诚信经营,让旅游品牌更鲜亮

□本刊记者 朱亚东

昨天，是3.15国际消费者权益日，这个特殊的日子，再次唤起了广大消费者对自身权益的重视。近年来，旅游日渐成为市民生活的重要组成部分，旅游景区不断升级，旅行社数量迅速增加，市场竞争也变得日趋激烈。

在旅游过程中，发挥中介和桥梁作用的旅行社是如何提高服务质量，保障旅游者的合法权益的？作为齐鲁品牌旅行社联盟成员的山东嘉华文化国际旅行社和山东省中国青年旅行社多年来坚持诚信经营，塑造品牌，在广大市当中树立了良好的口碑。

嘉华国旅：诚信形象不能放弃

真心交友、诚信经营、率直做人、用心做事是嘉华国旅的经营理念，也是嘉华企业文化的重要组成部分。“‘诚’是‘诚实’，不欺诈；‘信’是‘信用’，说到做到。人而无信不知其可也，企业无诚信，更不知会做出何等荒唐的事来。嘉华企业文化要求言行统一，知行合一，说到更要做到。诚信经营已经融化到嘉华人的血液中，深入到骨髓里。嘉华以莲花为公司的图腾，立志做旅游业中的君子。嘉华什么都可以放弃，但诚信的品牌形象不能放弃。”在山东嘉华国旅总经理张明眼中，诚信是企业的追求，也是企业的安身立命之本。

张明说，在商品社会里，诚信应该是最起码的准绳，在西方发达国家，不诚信将寸步难行。在当前的我国，诚信是需要付出代价的，嘉华国旅可以为恪守诚信，承担十几万的损失。但这也正是企业可持续发展的根本所在，我们将坚守这一道德和法律底线，一路前行。

山东中青旅：诚信铸就金子品牌

时至今日，山东中青旅已走过了26个春秋。这些年，山东中青旅始终以“诚信为本，用心经营，热情服务”为经营宗旨，用优质的产品和高效的服务赢得顾客的信赖，让青旅品牌更鲜亮。

“作为团省委的直属企业，山东中青旅历来重视企业形象，以诚信立足，用心服务，坚决杜绝旅游经营中的不良行为。产品中的诚信，主要从产品的质量把关入手，品质团为主，不乱打价格战，不搞隐形消费，坚决走优质品牌之路；服务中的诚信，我社不允许导游在游览过程中擅自改变旅游行程，随意增加自费景点及购物店。对于导游强迫客人进店、擅自修改行程的行为，坚决制止，对于违反的人员一经发现，严肃处理，切实保障消费者利益。”在谈及诚信经营时，山东中青旅黄瑞文一脸的自豪。

据了解，为随时接受客人的监督和投诉，山东中青旅还特别开通了老总热线，将公司老总的电话对外公布，为跟进服务，成立客户服务中心，制定客人意见反馈表，对于客人不满意的地方，公司领导亲自处理。正是基于诚信经营，山东中青旅先后被评为“山东省服务名牌”“省级青年文明号”、“团省委先进工作集体”、“第十一届全运会接待服务先进单位”、“山东年度十佳品牌旅行社”等诸多荣誉称号。

◓游情快递

九顶塔“三月三山歌节”盛大开幕

“山歌好比春江水，对歌声脆赛鸟啼”。九顶塔中华民俗欢乐园是山东名副其实的“歌乡”，山歌节上村村寨寨摆歌场，姑娘小伙把山歌唱。“山歌节”自05年举办以来，山歌越唱越嘹亮，节目一届比一届更丰富，已成为九顶塔品牌节庆之一，也吸引了越来越多的游客。

今年的“山歌节”文艺演出更加精彩纷呈，“山歌节”上百名少数民族姑娘小伙都穿上节日盛装，聚会在壮寨、侗寨、苗寨、佤寨等唱情歌、吹芦笙，尽情歌唱生活、歌唱爱情，有迎宾歌，祝酒歌，送宾歌，语言通俗易懂，生动传神，流畅自然，富有浓郁的乡土生活气息，让我们山东人不出家门就能欣赏到原汁原味的少数民族风情。据了解，九顶塔第七届“山歌节”自2011年3月3日开始至4月15日，欢迎社会各界朋友前来观看参与。社会团体门票可享受八折优惠。

(田苗青)

百家旅行社到东平湖景区考察采风

3月13日，泰安、济宁、菏泽、聊城等地旅行社东平湖景区采风活动隆重举行，来自100多家旅行社的经理参加了此次活动。

与会人员先后对东平湖湿地、东平湖、聚义岛、水浒影视城进行了参观游览，亲身感受了东平良好的自然风光，深厚的文化底蕴。据悉，这是东平湖景区春季宣传推介活动的一部分。在2010年东平湖景区成功晋升国家4A级景区后，今年向5A级发起冲刺，将2011年作为“管理营销”年，采取强有力的措施，针对不同客源市场开展各具特色的宣传推介活动，在3月11日成功举行河南大型旅游推介会之后，又针对周边地市客源市场开展专门促销，同时还将赴济南、青岛、北京、上海等国内重点城市进行宣传推介。 (杜家)

青岛中旅济南分社热推泰国包机游

中国的农历新年刚过，泰国的泰历新年就要到来。近日，笔者在青岛中旅济南分社了解到，一年一度的泰国新年——泼水节将要来临。4月13日开始，一连三天全泰国均将笼罩在喜气洋洋的气氛当中。在这个时刻，泰国人通常以相互泼水来庆祝，所以又叫泼水节。

据青岛中旅济南分社东南亚部负责人介绍，该社推出泼水节泰国包机七日游。此次泰国之旅有品质游和超值游，均为4月12日出团，由济南出发直飞泰国曼谷。带您游览大皇宫、玉佛寺、皇家珠宝中心等景点，一边体验泰国的泼水节氛围，一边观看景点，观赏人妖歌舞表演。而后抵达芭提雅造访泰北民族村、翡翠岛、金沙岛、水上四季村等。

(伊冉)

招商旅游 CMIT www.lytx369.com
山东招商国际旅行社有限公司（济南）
招商旅游，专注品质 AAAAA旅行社 L-SD-CJ00019 中国驰名旅游品牌 特许出境游组团社 百年招商系统内成员 旅游保证金先行赔付
咨询报名热线：0531-55500670 55500671 55500675 55500676
隆重推出
普吉岛四晚六天 4月19日 济去青回 6180 全程无自费 享受海边 超五星酒店 快艇往返大小PP岛 情人沙滩 幻多奇主题乐园 帝王岛 让您玩转普吉
武汉、长江三峡、重庆七日游 3月29日起-10月 每周一/二/四发团 2650 （五星涉外游轮 中外同游长江三峡 四星价格 五星享受） 济南起止
德法瑞奥意梵六国十三天 休闲夕阳红 济南起止 5月15日 14600 （德国汉莎航空三程航班，德国两日行程，前往德国南部城市巴伐利亚首府，人文荟萃的慕尼黑、感受这座城市的自由主义气氛，卢浮宫讲解，登56层高蒙帕纳斯大厦，全程领队陪同，当地中文导游服务，包含SOS国际救援险在内的三险保证旅途更加安心）
港澳 广深珠港澳双飞精彩七日游（济南）3月27日 3380 老人独立成团
东南亚 泰新马【至臻暹罗】九晚十日游 4月6/22日 5050（含签证费）
泰一地【至臻暹罗】五晚六日游 4月19/27日 4550（含签证费）
韩国 韩国双船五日 （烟台） 3月16/30日 1580
韩国四飞五日 （济南） 3月11/18/25日 3380
签证专区 代办韩国 日本 澳大利亚 泰国 新加坡 马来西亚 印尼 越南等国的签证,旗下专业会服公司承接各企事业单位大中小型会议会展/商务考察等活动.欢迎来电咨询.

夕阳红 独立成团 全程导游 凭有效证件享受景点门票退费
通知：预计今年婺源以及皖南地区油菜花于3月18日起开始逐步盛开,至清明节进入旺花期,一直维持到清明后的4月上旬。
江西婺源.龙虎山.三清山.景德镇 摄影之旅 1790元/人
“中国最美丽的乡村”婺源此时是一个花的海洋,纯朴的而别致的古村落掩映在成片的油菜花海中,田园梯田春意盎然 发团时间:3月27/28日
双遗产之旅:西太平洋边最美丽的花岗岩峰林,世界自然遗产-三清山,中国道家发源地,丹霞地貌,世界自然遗产-龙虎山,江西这个季节不得不去~~
人间天堂-杭州/鲁迅故里-绍兴/蒋介石故里-奉化溪口/海天佛国-普陀山/东南第一山-雁荡山 文化之旅
经典线路：绍兴-百草园-三味书屋-鲁迅故居-鲁迅纪念馆、普陀山-西天景区-南海观音、奉化溪口-蒋氏故居-文昌阁-玉泰盐铺、雁荡山-大龙湫-小龙湫-灵峰夜景、杭州-船游西湖-胡雪岩故居 发团时间:3月24日 4月10日 1980元/人
乘"皇家公主" 游绝美三峡 探索最最中国的山水印象 五星游轮+五星景点+五星享受
黄鹤楼、三峡大坝、长江三峡、小三峡、重庆七日游 2650元/人
挂牌五星游轮双人标准间,自助餐,中外游客同船同游,游船联欢活动精彩纷呈 4月7日发团 特价
山东红叶旅行社 许可证号：L-SD-01049 地址：经十路南18962号（泉城公园北门西侧，全民健身中心站下车）南苑宾馆内 网址：www.le-yoyo.cn
报名热线：0531-86301301 86301302 86301308 86301309

品质旅游 就选国信
山东省服务名牌 山东省十强旅行社 济南市十佳旅行社 省富民兴鲁劳动奖章单位
长途免费热线 4007005017 国信旅游网 www.gotosd.com 许可证号:L-SD-01076
皇牌推荐线路 电话：86955699
天沐温泉一日游 特价
观音胜境新泰莲花山祈福 100元
地下大峡谷、地下萤光湖 178元
省内经典热线 电话：82351100
泰山、曲阜二日游 500元
泰山一日 260元 曲阜一日 260元
春季热卖线路 电话：86986655
蒙阴蒙山、孟良崮纪念馆一日游 170元
沂源溶洞、六一八战备电台一日游 130元
莱芜战役纪念馆、雪野小三峡一日游 60元
阿尔卡迪亚温泉一日游 178元 沂山一日游 130元
山青世界采摘一日游 45元 灵岩寺一日游 70元
台儿庄大战纪念馆、铁道游击队纪念园一日游 120元
船游东平湖、水泊梁山、聚义岛、水浒影视城二日游 380元
春季赏油菜花世界
扬州、兴化赏油菜花三日游（4月3日发）680元
庐山、婺源、景德镇双卧五日（3月23日发）1280元
三清山、婺源、景德镇双卧五日游（周二/三/五/周日发团） 1230元
北京 北京夕阳红精彩四日游 880元
游览：故宫、长城、颐和园，参观古老的北京胡同，参观鸟巢水立方外景；导游全程陪同（3月17/25日发团）
北京动车五日游（赠送海底世界） 630元
杭州、普陀山双卧五日游 1500元
华东五市水乡双卧七日游 820元
三亚激情海岛双飞五日游 2300元
昆明、大理、丽江双飞六日游 1930元
桂林、漓江、阳朔、冠岩双卧六日 1500元
桂林、漓江、阳朔、冠岩纯玩双飞五日 2670元
西安兵马俑、乾陵、大雁塔双卧五日 1180元
以上线路咨询：86986600 86986655 欢迎来电咨询，预约上门服务 以上线路咨询：86971156 67860799 地址：东关大街东首路北中泰大厦四楼