

### 威海推行旅游标准化深入城市公共设施及服务领域

# 宜游城市，每个细节都是创作



## ◆游客不文明行为记录 保存期限实行动态管理

新修改的《游客不文明行为记录管理暂行办法》(以下简称“办法”)日前正式公布。“游客不文明行为记录”信息保存期限将视情节及影响程度实行动态管理。新的《办法》第六条修改为“游客不文明行为记录”信息实行动态管理,信息保存期限视游客不文明行为情节及影响程度确定,期限自信息核实之日起计算。据了解,原《办法》确立了游客不良记录信用保留期限制度,规定视游客不文明行为情节的轻重,游客不文明行为记录信息保存期限为1至2年。根据情节及影响轻重对不良记录保存期动态管理,成为必要之举。

## ◆中国游客旅游消费总额 占全球35%

近日,胡润研究院(胡润成立的专门研究编排百富榜的机构)发布《中国奢华旅游白皮书》,这份报告深入研究了中国超级旅游者的旅游决策过程、社交媒体偏好、未来旅游趋势、旅游零售和送礼趋势。从报告可以看到,中国富豪在过去的一年中,旅游次数和时间增多,其中最青睐的国内旅游目的地为三亚等地,最青睐的国际旅游目的地为澳大利亚等。这些富豪出国超过90%的都是和家人或朋友同行,平均同行人数是4至6人。暑假是假期出游的首选时间,其次是“十一”和春节。值得注意的是,中国游客的国际旅游购物消费连续五年稳居全球第一,消费总额占全球35%,远远超过排名第二的俄罗斯(13%)。电子产品成为最受青睐送礼种类。

## ◆江苏10家4A级景区 被通报批评

据江苏相关媒体报道,日前,江苏省10家国家4A级景区因管理不善等问题被通报批评并责令限期整改,另有一家4A级景区被摘牌。被江苏省旅游局通报批评并责令限期整改的4A级景区有:常州南大街休闲旅游区、苏州甪直古镇游览区、苏州常熟服装城购物景区、南通狼山旅游区、连云港东海羽泉景区、连云港花果山景区、淮安盱眙铁山寺国家森林公园、淮安盱眙明祖陵、扬州京华城休闲旅游区、泰州凤城河风景区。被摘牌的4A级景区是常州亚细亚影视城。

## ◆受MERS影响, 数千中国游客取消赴韩游

据中新网转韩媒报道,自5月20日韩国出现首例中东呼吸综合征(MERS)患者以来,确诊患者已经增至35例,因疫情被隔离的人员快速增加,人数超过1300人。据韩国观光公社统计,受中东呼吸综合征疫情影响,取消赴韩旅游计划的外国游客人数已增至7000人。韩国观光公社通过海外31个分公司进行了调查并发表分析结果称,仅6月4日一天,中国内地及港台地区共有4400多名游客取消赴韩旅游计划,日本和东南亚地区也有100多名游客取消赴韩旅游。(记者 高晓雷 整理)

## 瑞士旅游签证办理 将采集指纹

□记者 付玉婷 报道  
本报济南讯 据了解,从今年10月12日起,根据欧盟新规定,所有签证申请人必须提供生物识别数据,即必须提供指纹并拍一张符合特殊要求的照片。这意味着,旅行社代顾客办理的路子行不通了,申请者必须亲自前往设在北京、上海或广州的瑞士办事处办理相关手续。近年来,因为提高了签证的签发效率,亚洲游客在瑞士的数量提高了5%,许多国家的旅行社都是因为申请瑞士签证较为方便而将瑞士作为申根多国游的出发国。三年前,瑞士在中国增设了新的签证申请机构,但照目前的新形势看来,似乎还远远不够。当地媒体称,瑞士国家旅游局希望近几个月内能出台一个针对中国的特殊条例,并增设3-4个办事处。



□新华社发

### 垃圾填埋场变身湿地公园

6月3日,人们在邹平县韩店镇禾和湿地公园游玩。近日,位于邹平县韩店镇的环保主题公园——禾和湿地公园开始向公众开放。2013年开工建设的禾和湿地公园由垃圾填埋场改造而成,园内湿地、花田、长廊、湖泊、环保科普长廊等十余处景观集环保教育、水质净化与旅游观光于一体,吸引了周边居民前来游玩。

生态山亭 养生福地 常来长春

2015大众旅游

头条新闻大赛

□ 本报记者 刘英

6月1日正式签署的中韩自贸协定,明确将我国威海和韩国仁川自由经济区作为地方经济合作示范区。借自贸“东风”,威海旅游便利化面临与国际接轨新机遇。

威海对标“国际化旅游城市”,早在2012年启动并在全市推行的旅游标准化建设开始,2014年6月,威海入选第二批“全国旅游标准化示范城市”,2015年是旅游标准化提升年,威海的城市“宜游”标准将深入到游客接触的每个细节。

### 修路首先考虑串线旅游景观

地处威海港旁边的幸福门是威海的地标和脸面,几乎每位外地游客都会在此驻足。6月3日中午,记者途经幸福门时注意到,这里每隔100米左右就会看到一处公共厕所、停车场、步游道路标识都有中英或中韩文字对照。在幸福门旁边的旅游码头,游客还可搭乘“幸福海岸”公交旅游观光巴士游览威

海市,90分钟的路程,从旅游码头到国际海水浴场、半月湾,沿途海天一色、山水相依的美景尽收眼底。

威海市旅游局副局长董礼松拿出一本威海滨海景观公路的图文资料说,威海的慢旅游功能体现在城市的各个角落。为了修一条真正具有旅游功能的滨海大道,公路部门在修路前和旅游局进行沟通,一起研究沿线景观、旅游标识和服务功能设计问题。推行旅游标准化期间,威海市政府投资7900多万元,建设安装大型交通标志481块,各式路名牌4232块,全面规范设置了国省干线公路上的27块旅游导向标识牌,新增了威海路、初张路、机场路、309国道等路段33块标准化双语景区标识牌,在高速路威海入口还增设了旅游导览图,为自驾车游客提供导览便利。为了让境外游客也能看懂路标,威海市旅游局与当地一家外语学校合作,专门就指示牌的翻译进行“纠错”,路牌及景区导览标识全部按国际化标准进行翻译校正。

青荣高铁的开通,让威海从省内旅游的“边缘地带”转变为“门户城市”,实现了客流量迅猛增长,高铁站、机场、汽车站、客运码头、中心广场等首批旅游信息咨询中心已经搭建起旅游咨询服务的基础网络,可以随时为游客提供咨询服务。

### 用标准化解决服务“老大难”问题

威海中国国际旅行社是当地一家老牌旅

行社,总经理原春明搬出厚厚一摞企业标准化手册告诉记者,企业探索服务标准化能大大提高工作效率。如今每个岗位都有一个标准流程,让员工一看即明,比如出境领队从接团到回来报账,要经历9个环节,哪个环节出了问题都可以参照标准找到解决办法,特别是出现应急事件时,像游客走失,财物被盗,突发疾病该如何处置等问题,写的明明白白,员工只要照着,就能缓解燃眉之急。原春明说,企业标准化让员工知道怎么对游客服务,也让游客看到企业的责任,进而对旅行社产生信赖感,成为回头客。

威海海悦建国饭店是一家已开业8年的五星级酒店,因推行标准化管理,每个楼层的设施都有专人负责,员工像爱护自己家的物品一样爱惜酒店设施,地毯、桌椅等公共用品几乎看不到破损或污痕。至于如何迎宾、如何保洁,在员工通道墙上都贴着对应服务标准的分解动作。星级酒店是耗能单位在中餐操作间的冷柜、蒸烤箱等用电设备上,不仅标记设备负责人,还标记着每小时耗电多少钱,提醒员工自觉节能。酒店总经理徐金印说,标准化使得各部门服务程序更具体化,解决了很多“老大难”问题,既有益于新员工培训后尽早上岗,也利于老员工细化服务。

据了解,推行标准化期间,威海涉旅企业自主创新的劲头越来越足,共有75家试点单位搭建了企业标准体系,编制企业标准24000多项,形成一批管理先进、运作规

## 强迫购物居旅游“我要投诉举报”案首位

据新华社北京电 国家旅游局“我要投诉举报”平台开通近一个月来,不合理低价及由此导致的强迫购物或变相强迫购物占全部有效投诉案件的34%。

国家旅游局6月5日通报了近期受理旅游投诉举报和典型案件查办情况表明,自5月9日国家旅游局开通“我要投诉举报”平台以来,至5月31日共收到投诉举报183件,其中有效投诉举报154件,涉及不合理低价及由此导致的强迫购物或变相强迫购物占34%,排在首位。目前已有52件有效投诉举报案件办结,其余均已立案在查。

“五一”期间,云南等地接连出现“导游辱骂游客、强迫购物消费”事件。国家旅游局开通了“我要投诉举报”平台,面向全

国集中受理旅游市场违法违规案件举报。经梳理分析,在所有有效投诉举报中,涉及旅行社及导游领队88件,占总数的57%;涉及在线旅游企业25件,占总数的16%;涉及旅游景区22件,占总数的14%;涉及购物店、保险、游船公司、非法一日游16件,占总数的11%;涉及旅游饭店3件,占总数的2%。

从地域看,被投诉举报比较集中的为上海、云南、江苏、北京、广东、河南、湖南、山东、四川、浙江等地。

国家旅游局监督管理司司长彭志凯表示,针对旅游市场秩序中存在的突出问题,国家旅游局、公安部、工商总局三部门将联手整治“不合理低价”、违法“一日游”等扰乱旅游市场秩序的行为。

及时改正的旅行社加大惩处力度,包括考虑将其纳入黑名单的惩罚措施。

据介绍,近年来,“零团费”成为赴泰中国旅游团的一大困扰。参团不需提前付团费,但游客在游览过程中往往被强制要求购买昂贵的珠宝、皮革制品等旅游商品,或支付特殊餐费所谓“自费项目”,游客得到的服务及居住的酒店条件也很差。

## 中国向泰国转交旅行社黑名单

□记者 付玉婷 报道  
本报济南讯 针对中国游客赴泰游过程中经常出现的“零团费”问题,中国驻泰国大使宁赋魁日前发表公开声明:中国驻泰使馆已经开始对中国游客多次投诉的旅行社名单转交给泰国旅游管理部门,希望通过惩处一两个旅行社,对“零团费”做法起到警示作用。接下来,将对被游客多次投诉、仍未

### 海誓山盟 情定海底

□ 同政 报道

6月16日,青岛海底世界将在海底中央表演大厅举行“海誓山盟,情定海底”主题活动(右图为活动彩排现场)。届时,青岛海底世界的“海誓山盟”婚庆旅游品牌将正式亮相,同时青岛首个海底主题婚纱摄影基地、青岛首个“海誓山盟”同心锁胜地也将正式落成。

### 游客一旦被列入“不文明档案”,不管是参团游,还是自助游、商务出游、出境探亲,都将面临被喊“停”的境遇——

# 不文明游客将“一处失信,处处制约”

□ 本报记者 高晓雷

2014年,中国游客出境旅游人次破亿,全年达到1.17亿人次。“中国人扎堆”也造成了旅游不文明现象丛生。旅游不文明不仅事关游客个人素质修养和旅游舒适度,也关乎国家形象、民族声誉。

我省是出境旅游大省,今年以来,全省不断加强文明旅游工作。5月28日、29日,省文明办、省旅游局在青岛召开全省文明旅游工作现场会,总结交流我省文明旅游已有经验做法,安排部署下一步工作。

### 把出境旅游作为重点去抓

在此次全省文明旅游工作现场会上,省旅游局副局长周嘉禄表示,推进文明旅游工作应该突出重点,即把出境旅游作为文明旅游工作的重中之重。

我省是出境旅游大省,出境旅游人次逐年呈两位数递增,出境游也由先前的高端化逐渐变为大众化、平民化。面对到处“中国人扎堆”,游客在海外不文明行为屡见不鲜,不仅仅表现为个人素质和修养,也影响到国家形象。

推动游客文明旅游,离不开政府和旅游管理部门的监督、引导和营造文明旅游氛

围。记者从省旅游局了解到,从去年开始,省旅游局强化文明旅游督导检查,同时努力加强对导游、领队文明旅游教育培训,截至目前,全省各级旅游部门先后对23445名导游、领队进行了文明旅游培训教育,基本涵盖全省所有执业导游、领队。

青岛出境旅游一直位居全省前列,每年可达150万人次。从去年开始,青岛全市38家具有出境旅游资质的旅行社,团队出发前,每名游客都会收到一份“争做文明使者手册”,团队返青时,游客们可以互相给队友打分,在每一个出境旅游团队中推选一到两名“文明使者”,其中突出者可参选年度“十佳文明使者”。今年5月中旬,青岛市评选出了2014年度“十佳文明使者”和“十佳文明使者”,“文明使者”等评选活动为游客出境文明旅游起到了良好的示范效应,在全社会进一步普及了文明旅游的浓厚氛围。

### “行前说明”成为出境团常态

业内人士分析,部分旅游经营者在服务质量、行前教育方面存在较大欠缺,对游客不文明行为疏于引导和管理,也是导致众多不文明行为产生的原因之一。

记者了解到,如今,我省具有出境旅游资质的旅行社在团队出境前,均能严格执行

“行前说明会”制度。山东万达国际旅行社有限公司副总经理孙建辉接受采访时表示,该旅行社将文明旅游以书面形式在行前对所有游客进行告知,在出境前领队导游再用短信和电话方式对客人进行一对一的行前说明和提醒。

“出境游客不文明除了与个别游客素质低、文明意识差有关外,还与文化差异、生活习惯不同等因素有一定关系。”泰安市诚之旅国际旅行社总经理徐娟在青岛文明旅游现场会上说,诚之旅在出境旅游团队中严格执行“行前会”制度,向旅游者告知和解释旅游文明行为和文明礼仪规范,引导游客健康、文明旅游,劝阻旅游者违反社会公德的行为;对目的地风土人情、禁忌、风俗、礼节、习惯等做讲解说明。

周嘉禄表示,在行业监管中,省旅游局将把文明旅游情况作为核准出境组团社资质的基本条件,对因不落实文明旅游工作要求造成不良后果的旅行社,对其出境组团资质的申请一律不予批准推荐。

### 各部门联动加强文明旅游监管

国家旅游局日前出台《游客不文明行为记录管理暂行办法》,其中规定,将建立游客不文明行为记录制度,一旦游客个人不文

明记录形成,旅游主管部门将提示其采取补救措施,挽回不良影响,必要时向公安、海关、边检、交通、人民银行征信机构等部门通报“游客不文明行为记录”。这条规定为相关部门加强文明旅游监督约束提供了“抓手”。

### “细节”美化提升游客满意度

2013年和2014年度,威海市的游客满意度连续位列全省第一。威海市旅游局局长李英春表示,这项成绩来之不易,是威海市各相关部门凝心聚力的结果。

李英春说,针对每一季度游客满意度调查报告中存在的问题,市里主要领导都要协调相关部门及时进行整改,加大联动督导力度。经信委重点解决公共场所手机信号覆盖率不高的问题,交通局重点提升景区景点公共交通的可达性,商务局重点布局旅游购物点,卫生部门加大对全市宾馆、连锁酒店等住宿场所的专项卫生监督检查,旅游局创新开展了“文明旅游进社区”“文明餐桌”“一元游威海”等活动,食品药品监督管理局注重提升景区周边和城区社会餐饮服务质量,物价局加大了对景区门票的监督管理。各部门的行动共同树立了威海旅游的整体形象,提升了游客对威海的满意度。

受益于旅游标准化建设,2014年,威海实现旅游收入383.86亿元,同比增长13.28%,旅游人次3288.65万人,同比增长9.74%。2015年确定为旅游标准化提升年,威海市将以服务提升为保障,用“每个细节都是创作”的态度,优化宜游城市的服务标准。

