

“如果你是游客,希望得到怎样的服务?”

# 市长给旅企布置“命题作文”

本报威海6月3日讯(记者 刘洁) “在上学的时候,老师都让我们写过一个作文‘如果我是……’,那现在我问你们,如果你是一名游客,你希望得到怎样的服务。”6月1日“威海市创建全国旅游标准化示范城市动员大会”在合庆饭店举行,出席会议的威海市市长张惠在讲话时强调,广大旅游企业一定要以游客的切身需求为出发点,牢固树立“游客至上”的理念,打响“以游客为中心”的服务牌,让游客来到威海有宾至如

归的感觉。

当天的动员大会吸引了上百家涉旅企业以及相关主管领导、负责人参会。在听完刘公岛管委会和乳山市政府负责同志所做的交流发言后,张惠市长首先要求大家要深化认识,切实增强创建全国旅游标准化示范城市的责任感和紧迫感。要把加强旅游标准化建设,作为推动旅游业转型升级、塑造城市形象品牌的任务来抓,作为满足群众更高需求的有效途径来抓。

而在讲到“狠抓旅游管

理服务质量”时,张惠引用古语“己所不欲,勿施于人”,并表示“如果你是一名游客,你希望得到怎样的服务,你肯定也不希望自己被骗、被欺诈。”她强调,广大旅游部门、单位要牢固树立“游客至上”的理念,以宾馆、饭店、商场、车站、码头、机场、公交车、出租车和旅行社等为重点,加强旅游从业人员职业道德教育和业务知识培训,在每个涉旅行行业都培训一批示范企业和先进标兵,充分发挥典型带动作用,不断增强服务精细化、个性化能力,打响“以游客为中心”的服务牌。

大力推进旅游诚信建设,坚决取缔“野导”、“黑店”,坚决打击欺行霸市、强买强卖、假冒伪劣等不法行为,维护良好的旅游市场秩序,打造优质的旅游整体环境,让游客来到威海有宾至如归的感觉。

在此次动员大会上,威海市政府办公室印发了《威海市旅游标准化试点工作方案》,威海市旅游标准化工作办公室公布了110家“创建全国旅游标准化示范城市试点单位”。



威海市市长张惠在讲话时强调牢固树立“游客至上”的理念。本报记者 刘洁 摄

## 40项旅游新标准明年实施

本报威海6月3日讯(记者 刘洁) 威海市创建全国旅游标准化示范城市动员大会上要求,2013年底,威海市将在旅游星级饭店、旅游A级景区、旅游星级厕所等相关旅游业全面推进22项国家标准、18项行业标准及多项省市地方标准,力争导游、娱乐、餐饮、交通、宾馆等企业主要服务流程的标准实施率达到100%。

今年3月份,国家旅游局公布第二批全

国旅游标准化试点城市名单,共20个城市入选,威海名列其中,是山东省此次唯一入选城市,也是山东省继首批青岛建榜后的第二个人选城市。

威海市市旅游局相关负责人6月1日表示,即日起至2013年年底,威海旅游业将按照标准对照不足,进行改正。这其中涉及到旅游景区、旅游饭店、导游、娱乐场所、旅游客车、旅游电子商务网站,乃至旅游厕所等40项国家标准和行业标准将在威海市全面推行。

按照国家旅游局的安排部署,威海市创建旅游标准化示范城市即日起全面启动,至明年10月份验收。因此,威海市计划用一年半的时间完成标准化示范城创建工作,并将创建工作保持下去。

另外,威海市旅游局还邀请广大市民朋友,通过12301旅游服务热线,为威海旅游业标准化的创建工作提意见。

## 24部门联手创建旅游示范城市

本报威海6月3日讯(记者 刘洁 通讯员 曲晓琳)

动员大会上印发的《威海市旅游标准化试点工作方案》中要求,威海要建立健全旅游标准体系,完善城市旅游服务功能,优化旅游产品体系,推广实施旅游服务标准,积极创

建旅游行业品牌,开展旅游标准实施评价。

《方案》中对创建全国旅游标准化示范城市的责任分工做了详细说明,涉及到威海市委、市政府的24个部门,主要有宣传部、发改委、经信委、建委、财政局、公安局、旅游

局、工商局等。其中威海市旅游局主要要做好旅行社、星级饭店、星级餐馆、A级旅游景区、旅游度假区、旅游咨询中心、旅客集散中心等旅游企事业单位的旅游标准化试点工作,组织编制《威海市旅游标准化发展规划》。

## 创建旅游示范城市确定110家试点

本报威海6月3日讯(记者 刘洁 通讯员 张建涛)

为进一步推进威海创建全国旅游标准化示范城市工作,威海市旅游标准化工作办公室公布了110家“创建全国旅游标准化示范城市试点单位”。

据了解,新公布的110家试点单位包括有试点市区2家、旅游景区11家、旅行社14家、星级饭店24家、星级餐馆2家、涉旅企业57家。其中,2家试点市区分别为文登市、乳山市,11家试点旅游景区分别为刘公岛、成山头、赤山、天沐温泉、汤泊温泉、大乳山、乳山银滩、仙姑顶、华夏城、定远舰以及文登青龙生态旅游度假村。14家试点旅行社分别为威海国旅、威海中旅、龙之旅、石岛国旅、恒信国旅、航空国旅、威东国旅、龙威、假日国旅、君悦、海之旅、开心假期、和顺以及环球国旅。