

旅游诚信案例—酒店篇

# 一诺千金，让每位顾客满意

## ——记青岛海景花园大酒店诚信经营

青岛海景花园大酒店早在建店之初便提出了“诚信待客，行之以德”的道德准则，把诚信经营提高到影响企业生死存亡的高度来看待，并从员工培养和管理机制两方面着手开展诚信经营建设，促进了企业的进步和发展。酒店每年收到的顾客表扬信多达4000封，国内最大的酒店销售网络——携程网开展的点评活动，青岛海景花园大酒店综合得分始终名列全国第一，被旅游点评网——到到网评选为“2012中国旅行者之选”(含港澳地区)十佳酒店之一。

今年7月8日，酒店接到紧急通知，当月14至17日，市政府有重要会议在青岛海景花园大酒店召开，必须把酒店已预订的2号楼客房全部腾出进行封闭式接待。由于是接待高峰，此段时间2号楼已有63个客人累计98个间天的预订，其他楼座也已基本订满。接受了预订，就是对客人的承诺。

当晚，酒店总经理组织相关部门经理召开了紧急会议，决定将这些预订的客人设法安排到其他同星级酒店，确保客人满意。协调小组逐个给客人打电话沟通，讲明具体情况，把方案告诉他们，听取意见，希望得到理解和支持。

因7、8月份是青岛的旅游高峰期，14至16日又恰好是周末，各大星级酒店房间都比较紧张，而且客房涨价幅度很大，一些酒店给出的报价比给普通客人预订的房价高出50%至200%。为了保护预订客人的利益，酒店根据客人的不同需求制定不同的补偿接待措施：凡是客人提前预付房费的，如果新订的

海景花园大酒店又专门安排客户关系部对每一位客人进行跟踪服务，每天对他们进行电话拜访，询问住店感受和有什么需要帮助。经过海景花园大酒店的努力，不仅圆满地完成了封闭接待任务，而且所有外送的客人都非常满意。

一位通过携程网预订的客人，被海景花园大酒店的真诚所打动，在网上点评价：“酒店的工作人员很负责地帮我们换到了满意的酒店，而且态度也很好，还承诺把我们免费接到新酒店，赞一个！”

◎最佳休闲社区

## 健康休闲带来和谐社区

——记青岛市市北区即墨路街道上海路社区

“亲情、友情、邻里情、款款深情；人和、家和、社区和、和谐幸福。”说的就是上海路社区温馨的社区居民休闲生活的景象。

社区志愿者们每天佩戴袖标按时巡逻在社区楼院内，风雨无阻，对发现的问题及时向社区反映，对居民提出的问题也耐心解答。他们不仅守护着社区的安全，还是花草的呵护者，楼院的绿草茵茵、花朵娇艳；环境卫生的监督者，主动维护楼院卫生影响带动着社区的群众，“人人参与，人人受益”。

社区倡议全体居民参与社区活动，定期邀请专家，组织居民开展各种健康养生知识，并利用宣传栏、黑板报等宣传阵地，广泛向居民宣传健康休闲生活理念。

社区图书室藏书约万余册，为居民提供精神食粮。社区合唱队、空竹队、腰鼓队各有大约40人左右，太

拳、太极剑健身队100余人，是社区文化体育活动的主力军，多次代表社区和办事处参加区组织的各项文艺活动及比赛，取得了不错的成绩。健康活泼的娱乐形式也赢得了居民的喜爱和参与。打够级是岛城的扑克文化，同样，在上海路社区也深受居民们的喜爱。每逢“交战”，居民们其乐融融，像过年一样，聚在一起，充分发挥团队合作精神，提高了居民间的凝聚力。

社区的文化活动中心、颐康长者乐园、社区健身路径每天总是人来人往，充满了欢声笑语，一派和谐的景象。参加社区文化休闲活动的既有上至八旬的老人也有十几岁的孩子。白发苍苍的老人与稚气未脱的孩童在一起排练、活动，相映成趣。上海路社区居民们在休闲活动中增进友情，共促和谐。



◎最佳休闲家庭

## 休闲无限 快乐无限

推荐家庭:五莲县臧传英一家 推荐地市:日照市



我家来自素有“望海仙山，森林五莲”之称的五莲县。

我们是体育之家，热爱运动。全家都是乒乓球爱好者，经常全家出动来一场家庭友谊赛，女儿多次代表学校外出参加各种比赛，成绩优异。丈夫是山地自行车国家一级裁判、市级优秀篮球教练、田径教练，所带篮球队和田径队在全县比赛中获得第一名，为上一级学校输送多名优秀队员，多名同学进入省队训练，一名田径队员达到国家一级运动员水平。在去年举行的青少年帆板赛和自行车比赛中，获得四金五银五铜的佳绩。

我作为一名热心的健美操教练，积极带领大家学习健美操，构建了“群众性，广场健美操”；我还是县教育局乒乓球代表队的主力队员，多次参加全县乒乓球比赛，并多次取得全县第一。在校为三八妇女节的活动出谋划策，并积极参与学校的各种娱乐活动。我们都很喜欢户外运动，骑自行车、攀岩、徒步快走都是我们家的休闲娱乐项目。因为运动，全家活力四射乐融融，邻里关系特别融洽。

我们痴迷旅游，经常徜徉在青山绿水间，天竺峰下、说法台上、望海亭上、靴石下、情侣峰上、四面佛下、董家楼、李崮寨、陆家沟到处留下了我们的欢歌笑语。暑假更是我家的黄金时期，北到黑龙江的黑河，南到华东五市，黄山，云南都留下了我们的足迹。迷上旅游，迷上摄影。在我的博客上，有许许多多多五莲的秀丽风光，我向世界各地的人们介绍家乡的美丽风景和巨大变化，跟五湖四海的朋友分享这梦境般的世界，理想中的家园，心中的天堂！美食是旅行中必不可少的东西，在五莲的农家院里，品尝着香气扑鼻的烤全羊，独具特色的嫩土鸡，让人馋涎欲滴，回味无穷……

旅游无限，运动无限，休闲无限，快乐无限！把快乐浸润到工作中来，让快乐任风飞扬。

## 休闲快讯

### 来金象山乐园享炫彩金秋

秋高气爽，云淡风轻，正值登高远游的好时节，金象山乐园金秋狂欢季也渐渐拉开了帷幕，秀美山谷风光无限，激情电玩不尽欢乐，主题活动嗨动不停，这座“山谷中的迪士尼”显得格外热闹。

金象山秋色迷人，绚丽缤纷，深红、金黄、墨绿……金象山绿裳换霓裳，带给你意想不到的浪漫唯美；水上乐园小舟横行，或是朋友结伴，或是父母携子，玩个不亦乐乎；雨林谷则潭深瀑秀，龙潭一碧到底，梦幻般的彩虹更让大家心神神迷；或者去逍遥谷的茶楼坐坐，细闻缕缕茗香，或者在4D影院亲历逼真画面，感受穿越带来的惊奇。金象山的柿子红了，惹得游客们垂涎三尺，可以爬树摘柿子做个“好色之徒”。

欢乐谷里，百余种大型电玩让你尽情体验：空中飞碟徐徐上升，山川秀色尽收眼底；海盗船俯仰之间实现你飞翔、冲浪的梦想；迪斯科大转盘最受小朋友欢迎，孩子们一个个像小豆子一样被颠簸的满地打滚，叫个不停……疯狂骑士、双人飞椅，以及今年乐园新增的星际巴士等等，以风一样的速度疾驰，让游客们尖叫不止。欢乐剧场里，小丑可爱无敌，高超的魔术、杂耍表演不时引来现场观众掌声连连；CS野战基地则“战火”纷飞，不时传来“小战士”的呼喊声，刺激好玩。据悉，金象山乐园5周年庆典精彩继续，畅游金象山，乐享炫彩金秋，快快加入金秋狂欢浪潮吧！

### 山东新泰莲花山《绿屋秘密》即将播出

中央电视台摄制的山东新泰莲花山《绿屋秘密》将于近期播出，具体时间为10月18日CCTV高清频道《探秘高清》栏目16:50首播，第二天6:00重播。10月26日CCTV-10科教频道《地理中国》17:30首播，第二天上午10:15重播。

《绿屋秘密》以山东新泰莲花山下的村庄里“神秘的绿石”建造的房屋为主线，用纪录片的形式，揭示了生成于28亿年前地球上最古老的岩石——科马提岩的成因及地质地貌构成、演变等知识，全面展示了山东新泰莲花山作为世界地质公园的地质品位、旅游价值及当地生态文明、民俗风情，反映了人与人、人与自然、人与社会和谐共生的重大主题。

(潘继栋)

### 到赤山品美食

金秋时节，虾肥蟹美。游在赤山，不仅有无边秋色尽收眼底，更有无尽美味任你享用。

威海赤山风景名胜区，位于山东半岛最东端的中国首届魅力城市——荣成市东南部的石岛海滨。石岛作为北方最大的渔港，是国内著名海产品集散地，以烹制海味而著称。莱肴制作特别讲究刀工、拼摆花样、火候和味道，以清新、脆嫩、原汤原味见长。

“到石岛吃海鲜”，已经成为了许多游客们的口头语。在这里游客可以吃到最新鲜、最纯正的海鲜，海胆刺身、姜葱生蚝、酱烧八爪鱼、香煎秋刀鱼、白灼海螺、香辣干锅虾、爽脆海蜇白菜心、黄花鱼炖豆腐、蒜蓉蒸鲍鱼、香烤扇贝、清蒸鳕鱼、香辣木耳虾、椒盐濑尿虾……单单听到这些菜式的名目，便足以令人垂涎三尺。除却各式海鲜菜品，就连饭也离不开海鲜，如生滚花蟹粥、瑶柱煮粥、海鲜奶油焗意大利面、鲑鱼馅水饺……真是闻之饕餮欲滴，食之回味无穷。

除了尽情享用海鲜，在赤山海边垂钓，在赤山鱼货码头零距离地挑选购买海鲜，或者亲身体会一下渔家的别样风情，也是赤山旅途中极具乐趣之事。

(燕妮)

●齐鲁逍遥自驾游

## 泡温泉 游竹泉 登蒙山 带上爸妈来蒙山登高赏秋

□贾鹏

一年一度的九九重阳节即将来临，你是不是也准备为父母献上一份金秋好礼？本周末，齐鲁逍遥自驾游特别针对中老年车友推出“带上爸妈来自驾”活动，让我们一起享温泉浴，游竹泉村，到蒙山登高望远、寻秋赏菊。还等什么，抓紧时间报名吧，为爸妈送上这份贴心大礼，和父母共享天伦之乐吧。

### 蒙山

☞看点:今年红叶格外红

秋天是蒙山景色最美的时节，与春天的妩媚、夏天的热情及冬天的萧索相比，秋季的蒙山有着特有的美丽——红叶、黄叶、绿树、菊花，还有天空中辽阔的湛蓝、暮色里西下的夕阳，眼前的景色构成一幅静美的水彩画，令人赏心悦目、心旷神怡。蒙山的秋天又总是让人觉得太过短促，一转眼就冬天了，错过了此时的美景实在是一件遗憾的事

情。正值重阳来临，赶快带上老人孩子一起来蒙山寻秋赏景、登高望远，将最美的风景收入相册，和家人一起享受森林氧吧浴。

### 智圣汤泉

☞看点:沐智圣汤泉 品诸葛文化

置身在水气氤氲间，闭上双眼，让温泉慢慢地滋润着身心。城市的喧嚣和生活的烦琐抛在脑后，颇有些“浮生偷得几日闲”的雅致。智圣汤泉企划部经理赵建利介绍说，中老年人经常泡温泉不仅能够解除疲劳，而且能够促进血液循环、颐养心神。他建议中老年人选择合适的药池浸泡，根据自己的身体情况有选择地入池浸泡，浸泡时间以15至20分钟为宜，中间最好能起身1至2次。智圣汤泉在各个温泉池都设有饮水设施，可以帮助游客随时补充水分。温泉接待中心还免费提供水果、绿豆茶和橙汁，泡完温泉可在休息大厅尝尝小吃，或在健身房里享受休闲时光。

### 竹泉村

☞看点:竹林隐茅舍 清泉石上流

是不是总想寻找一个乡村田园：古巷幽深，小桥流水，石屋、石墙、石板路掩映在青青的竹林里，质朴典雅而意境悠远。竹泉村就是这样一处世外桃源。古村庄依山出，竹因泉生，村民绕泉而居，砌石为房。这是一个极其古朴的村落，大街小巷铺着就地取材的石头。入夜，星空璀璨，静谧的氛围让游人享受难得的清静，在此修身养性、品茗赏花，实为忙里偷闲的雅事。

活动时间:10月20日—21日  
济南车友集合时间、地点:20日早7:30济南鱼翅皇宫大酒店集合  
全省车友集合时间、地点:20日11:00济南线诸葛出口  
活动费用:420元/人  
报名电话:0531—85196576/15064106395  
QQ交流群号:236667817  
温馨提示:请自备泳衣、长袖衣物等。