

旅游客运驾驶员、导游有了新规范

为加强旅游客运驾驶员、导游员管理,提高旅游接待服务水平,打造“好客山东”旅游品牌,近日,山东省旅游局、山东省交通运输厅依据《山东省道路运输条例》、《山东省旅游条例》,共同研究制定了《山东省旅游客运驾驶员、导游员服务规范》。

规范中指出,旅游客运驾驶员上岗需着装整洁,仪容仪表符合职业要求;车容、车况确保良好,车内整洁卫生,无垃圾、无灰尘;坚持文明驾车,保持正确驾驶姿,不吸烟、不聊天、不吃零食;严禁酒后驾车、疲劳驾驶等有碍交通安全行为;坚持文明从业,不得向游客索要小费或变相索要小

费,不得中途甩客,不为难、顶撞游客;不得要求导游安排不在行程内的场所购物,谋取私利;按照方便游客的原则选择停车地点,不乱停乱放。驾驶员要做到规范服务,接、送游客按约定时间提前10分钟达到现场,确保准时正点;提前开启车辆空调,确保车内温度适宜,营造舒适的乘坐条件;与接待团队游客见面礼貌问候,主动与游客沟通交流;游客上、下车时,站在车门一侧,协助游客上、下车,主动帮助游客装运行李;根据旅行社安排,按照与导游约定的时间、地点等候游客;旅行过程中与导游、陪同密切配合,服从导游和陪同人员的合理安排;旅程

结束送别游客时,使用文明用语表示谢意,同时提醒游客不要遗忘物品。

导游员在行为规范中要求做到,着装整洁,持证上岗,手持导游旗,导游证统一悬挂于胸前;遵守职业道德,尊重游客宗教信仰、民族习俗和生活习惯;讲解词规范高雅,不掺杂低级趣味内容;严格按照旅行社计划安排行程,不得擅自增加、减少旅游项目;不得向游客兜售或变相兜售物品,不得向游客索要小费;不得与经营者或驾驶员串通欺骗、胁迫、误导游客消费,收受好处费;未经旅行社安排不得私自承揽导游业务,进行导游活动;支持配合驾驶员

工作,按照有关规定,合理安排驾驶员作息时间。服务规范要求导游员坚持“以人为本”的服务宗旨,认真落实《导游员服务规范》标准,礼貌待客,微笑服务;迎接旅游团队要仔细确认抵达时间,主动与驾驶员商定停车位置,提前10分钟到岗;首次与游客见面要礼貌问候,及时与全陪或导游接洽,对接有关工作,代表旅行社致欢迎词,介绍自己和驾驶员,并将有关行程安排、注意事项等向游客交代清楚;游客上、下车时,应恭候在车门旁,协助游客搬运行李,准确清点游客人数,严格游客走失;旅行游览过程中要全程陪同游客,到达景点

参观前要交代清楚集合时间和地点,导游讲解要清晰生动,富有吸引力;根据行程计划,合理安排购物、餐饮、住宿、交通等接待环节,确保行程顺畅有序,对老年、儿童、残疾人员等特别关照,主动照顾、搀扶,提供方便;行程结束前,要诚恳征求游客对接待工作的意见建议,并表示谢意,不断改进和提升工作水平;送别游客时要协助驾驶员仔细清理车辆,发现遗留物品及时送还游客或上交有关部门;协助旅行社与取得游客运营许可的道路客运企业签订规范的包车合同,并查验驾驶员是否具有相应的从业资格。

金象山滑雪场打造魔幻圣诞



圣诞队滑雪表演

冬季是滑雪爱好者最兴奋的季节,随着圣诞临近,金象山滑雪场“冰雪狂欢圣诞月”盛大启动,系列主题活动更是炫彩缤纷,圣诞大餐快乐开宴喽。

圣诞节前后是去金象山滑雪场的黄金时期,2012年金象山滑雪场魔幻圣诞尤其精彩,准备迎接圣诞老人的礼物吧!圣诞节前夕,金象山滑雪场变身妙趣城堡,到处张灯结彩、喜气洋洋:您可以对着圣诞树许下美好心愿,翠色欲滴的圣诞树上挂满了小星星、各式花灯,闪烁着迷人的光芒,如童话般绚烂美好。聆听悦耳的铃铛声,您可以乘着雪

橇在雪道飞驰,霓光从身旁迅速穿梭,如同步入了阿凡达的世界!金象山滑雪场还准备了趣味独特的小游戏,不少滑雪教练装扮成圣诞老人,滑过坡道,四处派发各式精致的圣诞礼物;皑皑白雪被装点得流光溢彩,玩心大起的大人们在雪地追逐、打闹,孩子们笑着、叫着,来自世界各地的游客在此共享圣诞狂欢,给晶莹剔透的金象山滑雪场带来幸福美妙的气息。

此外,金象山冰雪美人大赛也是高潮迭起,成为冬季旅游的最大看点。12月9日金象山冰雪美人半决赛完美落幕,10位佳丽顺

利入围决赛。接下来,冰雪美人总决赛即将重磅上演火爆的比基尼表演。济南金象山第四届海马骑士杯冰雪美人大赛吸引了众多佳丽参与,大赛的进展备受人们的关注。大赛冠军奖品为海马骑士SUV一辆,入围选手另有丰厚大礼,大赛秉承“公开、公平、公正”的原则,全程呈现在镜头之下,确保了冰雪美人大赛的公正性。广大参赛选手不仅貌美动人,而且多才多艺,12岁的最小选手宋雅雯边舞边唱,一首朝鲜歌曲力压群芳,成功晋级;一向被看好的16岁芭蕾舞选手许文雪与男舞伴的双人舞更是动人心弦,展现了扎实的舞蹈功底和优秀的台风……五花八门的才艺精彩绝伦,晚礼秀更是惹人眼球,将众佳丽的高贵气质发挥到了极致,现场气氛浓烈。

来华东顶级滑雪场——金象山滑雪场,还可享受无与伦比的高山雪趣之旅。独有的高山滑雪环境,配备齐全的初、中、高级雪道及拖牵、缆车,滑雪发烧友呼啸着从雪道飞驰而下,尽享滑雪激情。滑雪初学者可享受免费教学区教练指导,滑雪圈、雪上飞碟、滑雪船老少咸宜,雪上足球、雪地拔河等娱雪项目则让更多滑雪菜鸟体验无尽的雪上乐趣,雪上探险的爱好者们还可尽享雪地摩托带来的刺激与心动。

贺
会年快
讯

新体制注入蒙山旅游发展新活力

“钻石公园日新月异,701矿重焕生机,环蒙山道路当年规划、当年建设、马不停蹄;旅游小镇建设克服重重阻力,600亩土地流转完成,开工顺利;投资80亿的国际健康城项目已进行奠基,1.2亿的金海源五星级宾馆已完成主体;大洼度假区改造提升已完成全面摸底,正加紧进行地质遗迹保护治理;李家石屋景区建设如火如荼,形成热点亮点;更有龟蒙景区提升改造,规划宏伟大气,思路清晰,标识系统、道路建设、宣传营销初战告捷,游客中心、广场厕所、山上栈道、福寿洞天昼夜奋战,已初现震撼力;还有云蒙小镇、古街二期、明光寺……一个突飞猛进、跨越发展的蒙山旅游区已崭露端倪。”

蒙山旅游区的管理体制调整

大计带来了及时雨,激发了蒙山旅游发展的新活力。2012年2月8日,蒙山旅游区管理体制改革工作会议召开,决定将原龟蒙、云蒙两景区纳入市蒙山管委会直接管理,天蒙、彩蒙景区保持双重领导管理体制不变。在宣传营销方面,蒙山管委会围绕宣传大蒙山、营造大旅游的要求,确定了蒙山旅游形象标识,打造大蒙山旅游品牌。

为提高蒙山旅游核心竞争力,蒙山旅游区专门成立了蒙山文化研究会;为打造养生长寿品牌,举办了中国蒙山首届养生长寿文化旅游节,大大提高了蒙山旅游的知名度。体制调整后,蒙山旅游区还在资源保护、环境整治、民生工程、社会稳定等各个方面取得了明显成效,实现了良好开局。

(孟庆雨 徐婷婷)



蒙山龟蒙景区雾凇奇观。刘猛摄

金象山滑雪场
华东顶级滑雪场
全面升级
免费教学区天天开放
国际标准雪场 平民式消费 享受冬日里的激情与白色奢华

第十一届全运会指定旅游景点
国家AAAA级景区

金象山
华东顶级滑雪场

金象山滑雪场全面升级
免费教学区天天开放
国际化高山雪场 / 专业教练 免费教学区
丰富滑雪娱乐项目, 不滑雪也快乐

为金象山冰雪美人
投票可获惊喜奖品

欢乐热线: 0531-88345999 网址: www.jinxiangshan.com 地址: 山东·济南·仲宫·商家
公交路线: 65路公交车商家下车即到 自驾车路线: 济南南出口下高速, 沿103省道南行至仲宫大桥向东8KM即到

腾讯微博
@金象山

金象山滑雪场
“海马骑士”杯
冰雪美人大赛
火爆进行中……

冠军可获得 海马骑士SUV 一辆
亚军、季军奖品丰厚

体验滑雪 / 欢乐嬉雪
欣赏伊人斗艳

