

推动旅游产品与个性化需求充分结合

定制旅游：让游客参与产品设计

□ 本报记者 张晓帆 宋毅

订单数增两成

“想逛逛台北故宫博物院、中正纪念馆，看看诚品书店，吃的必须是夜市上的特色小吃，还要住台湾民宿。”最近，在青岛市市南区一家外企工作的刘斌请了年假，准备带家人到宝岛台湾游玩。与以往跟团出游不同，这一次，刘斌特意在一家旅行社挑选了私人定制游。

“以前跟团游的时候，大家相互之间不认识，在一起玩儿特别不舒服、不尽心。而且整个团的人很多，又有很多人没有时间意识，结果就成了你等我、我等你，时间都浪费在了等人上。”刘斌认为，定制旅游能给自己带来更加愉悦的旅游体验，“可以随意在任何一个景点、餐厅停留，也不会有人来催。我宁愿多花一些钱，去享受自己喜欢的旅游，这样的旅游才能让自己彻底地放松下来，享受美好的假期。”

目前，岛城的定制旅游产品大体上可以分为三类，比较简单的、初级的定制游是根据游客的预算来进行简单的酒店预订、订火车票或机票等，通过零售或者组合形式来进行售卖；第二类是根据游客的目标，来为游客进行主题定制，这就需要旅行社设计出较科学可行的旅游计划并推进实施。第三类定制旅游，也是最充分的，则是完全按照游客的主张来进行的“私人订制”，游客想去哪里、住哪里、玩哪里，都是自己选择，旅行社必须完全满足游客的需求。

“私人定制游其实是个人自助游的升级版，标志着游客的旅游消费层次上了一个新台阶。游客大多走过常规的游览线路，现在是为了品质游、深度游、体验游，这种体验越来越受欢迎，今年我们定制游订单增长了20%。”山东省中国旅行社青岛市南分社副总经理张雨说，不少旅行社专门开通了“私人定制”频道，有专门的顾问提供线路咨询和服务。在价格上，定制游的价格比跟团游的价格高50%左右。

游客参与产品设计

“我来提出需求，你来帮我满足。”青岛市委党校教授刘文俭说，定制旅游的理念与“互联网+”相契合，游客参与产品设计，提出个性化需求，由旅行社来具体完成产品的组合设计。

他认为，与跟团游和自由行不同的是，定制旅游具有“自由、深度、私人订制”的特征，能与消费者实现更多互动。消费者可以参与到旅游产品的内容生产和设计中，而不仅仅当“甩手掌柜”，把酒店、机票、景点门票等组装而成的产品统统交给旅行社来决定。但这个产品是怎么“制造”出来的，游客不知道，只是觉得价格合适就买，不合适就不买。

记者从岛城几家旅行社了解到，大部分旅行社已经在定制旅游上开始挖掘。例如，研学旅游，包括游学、科考、拓展训练、摄影、采风等活动；情感旅游，包括婚庆、纪念日旅游等各类精神和情感的新业态。

张雨说，定制旅游这种旅行方式可以充分考虑到旅游消费者的实际需求，定制属于他们自己的旅游，这种以游客为主导的旅游方式，不仅能让游客感受到旅行当中更多的乐趣，同时也能对旅游行业本身起到推动和促进作用，推动旅游行业从传统的跟团游向更加富有个性的服务方式转变。

张雨认为，目前旅行社在定制旅游方面的功能还未完全发挥出来，“未来旅行社组团的发展趋势就是有主题、有体验、有达人的定制游，如果能把标准化和定制化相结合，让产品更加贴近市场，将更具有竞争力，高端定制游无疑将成为行业‘蓝海’。”

倒逼旅行社转型

自助游确实舒心，但也有些“甜蜜的烦恼”，比如，对于目的地地理环境、风土人情需要做大量的攻略；在当地找一个靠谱的司机也很难。岛城资深旅游达人“小马达”坦言，很多消费者不是不想和旅行社打交道，只是希望旅行社的服务能够与时俱进，做到按需定制、服务专业。

“放在以前，旅行社的线路较为固定，管

理和销售干的也是简单、重复性工作。”青岛凯撒皇家国际旅行社出境游负责人陈璐璐认为，但是，私人定制游的要求则高了很多，不同客户的需求千差万别，每一条线路都要重新规划、精心设计。

不少业内人士认为，私人定制游做得好不好，直接反映了一个旅行社的服务能力和发展潜力。

刘文俭认为，一方面，国民的定制旅游发展处于培育阶段，定制旅游要想进入寻常百姓家，这还与居民的可支配收入、可支配时间和旅游消费的意愿等因素密切相关。另一方面，

对于旅行社而言，则是一个转型机会和考验，中低端旅游产品的利润空间正在缩小，定制旅游产品是新的利润增长点，但是大部分旅游服务机构的服务水平、服务模式、管理系统还处于初级阶段，旅游产品与个性化需求的结合还不够。

他建议，政府与旅行社共同搭建旅游电商平台，做好大数据的收集和研究分析工作，像去哪儿网、携程网那样，深刻了解自己的市场，做大数据，客户社区及小众市场，细分市场，从而推出广受欢迎的创新产品。

市办实事办得咋样了？

社会各界代表见证民生项目进展

□ 记者 薄克国 报道

本报青岛讯 7月10日，青岛市委市直机关工委、青岛市政府办公厅和青岛市人社局联合举办“走进市办实事、见证民生项目”机关开放日活动，邀请人大代表、政协委员、社会监督员、大中专学生和社会群众等360余位社会各界代表，走进2015年青岛市人社系统承办的市办实事，见证民生项目进展情况。

活动期间，青岛市委组织部分副部长、市人社局党组书记、局长纪敏向市民代表全方位展示了今年市人社局承办的4项市办实事的进展情况：实施“三险合一”医保城乡统筹一项已提前完成，其余3个项目均进展顺利，实现时间过半、任务过半。

具体来说，实施“三险合一”医保城乡统筹方面，经过前期政策宣传、信息系统建设、经办培训等工作，《青岛市社会医疗保险办法》已于1月1日起正式施行，24个配套实施细则也已实



□ 记者 薄克国 报道

市民代表参观大学生创业实训课堂。

施，将原城镇职工医保、城镇居民医保和新农合三项制度统一整合为全市统一的社会医疗保险，实行基本医疗保险、大病医疗保

险、大病医疗救助三层保障，统一医保待遇项目和目录范围，职工医保参保人年最高保障额达到90万元以上；居民医保参保人达到88万元以上。

此外，其它3项实事进展上，截至今年6月，全市新增城乡就业194956人，完成目标的77.98%；青岛市政策性创业1.1万人，发放小额担保贷款（含贴息贷款）2.8亿元；完成技能帮扶培训8632人，完成农村劳动力转移培训7618人。

随后，市民代表参观青岛市大学生创业孵化中心，了解青岛市大学生创业精英BEST计划和“海鸥行动计划”，观摩创业服务云平台，参观大学生创业项目，实地体验“教、练、用、评”一条龙创业服务；参观青岛市家庭服务业培训基地，与学员们一起现场参与中西式烹调、形象设计、咖啡茶艺等培训课程，观看学员们展示的花式调酒表演，参观我省首家专业护理类学院——青岛颐养护理职业技术学院。



千帆·蓝海科技金融合作

□ 高铭君 报道

7月9日，青岛科技局与青岛蓝海股权交易中心联合举办发布会，进行了千帆计划及配套细则和科技金融政策解读、蓝海股权交易中心“科技创新板”启动发布等活动，推出了“千帆·蓝海保贷”产品，拟挂牌企业与青岛高创担保公司签署了保荐协议。

青岛新能源汽车超2000辆

最高可补贴11.4万元

□ 本报记者 高铭君 薄克国

换电池需要8分钟

7月9日下午，在深圳路换电站，一辆电动公交车正在换电池。工作人员输入指令后，高达5米的换电机机器人沿轨道缓缓移动，先将标准电池框内满电的电池取出，托在“手”里，通过监控自动感应并移动到公交车上的电池Mark点，之后将用完的电池取出，与满电的电池进行对调。

换电池完成后，机器人将用过的电池送回标准电池框进行充电。3小时后，被换下的电池又是一块“满电”电池了。如果是充电的公交车，一次充电需要至少等待三个小时，而换电池则仅用时8分钟。

青岛供电公司电动汽车服务公司副经理范永斋介绍，一辆公交车上装有一套9块电池，左侧4块，右侧5块。换电池时，左右两边的机器人工位会同时工作。而深圳路换电站一天可以保证一百七八十辆公交车的换电需要。

范永斋说，深圳路换电站已经运行了4个年头，共有20个工位，每个工位配14套电池。“一般新电池可以保证公交车运行150公

里，现在夏天需要开空调，再加上有时堵车，而且电池也用了4年了，所以基本每跑120到150公里就需要回来换电池。”

据介绍，目前全市充电站的现状是：3座正式运行，2座试运行，2座在建，另外配有3个充电桩群，同时配有2个社会力量办的充电桩群。

范永斋介绍：“2016年以后，全市还有2000辆车的采购计划，现在充电站的服务能力可以为700到800辆车充电。能力跟不上采购的能力，还需要进一步扩充升级。现在最大的困难是建设投资比较贵，希望有社会的力量融入进来，共同把这个建好。”

手机遥控充电

在特锐德电气股份有限公司的大院里，停放着不少新能源汽车，墙壁上配有相应的壁挂式充电终端，同时配有位于地面上的车档终端。

特锐德全资子公司青岛特来电新能源有限公司创新总监耿春海介绍，这样的充电终端不占地方，充电时连接充电插头，通过手机认证信息后即可自动通电：“如果按下充电插头，充电接入侧立刻失电，最大限度内保证安全。

这些充电终端还能防水，即使在水中浸泡后仍能正常使用。还可以实现手机支付，用了多少电、需要支付多少钱，系统都会显示出来，方便快捷。”

目前，特来电的这套充电系统已经实现人机交互，通过手机随时随地操作，就能实现定位、预约充电服务，还能实现电池管理和车况维修等功能。耿春海说：“还能预约经济充电，比如晚上7点钟，用户开车回家，这时候是用电高峰时段，为了不占用居民用电，用户可以在小区停车位停车，扫描二维码插上充电枪以后，选择经济充电模式，可以预约晚上10点开始充电，预计第二天凌晨5点充满。”

耿春海表示，今年特来电计划安装8000到1万个终端，“时间过半，总数也已经过半了。”

最高可享11.4万元补贴

“我是两个月前买的，当时免了车辆购置税，还保了险，再加上青岛市政府补贴5万元，这辆车才花了8万多。”来自黄海制药的郑伟购买的是特锐德E150EV，这款新能源汽车如今已成了他的代步车，上下班、去商场购物，全都开着这辆电动汽车，“很方便，除了跑长途之外，都是用这辆电动车。”

节省、环保是郑伟当时购车的主要原因。“主要省油钱，在小区和公司都有充电的地方，充电方便，也节省成本。我最远一次跑过30多公里，一般25度电8小时能充满。”郑伟介绍。

目前，青岛市出台并实施了《青岛市新能源汽车推广应用示范财政扶持专项资金管理暂行办法》，其中规定，2014年和2015年，在青岛购买新能源汽车的消费者给予补助，乘用车按照2013年中央财政补助标准1:1补助，补助总额最高不超过车辆销售价格的60%；其他车辆按照中央财政补助标准的20%进行补助。充电设施建设企业建设方面，公共充电桩将获得设备投资额（不含土建工程及其他支出）30%的财政补助。

青岛市科技局高新处田华透露，截至目前，青岛已推广各类新能源汽车2073辆；充电设施建设稳步推进，已建成换电站5座，交、直流充电桩823个。目前，青岛市新能源小型乘用车车辆购置补贴居全国最高水平，市民在岛城购买小型乘用车最高可获国家及市级财政补贴共11.4万元。

近日，国家对新能源汽车推广应用工作成绩突出的城市或城市群给予充电设施建设奖励，经积极争取，青岛市共获国家奖励资金3700万元。

中以科技交流会举行

□ 记者 李媛 报道

本报青岛讯 今年是青岛与以色列合作的重点年。7月7日，中以科技交流会、青岛柏科中以科技孵化器投资项目谅解备忘录签约仪式在青岛举行。

会上，青岛柏科创业投资有限公司与来自以色列的威克斯互联网公司、康威尔医疗公司、杜威公司分别签署了投资与孵化备忘录，内容涉及自助式网站建设平台、超声波数据传输技术、手套式传感器等项目。

青岛力推“绿色供热”

□ 记者 张晓帆 报道

本报青岛讯 7月5日，青岛市城市管理局透露，今年，青岛市计划新增200万平方米清洁能源供热项目，将可实现年替代标准煤2.3万吨，减少二氧化硫排放78.9吨、氮氧化物排放41.1吨。目前各项工作正按计划顺利推进，清洁能源供热项目已开工138.4万平方米，完工50万平方米。

目前，青岛各市区和功能区清洁能源供热工作均取得新突破。崂山区、黄岛区、即墨市、蓝色硅谷、红岛经济区目前已完成了各自区域的《清洁能源供热专项规划》编制工作。黄岛区将国际经济合作区、凤凰岛旅游度假区、唐岛湾CBD片区、中央文化区、琅琊台旅游度假区、大学城周边片区6大片区作为第一批清洁能源供热区域。胶州市积极推进可再生能源示范县项目，在少海新城建设区域分布式能源站，为350万平方米区域内的用户提供集中热、冷空调及生活热水等相关服务。

5个财政特派组 全程监管专项资金

□ 记者 肖芳 报道

本报青岛讯 青岛市财政局7月8日发布消息，针对财政专项资金管理中存在的“重分配、轻管理，重使用、轻绩效”等问题，近日已向15个部门单位派出5个特派小组，对棚户区改造专项资金、农业综合开发产业化经营项目资金等6项财政专项资金和高速公路智能交通安全系统建设项目等4个市财力投资项目实施现场监管。

特派组对市直部门单位项目的监管重点集中在专项资金的申领、支付、使用管理情况，支出预算追加调整情况，执行政府采购程序情况，项目实施进展情况及绩效管理情况等；对区项目的监管重点集中在专项资金的项目申报、资金拨付、资金使用、绩效管理及相关制度建设等情况。各特派小组按照专项资金监管方案，对专项资金项目实施现场监管，及时纠正违法违规问题。

不动产登记 可上网或手机预约

□ 记者 肖芳 报道

本报青岛讯 青岛市不动产登记中心7月7日发布消息，市民不动产登记可以使用手机下载APP或登录网页进行网上预约了，无须长时间现场排队。

据介绍，网上预约平台现已推广至李沧登记处。目前，网上预约系统可提供两大类业务的预约服务：一是登记预约，市不动产登记中心本可提供预购房屋预告登记、预购房屋抵押预告登记、新建房屋转移登记3项业务的预约服务；李沧登记处还开通了存量房转移登记和存量房抵押登记共5项业务。二是档案查询预约，包括不动产登记资料查询、开具不动产登记信息查询结果证明、办理不动产权属证书遗失登报声明、出具使用面积证明（办理供热证使用）全部4项档案查询业务。

“后厨直播” 明年将增至千家

□ 记者 张晓帆 报道

本报青岛讯 7月7日，记者从青岛市食药监局获悉，青岛市民可以通过青岛市食药监局官方微信平台，实时观看自己关心的学校食品或者饭店的厨房情况，“后厨直播”明年将增至千家。

“青岛后厨直播”栏目中罗列了第二实验初级中学、市北区优秀幼儿园、良友金都美食城等众多学校、企事业单位和餐饮单位。记者随机点击了“良友金都美食城”进入了视频直播页面，这个页面上有三个小栏目，分别是凉菜间、消毒间和灶间。“每个单位的后厨，我们都重点监控这三个区域。”青岛市食药监局工作人员说。在点击了灶间后，就看到5名厨师在忙碌着，画面清晰度较高，甚至能清楚地看到有一位厨师正在处理一条大鱼。目前，微信食安亮化的上线视频单位有85家。



□ 记者 张晓帆 通讯员 周欣 王阿龙 报道

查处违法户外广告设施

7月7日，青岛市南城区城管执法局在莱阳路对擅自设置门头牌匾、户外广告设施进行集中整治，对擅自设置垂直于墙面的“小耳朵”广告、破损门头牌匾、乱拉电线等违法违章行为进行查处，当天共查处整改违法户外广告设施30余处40余平方米。