

作为制定全市旅游业发展规划,统筹协调全市旅游业发展的重要部门,泰安市旅游局在提升旅游满意度工作中充当“领头羊”的角色。8日,记者了解到,泰安市旅游局正整合推出景区旅游套票,加快推进重点旅游大项目建设,规范提升导游、景区、酒店服务,提升泰安旅游服务质量和旅游满意度。



8日,泰山区正式推出景区旅游套票。

旅游套票提人气,拉网暗访重服务,市旅游局要当提升“领头羊”

酒店景区不达标 摘星摘牌不客气

文/片 本报记者 邵艺谋

泰山区首推旅游套票 游客多日游更省钱

5月8日上午,泰山区旅游局正式推出旅游套票,将区内方特欢乐世界、泰山花样年华景区及啤酒生肖乐园、老县衙等A级景区捆绑,推出A、B两种套票,A套票(两日游)由泰山方特欢乐世界、泰山花样年华景区、泰安老县衙博物馆和泰山啤酒生肖乐园组成;B套票(一日游)有泰山花样年华景区、泰安老县衙博物馆和泰山啤酒生肖乐园组成,两种套票主要面向签约旅行社销售。泰山区旅游局副局长韩兆东说,泰山区还将组织旅游大篷车赴外地进行有针对性的宣传促销,推广旅游套票。

泰山区推出旅游套票,受益最大的景点就是目前免费对外开

放的泰安老县衙博物馆,过去这里因为位置较偏,交通不便而缺乏人气。“套票推出后,老县衙博物馆每日接待量将大幅增高,旅游人气很快就会热起来。”泰安市老县衙旅游风景区负责人高建红说,目前到老县衙博物馆参观的大部分是泰安本地人,每天大概在200人左右,套票推出后,会有大量来自方特、花样年华的年轻游客来这里参观游玩,“估计每天游客量会接近1000人。”在《泰安市旅游满意度提升工程任务和责任分工一览表》中,泰安市旅游局主要分工是整合泰山、方特、花样年华以及东平湖等有关景点,推出旅游套票,通过实施套票让利,形成泰安二日游、三日游、多日游

产品,通过旅行社、宾馆等多种途径进行产品销售。

“通过旅游标识、旅游口号、旅游广告制作及旅游市场分区推广,打响‘中华泰山,天下泰安’城市旅游品牌和县域特色旅游品牌,提升泰安旅游国际美誉度和知名度。”泰安市旅游局局长程明说。

据了解,全市旅游景点第一份套票由泰山门票和《中华泰山·封禅大典》联合推出的套票,游客白天爬完泰山后可以直观观看封禅大典实景演出。“套票推出后,观众数量比以前有明显提升,在观看实景演出之后,游客能更深入地了解泰山文化。”中华泰山·封禅大典营销部总监李海伦表示。

多个项目年前营业 岱庙周边或建庙会街

4月27日,泰安市旅游局召开全市旅游规划暨景区旅游满意度提升工作会议,出台《泰安市旅游局“好客泰山人、满意在泰安”旅游满意度提升工程实施方案》,从2012年4月到2013年12月,着重完善旅游基础设施,加强旅游景区软环境建设。

据了解,泰安市旅游局将以

红门路、滨河东路、泮河一期西侧、岱庙周边、财源街、中轴线两侧等区域为重点,充分挖掘地方餐饮特色,解决夜经济发展瓶颈,尽快形成具有较强吸引力的旅游特色街区和夜生活聚集区。“庙会等节会经济对于振兴地方旅游经济起到重要作用。”泰山学院教授、旅游专家王雷亭说,目前庙会

活动集中在岱庙附近,泰安市可重点改变岱庙外围环境,建造庙会街。“老市政府附近及岱庙周边可拆除的建筑也要进行规划建设,将岱庙打造成林中神庙、旅游枢纽、休闲客厅。”王雷亭说,东岳庙会在政府牵头下,可加大地方民俗团体参与性,打造东岳庙会品牌。

“通过深挖景区文化、重组景区内游览线路,重编文化旅游景点导游词等方式突出景点特色文化,以特色文化吸引人、留住人。”泰安市旅游规划发展科科长曲忠生介绍,5月4日,泰安市组织泰山景区、旅游局等单位对十几个旅游业招商引资和重点项目现场调度。京沪高铁泰安旅游服务中心项目将于7月初正式营业,游客足不出站就能与各旅游景点、旅行社和宾馆无缝对接;泰山桃花峪游人中心二期生态停车场将在5

月开工建设,建成后将新增停车位246个,今年国庆节投入使用。

此外,中国青旅集团泰山龙曦国际度假地将在今年年底主体工程完工,明年年底投入试营业;泰安名嘉广场计划今年年底开业,有33家台湾企业参与,汇集台湾特产和民族风情文化的台湾城项目也将正式入驻;岱岳区太阳部落景区内项目全部完工,2013年景区正式开园;泰山温泉国际会议旅游文化风景区也将于今年5月19日正式营业。

导游“计分”管理 违规直接曝光

山东省旅游规划设计研究院院长陈国忠在对泰安旅游满意度调查中发现,天外村广场周边有黑导游,充当导游角色欺骗外地游客,此外还存在部分黑车拉客现象。

针对这一现象,泰安市旅游局从3月中旬起,对外村、红门等旅游团队较为集中区域进行导游市场专项整治。重点检查导游员是否持证上岗,是否携带必备物品,有无擅自脱离团队、擅自增减项、超计划购物和变更行程以及是否使用全省统一“电子行程单”等行为。截至目前,市旅游局已出动执法人员60余人次,检查导游员200余人次,纠正违规导游7人,IC卡扣分共计28分,没收假导游证1个。

8日,记者在泰安市旅游政务网“导游计分管理”板块中看到,旅游监察支队对在检查中发现违规导游姓名、导游证编号、违规情况、违规地点和处理情况均作出通报,接受市民和游客监督。

除加大对导游服务质量监督外,泰安市旅游局还注重加强导游素质提升。3月22日,泰安市“好客导游”素质提升培训班在泰山学院开班,培训班邀请市内外专家、学者对泰安市入选山东省好客导游团队和泰安市好客导游团队的25名导游员进行专业培训。培训时间为期五天,授课内容包括泰安市市情与幸福泰安建设、泰山文化与旅游发展、中国建筑文化、国际旅游发展趋势和规律等。

“导游是旅游行业的窗口,名片和旗帜,导游员的业务素质和社会形象直接影响游客对泰安旅游满意度的评价。”泰安市旅游局局长程明表示,通过培训让导游员理论水平和业务素质实现新提高,增强导游员从业水平,是提升旅游满意度的重要举措。“我们一定会认真学习,提升自身业务水平与综合素质,发挥‘传、帮、带’作用,为全市导游员做出表率。”参加培训班的导游告诉记者。

拉网暗访旅游服务 市民监督员上岗

4月25日,泰安市旅游满意度提升工程督导组对泰山景区旅游市场督导检查,责令游客投诉的天街宾馆停业整顿。“市旅游局将针对星级酒店、A级景区,启动全市暗访检查,未达标给予摘星、降级处罚。”市旅游局监察支队工作人员说。

在山东省旅游局对泰安旅游环境暗访短片中,泰安部分酒店环境不达标等问题被曝光。泰安市旅游局监察支队随即启动全市暗访检查活动,对全市三星级以上酒店,所有A级景区按照相关等级评定暗访。与此同时,市旅游局面向社会聘任首批近20名旅游行风义务监督员,不定期参加旅游市场秩序专项治理检查和旅游质量暗访等活动,提出纠正不正之风、规范市场秩序等方面建议。

市旅游局监察支队工作人员介绍,他们主要打击强迫或变相强迫游客消费等行

为,查处不与游客签订合同行为;查处违反合同约定“加点”、“减点”、“换点”和压缩游览时间等违规现象;查处欺瞒、强迫或变相强迫游客购物、价格虚高、假冒伪劣和参加另行付费旅游项目等严重损害游客权益的违法行为。在检查中,工作人员曾遇到两名手拿长度超过500毫米高香进山的大学生,得知两人从外地来旅游,不清楚相关规定后,他们带两名大学生到销售点,让商贩现场给大学生退货。

不只不合格宾馆被摘星,不合格景区景点也会受到降级处罚。记者从市旅游局了解到,泰安市目前共有A级景区25家,其中5A级景区1家,4A级景区4家。“不符合景区标准,游客投诉多又不积极整改的景区,我们对其约谈,责令其整改,直至摘牌等处理。”泰安市旅游局规划发展科科长曲忠生说。



泰安市旅游局联系泰山景区天外村执法大队对导游进行检查。 本报通讯员 李豪 摄