

# 省级名牌是这么炼成的

## 真诚个性特色服务助交运旅游集团荣获年度省级服务名牌

□本报记者 孙健  
qlwbjrytsj@vip.163.com

今年1月18日,2012年度“山东省服务名牌”名单揭晓,烟台交运旅游集团有限公司榜上有名。成为全省两家在旅游接待服务项目上获此殊荣的商务服务类企业之一、烟台市在此领域唯一的上榜单位。19日,记者走进烟台交运旅游集团,带你看一看省级名牌是怎么炼成的。

### 一杯热水一碗泡面 细节里透出真诚

作为烟台市旅游服务行业唯一的上榜单位,成绩的取得离不开真诚的服务,烟台交运旅游集团副总经理、党委副书记宫宝平告诉记者讲了两个小故事。

去年秋天,集团的旅行社接了一个17人的杭州旅行团,1989年出生的导游王美洁发现,团里很多游客喜欢喝茶,可是从宾馆里带出来的一杯热水往往撑不了多久就喝完了。

“在中途,导游自己买了个暖水瓶,一到景点就提醒我们打水,然后再灌上一壶热水。在车上喝完了水,她就随时给添上。”一位乘客说,这个热心开朗的小姑娘给大家留下了深刻的印象,“以后

参团还让她带团。”

另一个故事发生在去年冬天,一位客人打电话到通汇大酒店前台预定房间,晚上10点钟入住。得知客人是下了火车就入住,前台接待人员询问客人晚饭要怎么解决。

“解决啥啊,一碗泡面就打发了。”客人有点无奈。在询问了客人喜欢的口味后,接待人员礼貌地挂断了电话。

晚上10点,当客人进入酒店办理完入住手续后,一碗热气腾腾的泡面就端到了客人的面前。泡面正是客人喜欢的红烧牛肉味儿,“虽然就是一碗普通的泡面,但心里真是挺温暖的。”这位客人感动地说。

### 开发个性化特色化服务 顾客满意度达到98%



顾客给热心服务的团队送来锦旗。

“客户的反馈是我们改进服务、提高质量的动力,在旅游、住宿、餐饮方面,我们都制定了客户回访制度。”宫宝平说。

在服务质量对等的条件下,具有个性化、特色化的服务往往成为制胜的重要法宝,这也是烟台交运旅游集团的一大特色。

“忙碌的现代人越来越厌倦了以往的‘行军式’旅游节奏,他们往往只是想出来放松下,而并不在乎逛了多少景点,去了什么有名的地方。”宫宝平告诉记者,因此我们推出小组团、自驾游组团、纯游玩、购物游、单项和随意

组合等服务,“这给了游客很大的选择空间,可以根据自身个性要求随意组合。”

“顾客足不出户,车票船票景点门票统统拿到手,公司给予便捷服务这条理念以最大限度发挥。”宫宝平介绍,顾客的一个电话便可享受到吃、住、行、游、购、娱等一条龙服务。

宫宝平告诉记者,集团要求,顾客的满意度应在95%以上,经过去年一年的努力,顾客满意度达到了98%以上。”宫宝平说,“换位思考,怎样能让我们自身最满意,我们就怎样为顾客服务。”

### 小区号楼大“换血” 不少居民担忧多

□记者 侯艳艳 实习生  
赵颖 报道

**本报2月19日讯** 近日,烟台新建小区中正山庄对小区楼房编号进行大“换血”,小区不少业主担忧房产证和房贷受影响。

家住中正山庄的王女士告诉记者,她现在所住的房子于2012年5月正式交房,而小区楼牌变更号码也是去年12月交有线电视费用才发现的。“我们所住的房子原来是19号,后来才知道被改成16号,这个19号还是当初我们特意选的。”王女士无奈地说,“这样肯定会给生活带来很多不便,亲戚朋友串门、邮寄个东西都很容易搞错。”

为方便业主了解新楼号,物业还打印了一张新旧楼号对照表。这张表显示,41栋居民楼楼号全部更改,其中1号楼改为40号楼,2号楼改为39号楼。“以前小区的楼号是自南向北依次增大的,现在大号变成了小号,而且楼侧面还没有号码,新来小区的人很难找对楼号。”业主张先生说。

“我们入住小区时间不长,最担心的是购房合同楼号和现在不统一,再就是房贷会受影响。”业主孙女士担忧地说。业主王先生是贷款买房,正在按月还房贷。“如果改了楼号,那房产证怎么办,还款会不会出现问题?”他担心已经签好的购房合同和没有到手的房产证对应不起来,从而引起不必要的麻烦。

对此,中信银行工作人员刘经理介绍,楼号变动对按月还款几乎没有影响。这是因为办理房产证前,银行根据房屋预售许可证的信息进行预抵押登记,办理房产证后,银行是根据房产证信息进行正式抵押登记。

中正物业工作人员说,更改楼号后,房产证上将与新楼号对应,办理户口等也与新楼号为准,对居民生活影响不大。

### 社区保安成“消防”

□通讯员 邹方蕾  
□记者 曲彦霖 范菲菲  
报道

**本报2月19日讯** 临近元宵佳节,烟台市公安消防支队莱山消防大队对社区保安队员展开培训,现在社区保安员也都成了“消防员”。

元宵佳节的临近将带来市民燃放烟花爆竹的又一个高峰期。莱山区共有99个社区,在全区消防监督执法人员仅5人,消防警力严重缺乏的情况下,莱山边防大队出奇招,培训社区保安。他们既是保安员也是消防员。工作在社区第一线的安保队员们,成了防范火灾的“生力军”。

“保安员工作在社区第一线,负责单位消防安全工作,具有第一时间发现隐患,消除隐患;第一时间发现火灾,扑救火灾;第一时间开展救援的工作优势。”莱山消防大队的宣传人员根据辖区实际情况,制作了一套完整的授课资料,对社区保安队员进行培训。



丁先生和他的参展作品《四面迎春 八方迎福》。记者 刘杭慧 摄

### 蛇年民间艺术品继续征集中

参赛作品形式同样是没有限制,可以是字画、石雕、根雕、面塑、泥人、剪纸、刺绣,也可以是各种创新方式,电脑设计、喷绘、微雕等,只要是展现您心中的小龙形象,我们都欢迎您来投稿。我们将在报纸上展示您的作品,讲述您的创作过程,介绍您所传承的民间艺术。

来稿请注明作者姓名,联系电话,作品简介,投稿邮箱qlwbjp@vip.163.com,咨询电话13791175122。

### 八条“小龙”齐迎福

□记者 刘杭慧 报道

**本报2月19日讯** 离蛇年民间艺术展活动截止的时间越来越近了,经过重重筛选已经有8件作品入选。土生土长的烟台人丁雪亮的参展作品《拜年》表达了他对烟台的热爱,另一幅“四面迎春,八方迎福”更是表达了他对2013年的美好愿望。

“这幅《四面迎春,八方迎福》是我这次展览主打的作品,主要是立体剪纸工艺。”说着,丁先生便向记者介绍作品的制作过程,“中间的‘春’,我将它设计成四面都能看到的,外面是八条颜色不同的蛇包围,颜色不同主要是考虑到希望2013的日子能够过得五彩缤纷,加上中间的‘春’,就是春意盎然。”

说到学习立体剪纸的过程,丁先生笑着说,“其实也没有什么特别的,我是二十几岁自学的美术,三十几岁开始跟着网上学习立体剪纸,然后就自己琢磨各种有意思的作品。不过这些灵感都来源于生活。”

“我的作品是立体剪纸,和传统的剪纸有一定的区别,思考的时间甚至要多过制作的过程,我认为作品本身是否有新意,是否有自己的想法比什么都重要。”说着,便向记者展示了另一幅参展作品《拜年》,这幅作品主要是以烟台老图书馆为参考,“我又在门前的台阶上加了十八只小猴给大家拜年做点缀,这样这幅作品就有生活味了。”