

编者按:根据中国旅游研究院发布的《2013年一季度山东省游客满意度调查报告》,泰安市从2011年第四季度的全省游客满意度第14位,跃升至2013年第一季度的第6位,一年多的时间里上升了8个位次,创历史新高。泰安市找差距、补短板、提水平,“好客泰山人、满意在泰安”正在成为泰安旅游的“金字招牌”。

一年多来,12301旅游服务热线、旅游公交、高铁旅游咨询服务中心等一批旅游服务设施得到完善;泰城路灯亮化提升、街面见警率、高铁站周边秩序、公交服务等一批旅游环境问题得到有效整改;旅游从业人员服务意识、服务水平大幅提升。2013年第一季度,泰安市接待游客836.35万人次,实现旅游总收入71.85亿元,同比分别增长11.96%和14.87%。

构建标准化、开发三日游、引进大项目

一切为了让游客更满意



泰安市北京推介三日游,两地旅行社负责人签订三日游合作协议。 本报通讯员 张磊 摄

引进旅游大项目

游客尽享旅游乐趣

近年来,泰安市坚持以项目建设为抓手,推进旅游业转型升级,旅游项目建设不断开花结果,一批国际化程度高、市场竞争力强、旅游功能完备的大型旅游综合项目逐渐建成,旅游产品不断丰富,促进泰安旅游业由观光休闲向集体闲度假、文化演艺、康体养生为一体的综合型新业态转变。

继去年天乐城、温泉城等项目开业运营之后,今年4月3日总投资36亿元的太阳部落景区已经开业运营,天乐城三期项目商务中心主体框架建设已接近尾声;刘老根大舞台主题剧场主体工程已建设完成,正在进行内部装修,计划9月7日开业;总投资16亿元的泰山宝泰隆旅游度假区,正在加快完善基础设施,计划6月底试营业;总投资2.9亿元的泰山快乐驿站项目,预计10月1日营业;总投资6亿元的泰山志高动漫文化体验园项目,预计10月1日建成运营。泰山文化产业园、泰山龙曦国际旅游度假区项目也都在加紧建设中。

今年以来,泰安旅游产业招商引资和重点项目指挥部也在不断招商引资。其中与中国节能环保集团公司对接泰山古镇项目,计划投资30亿元,占地面积282亩;已经与亚洲国际象棋联合会联手打造泰山国际象棋培训和高端体育赛事基地达成了合作意向,项目概算投资1亿元,占地20亩;中国阳光保险集团的泰山健康养生后援基地项目,正式合同对接完毕;以泰山碧霞湖省级旅游度假区为载体和平台,连片策划了女儿茶文化体验园、大汉文化城、泰山灵石部落、泰山水街等一批档次高、前景好的旅游大项目,积极招商推介。

(张作祥 郑燕)



小朋友到方特欢乐世界游玩。



酒店服务标准化。



旅游大项目吸引更多游客。

创建国家级旅游服务综合标准化示范市 让游客满意度更上台阶

今年年初,泰安市被国家标准化管理委员会确定为旅游服务综合标准化试点市,泰安成为山东省首个在旅游服务行业进行综合标准化建设的城市。

为确保两年内成功建成国家级旅游服务综合标准化示范市,泰安市成立了由市委副书记、市长王云鹏任组长,市委常委、副市长刘卫东任常务副组长的创建工作领导小组;4月上旬召开了全市创建国家级旅游服务综合标准化示范市暨旅游满意度提升工程动员大会,市委副书记、市长王云鹏对这项工作进行了安排部署,将旅游服务标准化建设作为推动旅游业转型升级的重要任务,提升旅游满意度的有效途径和塑造城市品牌形象的重要载体来抓,持续提升“好客泰山人 满意在泰安”的服务内涵和水平,围绕“吃住行游购娱”旅游要素存在的短板弱

项,通过旅游服务环境的全面提升,带动城市综合服务功能和整体承载能力的全面增强,推动“旅游城市”向“城市旅游”转变。

泰安市各级各部门认真制定创建方案,深入宣传发动,积极申报试点单位,迅速掀起活动高潮;以假日旅游整改为切入点,连续开展旅游商品及服务全部明码标价、安全隐患排查整改、黑车野导联合执法整顿、信息展示牌更新、环境卫生集中整治、服务标准化提升等一系列整改提升行动,在景区周边和游客集散地组织开展了明查暗访和综合整治行动,严厉打击各类影响游客满意度的违法违规经营行为,进一步优化了旅游服务软环境,树立了泰安旅游城市的良好形象。

5月下旬,举办了泰安市旅游服务综合标准化试点单位培训班,山东省质监局标准化专家马

晓欧为与会人员授课。

培训班上,马晓欧以标准化基础与服务标准化为主题,从服务业发展特点及服务有关知识、标准化基础知识、服务业标准化试点建设任务和步骤以及泰安旅游服务综合标准化示范市建设思考等方面进行了详细的讲解。

泰安市旅游局党组书记、调研员尹燕鸣表示,举办培训班的目的是要通过学习旅游服务标准化基础知识,进一步明确和深化旅游标准化工作推动的方向、措施和具体办法,进一步推进泰安旅游服务综合标准化示范市创建步伐,实现以服务标准化示范作用推动旅游业规范、有序和健康发展的目标。

培训班结束后,泰山索道运营中心、方特欢乐世界、市公交公司、宝龙福朋酒店、巨鼎餐饮迎胜路店等来自景区、交通、餐

饮、住宿、旅行社、文化休闲等行业19家试点单位分管负责人均表示,从专家的授课中,已经掌握了如何开展旅游服务标准化工作,如何建立旅游服务标准化体系,如何编写实施标准等相关内容,也明确了专门负责标准化建设的工作人员,“下一步就是分层次分步骤的开展工作了。”

在为期两年的创建工作中,泰安市将对旅游管理和服务环节进行全面梳理,建立健全服务通用标准、服务保障标准和服务提供标准,争取两年内制定山东省地方标准10项以上,国家标准立项2项以上,努力建立与国际惯例接轨,与国家标准和行业标准相衔接,既能体现泰安特色,又能满足现代旅游服务业发展需要的旅游服务标准体系,推动全市旅游业向规范化、品质化、高端化迈进,将助推泰安旅游业游客满意度提升再上台阶。

深度开发三日游 打造高性价比旅游产品

近年来,泰安旅游业已发展到大旅游、大产业、大整合阶段,急需发挥泰山等热点景区的龙头带动作用,全面整合已具规模的旅游产业要素,拉长旅游产业链,延长游客的停留天数,增加旅游综合收益,推动“旅游城市”向“城市旅游”转变。为此,泰安市以推行泰安市“暖冬之旅”套票为试点,拉开了以“三日游”为主线的产品结构调整的序幕。

2012年12月底,泰安市以丰富的冬季旅游资源为依托,将主要旅游景区和住宿餐饮进行捆绑营销,抱团取暖,共推出16种泰安2日游套票、10种泰安三日游套票和6种泰安4日游套票,形成拉动淡季旅游的新“引擎”,倾力打造泰安旅游的“暖冬”,并逐渐形成泰安市旅游产业要素

整合发展的机制。

泰安市市长王云鹏指出,三日游产品的推出,是为了通过整体营销,把一揽子优惠政策和旅游服务捆绑经营,使游客的旅游意向和需求一步到位,让游客来到泰安多点旅游,尽情体验,轻松享受旅游带来的愉悦和美好时光。

“泰安由政府主导打造三日游,是城市旅游目的地建设和营销模式的创新,通过由政府统筹城市各旅游要素统一让利,形成游客得实惠、企业得效益、城市得综合效益的三赢局面。”山东省旅游局局长于冲表示。

产品要推广离不开宣传和营销。泰安“三日游”正式推出后,4月28日、5月14日、5月21日,泰安与省旅游局联合分别在北京、上海、南京召开了“中华泰山

天下泰安”三日游产品新闻发布会,将泰安推出的24款泰安三日游产品向360余家三地旅行社进行了推介,100多家媒体参加了发布会。会上泰安旅行社与当地旅行社分别签订了《泰安三日游营销合作协议书》。

连续几次新闻发布会,已经引起北京、上海、南京等地的媒体和旅行社对泰安三日游产生了浓厚的兴趣。不少当地旅行社的代表还表示会组织更多的游客前来泰安尽情享受三日游的旅游乐趣,感受“中华泰山 天下泰安”和“好客泰山人、满意在泰安”的品牌魅力。

5月15日,由10名北京游客组成的三日游首团前来体验三日游,5月24日,泰安又迎来了由来自苏州的204名游客组成的大型旅游团队。随后,还将有大型旅游

团队陆续抵泰,体验泰安三日游的旅游魅力。首发团上,来自北京的游客闫明对三日游产品赞不绝口,“爬泰山之前先逛岱庙、看封禅大典,提前对泰山文化有了了解。泰安三日游涵盖的景点多,价格适中,性价比也高,加上到景点刷磁卡,大大节约了我们游客的时间。”

业内人士表示,泰安三日游的开发不仅整合了泰安的旅游资源,还大大提高了整个山东线路的市场竞争力。

泰山瀛泰国际旅行社总经理齐磊说,“三日游使泰安市内地接社在省内更具竞争力,”在公务游缩水对旅行社冲击不小的环境下,“三日游的推出,给泰安当地旅行社都打了一剂兴奋剂,吃了一颗定心丸。”