期一周的公示,之后上报中央文明办、住房和城乡建设部、国家旅游局,并迎接中央考评组的实地测评。

■ 检查考评链接:

创建考评组领导通过检查文档材料、召开座谈会、现场考察、现场测评,从专业的视角对商旅区创建工作进行了检查,就审核考评以及综合反馈等情况进行整理汇总。

文档审核组从规范申报材料的角度对商旅区内的创建工作文档进行审核,对创建材料的广度、深度、关联度表示了认可,同时针对商旅区创建工作“四位一体”的特殊情况,提出了进一步提高的意见,首先建议将文档材料在形式上进行整合与归并;其次根据创建标准在考评表上打上自评分,针对梳

理中存在的不足拾遗补缺。

座谈交流组与商旅区四家创建单位员工、城管人员、市民巡访团代表等17人进行了座谈,就商旅区内的的工作量、工作内容、创建感受等方面进行询问,对与会人员所表现出的创建信心与积极性相当满意,表示商旅区是上海历史、文化、景观的一个聚焦点,作为上海唯一一家申报全国文明风景旅游区的单位,这份光荣是属于商旅区内每一位同志的,也是新黄浦区的一份殊荣,更将是整个上海的骄傲。

实地考察组从服务方便游客的软硬件角度,对豫园商旅区进行了实地考察,重点查看了监控设施、游客服务中心、公共厕所、游客休息设施、便民服务措施、导游导购指示牌、商业购物环境等,实地考察组在肯定硬件完善、软件到位、管理创新的基础上,提出了非常专业中肯的整改意见:“四位一体”创建单位间要实现无缝

对接,厕所的指向标注要更清晰,户外的幡旗悬挂影响整体景致,餐饮应减少油炸类、竹签类外卖产品,要增设提供游客休息的长凳等设施,建议在景区内播放舒缓的背景音乐。

现场测评组对游客服务中心、南翔馒头店、老庙黄金景容楼和豫园花园进行了现场测评。此次现场测评样本量共100份,涵盖10个项目,游客对景区的总体评价的较为满意率达到了100%。其中有3个项目游客满意度低于90%,对门票价格设置是否合理的满意度为76.7%;对公厕设置满意度为83.3%;在景区内开展中华民族历史文化教育或自然科普教育方面满意度为86.7%。



为创建全国文明风景旅游区

豫园商城游客中心重建亮相

■ 时畅/文 王青云/摄

为了迎接全国文明风景旅游区创建工作,商城特于近期对游客进行了全面重建。七月初,位于文昌路的商城游客中心已正式对外提供服务。

作为豫园商城服务工作中的一个特色“窗口”,重建后的游客中心不仅在外观上进行了仿古设计,与豫园古色古香的环境更加融合,在内部的软硬件方面更

是做了大力的功能提升。全新的游客中心秉持着以人为本的理念,全方位地为游客提供导游导购、投诉受理、外语接待、广播寻人、礼品包装、应急救援等十余项服务项目,另外,还针对性地增加了食品安全和卫生检查点、食品安全和卫生现场反馈点等功能。

期望全新的游客服务中心能够成为豫园商城一个新的闪光点,为创建全国文明风景旅游区,打造“上海第一旅游品牌”增光添彩。

豫园商业旅游区“四位一体” 同创共建全国文明风景旅游区



- 豫园商城
- 豫园花园
- 上海城隍庙
- 豫园商业旅游区管理办公室