省城旅行社争打“品质”牌

近日，山东旅游百事通喊出的这个承诺成了游客和业界讨论的热点。山东旅游百事通总经理傅荣波告诉记者，他们推出的不是口号，而是实实在在的承诺，目的是为了唤起社会各界对旅行社行业的信任，让游客真正体会到旅游的美好。

旅游市场价格战 硝烟弥漫

“在目前的旅游市场上，游客就认价格。”省城一家旅行社的老总一说起品质游就颇感苦恼，根据市场反馈，他们曾经推出过品质旅游产品，然而让他们感到无奈的是，品质旅游产品叫好不叫座，前来咨询的游客不少，但是最后报名的时候还是选择了其他的低价团。“品质游与低价游的差异只有在旅游过程中甚至旅游回来后才能体会出来，游客在一开始报名的时候只看到行程差不多，里面的很多细节就看不出来了。”一位资深业内人士表示，在目前的市场环境下想推品质旅游，难！

也正因为如此，目前旅行社的竞争很大程度上还停留在价格战阶段。一方面，价格战能迅速扩大旅行社企业的市场份额，但另一方面，价格战也引爆了旅行社的诚信和品质问题，消费者投诉持续不断，行业形象持续低迷。近几年持续产生恶劣影响的港澳游“零负团费”旅行团就是典型的价格战催生的怪胎，只花几百元钱，就可享受5天的港澳旅游，甚至包含往返机票、食宿、门票，难道真的会有天上掉馅饼的好事？说穿了，羊毛出在羊身上，地接旅行社和导游贴的钱最后还是得从游客身上挣出来，这样的团怎么可能玩得开心？

品牌旅行社 纷纷力推品质游

无独有偶，除了百事通，省城各大品牌旅行社近期也频频发出倡导“品质旅游”的信号。“嘉华，是一种品质”，嘉华旅游总经理张明说，这种品质，源自嘉华旅游的经营理念：真心交友，诚信经营，率直做人，用心做事。作为“优质诚信香港游”合作旅行社，嘉华向所有参团游客保证，去香港旅游全程无购物无强制消费项目，不会向游客兜售任何纪念品，全程专业领队服务，让游客玩得舒心放心。嘉华旅游副总经理马莉告诉记者，嘉华在产品设计上，始终把品质放在首位，这也得到了广大游客的认可。如2012年十一黄金周期间，嘉华推出了桂林双飞包机，当时有特价、品质和豪华三种产品，最终还是品质团最受欢迎，有70%的游客选择，而特价团虽然价格低，但也最终没有成团。据悉，2011年，张明作为旅行社行业唯一代表，在全国旅游纪检监察暨行风建设工作会议上，代表全国近3万家旅行社作了《坚决抵制“零负团费”，做中国最负责任旅游企业》的典型发言。如今，“做中国最负责任旅游企业”已经成了嘉华的企业愿景。

“5人即可成团，提供全方位管家式服务，全程特色餐馆用餐，全程五星酒店，当地保姆车接待。”银座旅游运营中心总监张乐说，这是银座旅游推出的台湾尊享高端游产品，“体验完这个团之后，游客感慨地对我说‘这才是旅游’。”与市场上普遍销售的常规产品相比，其内涵、品质及服务规格更高，对旅行社接待质量提出的要求也更高；游客享受到的是别样的出游体验，并可获得更多的附加价值。张乐表示，品质游不是旅行社单方面的，而是包括供应商的选择，线路产品的制定，合作伙伴的接待、配合，导游领队的专业服务等等。既体现在产品内容上，也体现在服务上。

低价旅游 更该坚持品质诚信

“没想到供应商对这个活动这么支持。”山东旅游百事通营销总监张相超说，他们推出的“不满意免费重游”活动，得到了不少线路供应商的热烈响应，“不仅是塑造旅行社形象的一次机会，也是提升旅游目的地形象的一次机会。”据悉，参加这次活动的游客，接待标准以行程单所列为准，如在游览过程中感到不满意，可在当地告知导游，并投诉至4000100517，就可即时解决。如果导游在当地不积极解决，导致客人回程之后投诉，游客即可免费重游，旅行社将无偿提供周到的旅游服务。据悉，旅游百事通此次推出的银川、水洞沟、沙坡头双卧5日游，不仅有品质保证，而且价格也不贵。

业内专家也指出，目前旅游消费者对产品价格的敏感性较高，短期内不会立刻改观，但低价更应该建立在诚信、品质以及行业良性、健康发展的基础上。脱离诚信和品质，一味地追求低价必将影响整个行业的持续发展。 （蒋波 朱亚东）

游情快递

嘉华旅游用“三心”打造自组精品团

秋意袭来天气凉爽许多，此时正是出游的大好时机。嘉华旅游根据不同游客的需求，推出多条自组团产品，让游客玩得开心、放心、舒心。

这个季节的内蒙古大草原迎来了全年最茂盛的时期，随着天气转凉，嘉华旅游推出了“通辽科尔沁大草原、孝庄故里、大青沟、塔敏查干沙漠双飞四/五日游，价格3380元起。

故宫、八达岭长城、颐和园……在帝都五千年的厚重历史中，感受时光的转瞬即逝。8月23日，精品自组团北京、故宫、八达岭、颐和园、天坛、国家博物馆双动三日游，价格860元。

九月十月的九寨沟最美，嘉华旅游自组团西安、九寨沟、黄龙、尕里台草原四飞五日游，价格5060元。除此之外，还有大连、北戴河、华东五市+水乡等更多自组团供游客选择。

青州古城探秘 山水休闲游受追捧

青州是古九州之一，历史悠久，文化灿烂，是山东人的祖先东夷人的重要发祥地，自两汉到明朝初年，青州一直是山东省的政治、经济、文化、贸易中心。源远流长的历史，为这个千年古州留下了浩繁的名胜古迹，境内北辛文化、大汶口文化、龙山文化等遗址有270多处。

济南国信国际旅行社经过精心整合东方古州青州丰富的旅游资源，为省城市民奉献的一条融自然山水和人文历史的周末游精品线路，它包含了青州西南部旖旎的山水风光，青州古城的昭德古街、青州博物馆、范公亭、顺河楼、李清照纪念馆，以及黄楼花卉大世界。在灵山秀水中做一次深呼吸，到古城老街中跨越千年、追逐历史、探秘文化，来一次深入灵魂的难忘之旅。