

清洁房间用上记录仪,游客入住安心更舒心

# 烟台旅游饭店“亮”服务树自信

□ 本报记者 刘兵 刘英

近日,连续入住烟台虹口大酒店26天的姜先生,在退房前写下了长达3页的感谢信,并交给酒店负责人。

“此前一直对高星级酒店卫生存有疑虑,在偶然一次回房间取物品时,我发现服务员在打扫客房时使用记录仪全程录像,我的顾虑完全消除了。”姜先生说。

事实上,早在2015年该酒店就开始使用记录仪。“记录仪是我们‘亮’化服务的活学活用。”烟台虹口大酒店总经理汤慧妍介绍。客房卫生员使用记录仪的原则是“上岗必携带,清房必使用,资料必保存”,而且明确规定记录仪只能在客人退房或不在房间时使用,对摆放位置也有明确规定;商务中心建立电子档案,一仪一人一档。

据了解,虹口大酒店最开始使用记录仪,主要是为了纠正卫生员的操作错误;当住客对房间卫生有疑问就可播放记录,让客人放心。下一步,该酒店还将在前台专设播放窗口,“亮”出服务。

商品看得见,服务看不见。如何量化服务?烟台市饭店协会发出了《关于严格落实

饭店行业服务规范的倡议书》,同时要求各星级酒店“亮出优质服务”,用事实说话。

丽景半岛酒店总经理王蕾告诉记者,最近因为媒体曝光,住客开始关注客房卫生细节,比如看看挂在工作车上的各色抹布,关注使用完的抹布会不会混洗等问题;还有的住客对紫外线消毒灯感兴趣,要求看看卫生员如何对被褥枕头进行除螨杀菌等。

在烟台中心大酒店工作12年的客房经理张晓介绍,该酒店的客房清洁实行表格化管理,所有布草、四巾、浴衣全部更换,并按客房的数量和房型配备相应物品;卫生洁具必须分门别类地使用专用工具,专用清洁剂清洗消毒;所有的杯具必须撤出房间,到装有摄像头的专用洗消间清洗消毒;清理完毕的客房要用臭氧机杀菌消毒半个小时再进行二次通风等。“我们设有完善的自查检查和监督体系,清洁客房人员完成一项工作登记一项,通过表格理顺流程,查遗补缺。为了让客人更加了解我们的工作,饭店通过管家服务拉近和住客的距离,让客人能通过管家了解饭店的管理。”张晓说。

烟台不仅要求饭店服务人员做什么和怎么做,更给予服务人员职业的信任、理解、

尊重和荣誉,以建立行业自信。烟台市旅游发展委员会主任张祖玲介绍,烟台在2017年尝试举办了首届服务员节,向社会各界展示服务人员规范得体的职业素养和文明优雅的职业形象,并邀请大学生志愿者进入饭店,身体力行,用体验说话。

首届服务员节评选出了117名4个层级的饭店优秀服务员并给予奖励,让服务人员拥有行业自信和荣誉感。在本届服务员节上,位列“服务大师”首位的烟台海天酒店管理人员李霞说:“对于客房服务来说,我们修炼的是内功,以前只检查结果,现在更关注操作过程,这也是饭店服务的重要课题。”

从标准化体系建设入手,量化优质服务,落实服务到底。鲁东大学法学院副院长

孙明明评价烟台的旅游饭店行动“服务规则内化于心、外化于行,量化于前,有利于行业整体服务质量的提升和健康可持续发展”。

此外,记者从烟台旅游质量监督管理部门获悉,2017年第四季度,在烟台市旅游发展委委托第三方开展的旅游服务质量满意度调查评价结果显示,住宿服务满意度达到97%,全年星级酒店客房卫生实现零投诉。

日前,烟台市旅游发展委已印发《关于开展星级酒店卫生检查专项行动的通知》,并将结合星级酒店三年提升计划,加快推进饭店服务标准化体系建设。“烟台要通过‘优质服务标准化’,培育服务工匠大师、创树饭店优质品牌,亮化服务,提振行业精神。”张祖玲表示。

### ◆ 记者手记

烟台旅游饭店采用记录仪开展日常酒店卫生清扫的创新之举,是对旅游饭店行业整体服务质量的有效提升。这种方法既是对工作人员工作的监督,也是对其行为的保护,

值得业界学习推广。在旅游饭店卫生环境屡被质疑的今天,我们亟须一种让住客放心的举措。“亮”出服务让大众监督,这是“好客山东”的积极行动。



## 我省启动新一轮 旅游市场监管集中行动

□ 记者 刘兵 报道

**本报济南讯** 1月23日,记者从省旅游发展委获悉,针对游客和市民普遍关注的旅游环境问题,我省自元旦以来,先后派出10个暗访小组,前往济南、泰安、青岛、烟台等6市的27家星级酒店、5家旅行社开展暗访检查,重点对设施设备、卫生安全、服务质量及强迫购物和参加自费项目、旅游合同等问题进行了检查和整治。从暗访情况看,大部分企业较好地保持了质量标准,展示了良好行业形象,但也有部分旅游企业存在餐饮客房卫生清洁不彻底、酒店设施设备维修保养不到位、员工服务意识欠缺等问题。

据了解,针对检查中发现的问题,省旅游发展委坚持发现一处、查处一处、绝不姑息的原则,已及时向各市通报了暗访检查结果,向相关企业下达限期整改通知书,要求各市加强督促,及时整改到位。

另据悉,省旅游发展委已于近日启动新一轮旅游市场监管集中行动。相较前段时期对全省旅游市场的暗访检查,本次行动覆盖面更广、力度更大。同时针对冬季和春节假期旅游特点,重点对安全、卫生等备受民众关注的环节实施精准监管。省旅游发展委相关负责人介绍,此次暗访行动还将对首轮暗访检查中存在问题的企业开展重点持续跟踪检查,经整改仍不能达标的,将予以摘牌处理,并通过媒体曝光,确保为广大旅游消费者提供一个高质量、放心安全的消费环境,顺应高速增长向优质旅游发展的转变,树立“好客山东”良好形象。

此前,省旅游发展委已将2018年作为“山东旅游服务质量提升年”,在专项检查、暗访的基础上,将探索社会监督新机制,引入旅游服务质量社会监督员,实施精准监管,推动我省旅游市场秩序持续向好。

## 我省将招聘150名社会监督员 助力旅游服务质量提升

□ 记者 刘兵 报道

**本报济南讯** 近日,记者从省旅游发展委了解到,今年我省将招聘150名旅游服务质量社会监督员,通过社会监督员日常的消费体验、景区游览参观、跟团旅行等方式,对旅游服务质量进行体验式监督,对发现的问题及时反馈整改,为提升我省旅游服务质量保驾护航。

据悉,目前省旅游发展委已委托省旅游饭店协会启动了旅游饭店服务质量百名社会监督员招募工作,旅游服务质量社会化监督的相关工作正在紧锣密鼓地推进和落实之中。

新的一年,山东旅游把优质旅游发展作为满足人民对美好生活的向往、新需求的首要任务之一来部署。在1月18日召开的全省旅游工作会议上,省旅游发展委主任于风贵提出,要切实抓好旅游质量提升工作,在保持联合执法和暗访检查高压态势的同时,把加强社会化监督作为促进旅游服务质量提升的有力抓手和重要助推力量。

## 联手打造区域旅游发展新亮点

## 鲁北县域旅游发展联盟成立

□ 记者 刘兵 通讯员 付来涛 报道

**本报商河讯** 1月23日,鲁北县域旅游发展联盟筹备会在商河举行。大会通过并签署了《(山东)鲁北县域旅游发展联盟章程》《(山东)鲁北县域旅游发展联盟成立宣言》。

据了解,鲁北县域旅游发展联盟是在省旅游行业协会指导下,由商河县旅游局倡议发起,联合济南、德州、滨州、淄博4市的10个县(市)共同成立的区域性非盈利合作组织。联盟本着“发展共商、平台共建、市场共享”的理念,按照“大旅游、大市场、大协同、大发展”的思路,旨在整合鲁北地区旅游资源,凸显区域特色和整体优势,实现互联互通、互利互惠,共同发展,推进旅游品牌战略,促进联盟成员之间及其与省内外旅游行业之间的沟通与合作,有效推动鲁北区域旅游业更好发展。

商河县旅游局局长侯志强表示,该联盟将围绕“泉城济南”“黄河入海”等文化旅游目的地品牌,在旅游发展战略、资源开发、市场开拓、信息共享、精品线路打造等多层面进行交流协作,充分融合鲁北地区旅游资源,联手打造在省内最具有知名度、美誉度和影响力的区域精品旅游线路和产品,进一步丰富鲁北地区的旅游内涵,不断拓宽鲁北地区旅游发展新空间。

## 济南市旅游饭店 将推传统文化盛宴迎新年

□ 记者 刘兵 报道

**本报济南讯** 没有爆竹声声辞旧岁,只闻笑声朗朗迎新春。近日,为响应济南禁放烟花爆竹的规定,大力弘扬中华民族优秀传统文化,激活文化基因,打造“旅游天际线”工程,济南市旅游饭店优秀文化及行业品牌专业委员会推出一系列文化主题活动,丰富好客山东贺年会旅游产品。

据了解,系列活动主要包括:品除夕盛宴——各大饭店纷纷推出了别具特色的除夕团圆宴;看文化盛宴——学习传统技艺,体验非遗制作,观看传统表演,以饭店作为媒介,展现中华千年文化精髓;玩娱乐盛宴——开展传统文化沙龙活动、品茶道、剪窗花、写对联等。

在在饭店过洋节成为一种流行现象的情况下,济南各旅游饭店更加注重传统节日的打造。今年,济南市旅游饭店优秀文化及行业品牌专业委员会将联合各会员单位在春节、元宵节、端午节、七夕节、中秋节、重阳节、腊八节等传统节日以及祭孔大典等文化纪念日,进行主题推广活动,包括“弘扬优秀传统文化”主题论坛、“老外爱中国”传统文化展、“我爱诵读”儿童读国学经、以儒家之风待世界之客、品味大国匠心精神等。

□ 责任编辑 李文

## 中国驻泰国大使馆提醒 游客春节赴泰旅游 需注意自身安全

□ 记者 刘兵 报道

**本报济南讯** 近日,中国驻泰国大使馆在其官网提醒即将在春节期间赴泰旅游的中国游客,在出行、住宿、玩水等方面注意自身安全,遵守泰国入境携带物品规定。

据了解,泰国法律规定每名游客仅允许携带1条烟(200支烟或250克烟草)和1瓶酒(不超过1公升)入境。使馆提醒不要将多人的烟酒放在一行李内,或在机场区域内交由一人保管,否则会被视为超量携带,需缴纳罚款。另外,在各国(包括泰国)机场免税店内购买的烟酒同样受上述规定限制。

今年以来,连续发生多起中国公民在当地租驾摩托车导致的交通事故,使馆建议中国公民在泰国谨慎租驾摩托车,选择更加安全的交通工具。如确需租驾,确认持有泰国驾照或国际驾照,否则发生事故负全责。同时不要将护照等重要证件抵押给商家,以免影响后续行程。“摩的”和“嘟嘟车”虽快捷方便,但缺乏必要安全保护,应谨慎乘坐。如选择出租车,应事先确认计价器,记下车牌和司机执照号码,乘坐过程中看好随身物品。

在玩水安全方面,使馆提醒“风大浪急勿下水,深海浮潜听指挥”。海滩竖起红旗表示海浪危险不宜下水;如遇风大浪急、空腹、饱餐、醉酒、极度疲劳等情况,切勿下水。参加浮潜项目时,应听从专业人士指导,严格按有关安全要求做好防护措施,全程穿戴救生衣,并确保能熟练使用面罩后再下水。

此外,使馆还提醒,游客证件财物保管好,深夜外出防抢包,并建议预订靠近繁华地段的酒店,深夜减少外出。如确需外出,应尽量结伴而行,不去偏僻或情况复杂的街区;背包靠里侧斜挎,防止飞车抢包。



□ 通讯员 陈彬 记者 刘英 报道

近年来,博兴县乔庄镇黄家村以“黄河民宿特色村”建设为切入点,配套建设了民俗文化园、游客服务中心、自行车驿站等旅游景点和设施,打造旅游特色村。图为村民骑车经过村中墙体上的“3D画”新作。

## 我省两地居欧洲游出发地前十

□ 记者 刘兵 报道

**本报济南讯** 1月23日,记者从驴妈妈旅游网了解到,2017年通过该平台前往欧洲的游客同比2016年增长超过3成。

客源地方面,除了上海、北京、广州等一线城市之外,青岛、武汉、成都、西安、昆明、沈阳、济南等地也进入了出发地前十

榜单。中国游客最钟爱的欧洲目的地包括瑞士、俄罗斯、法国、意大利、德国、英国、奥地利、葡萄牙、西班牙和希腊。

近年来不少中国游客一改过去多跟团观光的形式,开始追求更有舒适度及体验感的小众主题旅游线路。观赛、红酒、美食等都成为游客赴欧热衷的主题游之选。例如赴欧

洲五大足球联赛观赛的行程备受球迷游客追捧。而深入欧洲知名酒庄体验红酒文化的旅程也成为中高端游客的新兴之选。

1月19日,2018年“中国-欧盟旅游年”在意大利威尼斯举行开幕式。中欧双方均表示,将以此为契机,积极扩大中欧旅游合作和人员往来,掀开中欧伙伴关系的新篇章。

# “精品旅游”引领旅游业提质增效



□ 王德刚

在国务院批准的《山东省新旧动能转换综合试验区建设总体方案》中,“精品旅游产业”被确定为支撑全省新旧动能转换的十大强省产业之一,也标志着我省旅游业发展开始由规模增长阶段进入精品旅游时代。

《方案》中要求,旅游业要在与上下游产业融合发展的基础上,创新发展机制,扩大高质量、个性化旅游精品供给,完善旅游服务体系,积极发展新业态旅游项目,积极创建全域旅游示范省,加强旅游市场综合整治,严厉打击旅游失信行为,全面提升“好客山东”的品牌价值和影响力。

近年来,在各级党委、政府和旅游部门的领导下,山东旅游得到了持续高速发展。刚刚过去的2017年,全省旅游消费总

额达到9200亿元,接待国内外游客7.8亿人次,实际完成投资2231.8亿元,所有指标均保持两位数增长。总体来看,全省旅游业经过持续努力,基本实现了由小到大的规模性转变,产业总体规模已走在全国前列。在这种情况下,根据全省新旧动能转换的战略部署和旅游业自身的发展规律,调整发展模式、校正发展方向,由追求规模增长的发展阶段向精品旅游发展阶段转变,便成为必然选择。

精品旅游发展阶段,仍然需要规模增长,即在未相当长的一段时间内,山东旅游业的发展是一种量的增长与质的提升齐头并进的发展模式。旅游发展向“精品”转型,并非是要完全放弃产业增量的发展诉求。从当前全省、全国旅游消费市场的发展趋势来看,城乡居民的旅游消费需求正处在一个集中释放期,旅游消费市场多年来一直保持着高位、高速增长。而相对于巨大的市场需求,旅游供给在很多方面仍显不足,无论是旅游产品的数量规模、还是品种和类型等,仍与人民群众日益增长的美好生活需求存在较大差距。因此,精品旅游发展阶段,仍然需要实现量的增长与质的提升齐头并进。

精品旅游发展是一种内涵引领式发展

模式。根据《方案》要求,新旧动能转换是要从根本上推动经济发展的质量变革、效率变革、动力变革,实现经济更高质量、更有效率、更加公平、更可持续发展。更有发展精品旅游,就是为了更好、更全面地满足人民群众日益增长的美好生活需要,使旅游成为广大人民群众更加满意的现代服务业和衡量生活质量的重要指标。即从供给到市场、从生产到销售、从管理到服务、从企业到政府、从产品开发到目的地建设等,实现旅游自身的全方位“强身健体”,以旅游供给侧的内生动力,推动旅游产品、旅游服务、旅游管理和旅游环境的全面优质、优化。

发展精品旅游的根本诉求是全面发展。《方案》中要求,一方面要推动旅游业与农业、工业、教育、文化、体育、城乡建设以及上下游产业融合发展;另一方面要进一步提高个性化供给能力,支持低

空飞行、旅游演艺、生态休闲、康体健身等旅游新业态项目建设。这实际上也完全契合现阶段中国特色社会主义建设的目标与任务要求,因此,我们要进一步发挥旅游业关联性强、融合度高的特点,走“高渗透融合发展之路”,以全域旅游为突破口,以“旅游+”“+旅游”为路径,冲破原有产品局限,扩大产业要素,拓展发展空间,推动旅游产品结构、旅游产业结构、旅游空间结构的全面完善,使旅游业向着更平衡更充分的发展格局迈进。

在刚刚结束的全省旅游工作会议上,省旅游发展委主任于风贵在部署2018年全省旅游工作时指出,围绕全省旅游质量提升计划,全省要着力实施打造核心吸引物增强核心竞争力、构建丰富多彩的旅游新业态、标准化引领服务质量提升、推行个性化亲情化精细化服务四大质量工程;以打造全域旅游示范省为工作总抓手,在横向上推动旅游发展的省域空间全覆盖,在纵向上强化提升综合竞争力,全力推动旅游强省建设。精品旅游是旅游产业发展的新境界、新高度、新目标,我们要在《方案》的指导下,以新旧动能转换为契机,再接再厉,努力把旅游业发展成为广大人民群众更加满意的现代幸福产业。