



旅游诚信案例——旅行社篇

# 台风“达维”到来之后

## ——记日照平安国际旅行社诚信经营

8月2日21时30分前后,第10号台风“达维”在江苏沿海登陆,3日到达山东省境内。“达维”是1949年以后登陆我国长江以北地区最强的台风,此次台风给日照市各相关行业及人民生命财产安全带来了巨大损失,给之前热闹的日照海滨旅游形成了很大的冲击。

由于是台风天气等不可抗力造成的原因,海边封闭,导致日照平安国际旅行社多个团队在日照期间无法参观游览景点

景区。虽然大部分游客表示理解,但8月2日公司接待的南京时尚旅行社日照海滨线旅游团队52名客人要求下海戏水。在这种情况下,日照平安国际旅行社把游客安全放在第一位,把游客利益放在第一位,积极响应日照市旅游局通知预警,密切关注天气变化,克服侥幸心理,及时应对困难。为了安抚客人情绪,地接导游做了大量的说服工作,劝阻游客远离危险海域,与组团社进行沟通,疏

导团队进行其他可正常游览的景点如竹洞天景区等。

期间,日照平安国际旅行社公司总经理杨郁聪到酒店看望团队游客,一一道歉,化解游客的不满情绪。原定刘家湾赶海园和森林公园都未能安排游览。与组团社签订的合同上,刘家湾赶海园(原价50折扣35)和森林公园(原价60折扣48)景区门票均为折扣价,本着“游客至上,诚信第一”的原则,当场按全额票价退还给游客,共计支出5500余元,并

免费为全体游客安排在四星级碧波大酒店享用高标准团队餐,给游客留下了深刻印象。

同时,日照平安国际旅行社妥善安排未尽行程,在确保安全的情况下,尽最大努力满足游客观海玩海的要求,针对游客情绪进行安抚。很多之前有抱怨情绪的游客看到了旅行社所做的工作后,纷纷表示理解,不再有任何意见。台风无情人有情,平安国旅为游客海滨之旅画上了较为圆满的句号。

### 休闲快讯

### 金秋硕果九如山

秋天的九如山是美妙的,秋光倾洒,秋色高爽,秋山染红,秋水荡漾,秋草萧瑟,秋虫鸣唱,而其中惹人喜爱的还有那满山成熟的秋果。金黄色的柿子挂满树梢,深红色的山楂垂落枝头,把青山绿水点缀得色彩斑斓。正在成熟的栗球慢慢裂开它的硬壳,其中的果实会像元宝一样含笑欲出;已经结晶的核桃仍然裹着青涩的外衣,等待着人们去剥出它的细嫩果仁。都说叶落而知秋,唯独在九如山,当是果熟而知秋。

有人会问,为什么九如山的秋天这样充满魅力?那是因为,九如山最大限度地保留了大自然的原始面貌,水从天上来,树是自然生,一草一木都在还原齐鲁大地的生态本色。到了秋天,生态的成果一定会显示出来。金柿最喜

天凉意,山楂不怕染新霜。

漫步九如山中,欣赏峡谷秀色,如果你肯在树丛中仔细寻觅,总会捡到垂落的板栗,那可是大自然的恩赐,只要用石头敲开它的外壳,就能品尝它甜美的内心。每逢中秋风起,晚树摇曳,棧道两旁的红果总向游人招手,只要你伸手一碰,成熟的果实就会向你发出灿烂的微笑。摘得一枚秋果,品尝一丝甜意,那该是多么畅快!

贴近九如山,融入大自然,感受大好秋色,收获万颗果实,这便是秋游九如山的最佳体验。当然,我还要劝说诸位游客,九如山的秋果尽管很丰足,很诱人,但您最好只观摩,不摘取,留着那满山金色让众人观赏。你对大自然的深情爱戴,大自然一定会给你回报。

### 草帽姐、E舞飞扬双节“来袭”

2012年中秋节、国庆节期间,《让梦想飞》草帽姐徐桂花,《我是大明星》2012年度总决赛亚军E舞飞扬团体将来到富华游乐园,高亢的歌曲、前卫炫丽的街舞带您进入欢乐海洋。

徐桂花家住山东临沂的一个小山村,经常在田间地头唱歌的她,竟然无意中练就了一副好嗓子,来到《让梦想飞》的舞台后,草帽姐依旧是刚浇完地的打扮,没有华丽的服装,没有亮丽的外形,但是她一亮嗓子,声音清脆洪亮,堪比大衣哥,把所有评委和观众震惊了,评委笑称,草帽姐穿越而来。

被问及参加节目的愿望时,草帽姐说她最大的愿望就是希望能通过《让梦想飞》早日让孩子们离开学校老旧的危房教室,搬进新校舍,让现

场的观众和评委忍不住落泪。

E舞飞扬团体来自中国传统杂技之乡——河北省吴桥县,源远流长的杂技传统和艰苦专业的基本功训练,为他们以后的舞台表演奠定了基础,E舞飞扬舞台表演极具创意,将中国传统的杂技与街舞相融合,使其表演既有杂技的险、奇、敏捷灵巧,又有街舞的前卫、时尚、炫丽,极具美感,E舞飞扬在《我是大明星》2012年度总决赛中获得亚军,在近期中央电视台《我要上春晚》节目评选中,凭借《飞舞的帽子》获得人气王。

让我们十一齐聚富华游乐园,体验双环过山车,太空飞梭,超级大摆锤,5D环幕影院等众多惊险刺激的游乐项目,领略草帽姐和E舞飞扬的风采。

### 泰山方特做足准备迎国庆

2012年中秋、国庆节,国内首次实施节假日小客车上高速公路免费通行政策,小型车辆将首次被免除高速公路通行费,“节日福利”无疑让有车一族心动不已,大大降低假期自驾游的成本,黄金周出游人数必将出现井喷。

泰山方特营销中心主任周斌介绍说,中秋国庆双节期间泰山方特将开放两个大型停车场,可容纳2000余车辆同时停放。双节期间,方特各个部门的工作人员临时加班,以此保证各个工作岗位都能得以充实;技术部门加强对园区运营项目

的例行检查,确保节日期间各项目正常运行;医务室在国庆节期间全天候为游客提供免费服务,对各类药品及医疗器械做好充足准备。

据周主任介绍,今年国庆与以往不同的是方特开通了网上订票系统,减少了节日期间游客购票排队等候的时间。更值得一提的是景区自开业来一直出售的专用雨衣现在也免费为游客提供,而且每逢方特魔法节各种精彩近景魔术及魔法秀让游客大呼过瘾,相信泰山方特今年双节定会引来玩游客不虚此行。

## 秋游赤山 畅享美景美食



与春之含蓄、夏之清凉、冬之静谧相比,秋日的赤山更收获了一种别样的浪漫,特别适合休闲养生、度假休闲。威海石岛赤山风景名胜区位石岛港西北,山海相连,方圆12.8平方公里,以“东方神山”、“佛教胜地”、“海国民俗”、“森林公园”而著称。

与众多季节性景区相比,赤山的春夏秋冬各有其独特的美丽。告别了夏日的炎热,趁着秋高气爽的时节游览赤山,你会惊奇地发现:最美的秋色竟然尽在其中。游客尽可以于层林尽染处,收获金秋的无尽浪

漫。沿石阶往上盘行,涌入眼帘的是那层层叠叠的灌木森林,虽是秋意阑珊,但山上的植被并未显出过多的萧瑟,红黄绿相间,五彩缤纷,红的妖艳,黄的明丽,绿的柔和,漫山秋色,情趣尽生。山风徐来,清凉惬意,丛林密处,鸟鸣虫啾,法华院里的僧人不疾不徐地清扫着台阶上的点点落叶。秋游赤山,除了能够欣赏赤山美景,更可以尽情饕餮海鲜大宴。

石岛有北方最大的渔港,是国内著名海产品集散地,以烹制海味而著称。秋天是鱼肥蟹美、游客大快朵颐的时节,在赤山可

### 秋登高、享采摘、阅山水、品美食

## 十一来蒙山偷闲吧

作为大蒙山核心景区的蒙山云蒙景区(蒙阴蒙山国家森林公园),一直是山东山水类景区的典型代表,临近十一,蒙山云蒙景区游客量迅速提升,美轮美奂的蒙山山水美景是吸引游客前来的最大动力。十一期间,蒙阴蒙山国家森林公园推出了“秋登高、享采摘、悦山水、品美食”等主题活动,目前蒙阴蒙山已经接受十一期间的大量团队预定,蒙山成为十一旅游的热点景区。

蒙山国家森林公园地处沂蒙山区核心位置,古木参天、柳

树成荫,植被覆盖率超过98%,每立方厘米负氧离子含量位居全国之首,被誉为超洁净地区;蒙山巨大的中国瀑布落差上百米,“飞流直下三千尺,疑是银河落九天”是蒙山瀑布最好的写照。临沂金汇蒙山集团董事长公维海告诉笔者:“游客在蒙山国家森林公园欣赏风景如画的蒙山秋景的同时,可以充分感受蒙山的一份恬淡,闲适和休闲,让自己疲惫的心灵好好放个假。”公维海还透露,目前来蒙山游玩的许多游客已不是急匆匆地快速游览,而是慢游

蒙山,放慢脚步,细细品味蒙山之美,参加蒙山惊险刺激的森林冲锋车、欢快舒适的森林大巴、亲水嬉水的森林高山漂流、鸟瞰美景的森林索道等项目。

十一期间,蒙山云蒙景区数千亩野生板栗正是收获的季节,开口欢笑的板栗等着游人来采摘。为了更好地突出蒙山慈善和惠民,十一期间蒙山对来景区游玩的游客实行板栗采摘免费的特惠政策,让游客在爱护板栗树的前提下,自由畅快地享受采摘乐趣。另外,蒙山火红的柿子、红艳艳的山楂、沉

甸甸的苹果也都成熟,给游客提供了更多采摘选择。十一蒙阴蒙山还推出了“颐养蒙山,尽享舌尖上的美食”活动,游客在蒙山国家森林公园可以品尝绿色美食:蒙阴光棍鸡、红烧兔子头、炸山蝎、蒙山羊汤、煎饼、五谷杂粮面食等。

如果你感觉游玩累了,就在海拔900米的蒙山会馆小住一日,酣畅淋漓地享受一把舌尖上的蒙山美食,感受一下群星闪耀的夜空和夜间的静谧,早上被小鸟的啁啾声叫醒,尽情享受一把纯正的田园生活吧。(东方)

## 追忆历史 感受自然

### ——海岛风情尽在刘公岛

陈列馆,这些知名景点,向游客展开了一幅幅跌宕起伏、撼人心魄的历史画卷。

如今的刘公岛,人与自然和谐共生,文化与旅游相得益彰。漫步刘公岛上,乘坐游览车沿着蜿蜒的环岛盘山公路缓缓行驶,甲午战争旧址、古炮台、英式建筑,海岛风情尽收眼底,仿佛步入“世外桃源”;您可以乘坐索道穿越林海松涛,登临刘公岛制高点旗顶山炮台亲手触摸清朝古炮,登高望远刘公

岛的自然风光尽收眼底,令人心旷神怡美不胜收。环岛船带您拥抱深邃蔚蓝的北黄海,凭吊当年的甲午古战场。您还可以一睹建于1902年,曾盛极一时,如今原址复建的中国第一高尔夫,亲身体验自然与文化交融、历史与未来对话的高端品味。游客在岛上游山、亲海、休闲、度假的快乐体验中,可以尽享原汁、原味、原生态,亲山、亲海、亲自然的曼妙感受。



立秋过后的威海,天空清澈的没有一丝云朵,抬头仰望,天是那样的高,那样的蓝,大海也慢慢褪去了夏日的狂热,墨绿而又安静,偶尔卷起的浪花与海鸥顽皮地嬉戏着,略带凉意的海风扑面而来,让登上刘公岛的客人们惬意无比!

来到刘公岛您可以亲身感受当年清朝北洋水师及甲午战争等大批遗址。它像一座历史的巨钟,在古与今的撞击中,激荡着不朽的魅力,昂然屹立于威海卫。岛上有遗址类建筑——中国甲午战争博物馆、有刘公岛博览园以及甲午战争