

# 重拳出击!加大星级饭店监查力度

## 我省文化和旅游部门公布举报电话

本报济南11月21日讯(记者王逸涵)前不久,一段曝光国内五星级饭店卫生乱象的视频在网络上引发热议,体现出公众对旅游星级饭店服务质量的担忧和关切,有业内人士表示,“视频中曝光了几家五星级饭店卫生方面的问题虽没有涉及我省的饭店,但却给山东旅游市场敲响了警钟。”

记者从山东省文化和旅游厅获悉,山东将立即部署新一轮旅游星级饭店监管行动,切实整治不良现象,通过组织各市开展自查自纠,加强对星级饭店从业人员职业道德教育和相关服务标准、规范的培训,切实提升饭店从业人员的综合素质;并尽快出台《山东省旅游住宿业服务标准》,指

导星级饭店企业做好服务标准建设、服务运营评价及服务质量的提升等工作。

省文化和旅游厅还将进一步加强对我省星级饭店服务质量明查暗访力度,将于近期继续组织多个小组对全省星级饭店进行明查暗访,对于发现的问题将公开曝光,从严从重处理,尤其涉及住客切身利益的问题,发现一处,查处一处。特别是对前期暗访检查中存在问题的企业将继续跟踪检查,加强督导,落实整改,经整改仍不能达标的,将予以摘牌处理。

今年,山东旅游招募了150名旅游饭店服务质量社会监督员,对我省旅游星级饭店开展常态化、随机性社会化监督,发挥了很好的作用。近期,省文

化和旅游厅将会同省旅游饭店行业协会组织社会监督员和饭店星评员等专业人士密集开展饭店服务质量集中监督工作。通过日常消费对饭店服务质量进行体验式监督,对发现的问题及时反馈,督促整改。并积极协调卫生等多部门进行联合检查、联合执法、联合办案,从严处罚,严厉打击违法违规行,打出饭店服务质量监管的“组合拳”。

省文化和旅游厅将积极协调相关部门、协会、组织、各类新闻媒体以及广大公众等力量,共同参与、共同监督、共同治理,并欢迎广大游客通过山东省文化和旅游厅官方微博反映和提供相关线索,或拨打12345电话进行举报投诉。

### 头条链接

## 省旅游监察总队约谈多家旅行社

山东省旅游监察总队近日发布消息,为推动旅游企业诚信经营、守法经营,提升服务品质,维护旅游市场秩序,推动旅游向高质量发展转变,近期省旅游监察总队对全省旅行社部分国内旅游线路产品进行了暗访检查。针对暗访发现的问题,总队召开约谈会,先后约谈了济宁顺通国际旅行社兖州分公司、济南文华旅行社、泰山腾飞国际旅行社、聊城盈科旅游、华纳国际旅行社、山东携程百事通旅行社、山东映像旅行社等多家旅行社的相关负责人,进行警示教育谈话并责令整改。

据了解,约谈会首先播放了暗访视频,通报了在暗访中发现问题,组团社和地接社存在的问题较多,主

要有:合同签订不规范、提示、告知义务不到位、导游胁迫购物、旅游客运车辆存在安全隐患等。会议要求被约谈的旅行社在约谈后,针对上述问题立即整改,在1个星期之内将整改报告报送省旅游监察总队。

整改内容包括规范合同签订、严格按旅行社经营规范要求履行包价旅游合同约定、各项提醒告知、安全保障义务等。省旅游监察总队要求相关旅行社要坚持诚信经营、守法经营,坚决杜绝不合理低价游产品,对低价游产品进行清理并下架,并规范与委托社、地接社合同签订,对委派的导游加强管理,坚决杜绝胁迫、诱导购物等侵害旅游者权益的行为。

(记者 王逸涵)

## 邮轮“航情”好,出行要趁早

### 冬季别打“退堂鼓”,邮轮旅行不只夏天才好玩



丽星邮轮旗舰处女星号

本报记者 王逸涵

邮轮旅行逐渐成时下较为流行的度假方式,然而一部分想去邮轮的读者在冬季打起了“退堂鼓”,“冬天是不是不能坐邮轮出去玩啊?邮轮一直在海上航行,天冷海风又大,这冰凉刺骨的怎么受得了啊。”近日,有读者向本报提出了这样的疑问。

“其实这是大家的一个误区,冬天上邮轮不会太冷的,因为邮轮上一年四季都恒温,室内的各种娱乐设施和活动完全不受季节的限制,正因为与传统的旅游方式不同,‘邮轮本身就是目的地’的业界提法,才是邮轮旅游的最大特点。”山东交运旅游集团邮轮部经理杜文冰告诉记者,邮轮多数室内全年恒温在22-26℃,到了冬天空调开得温暖如春,邮轮的室内部分也有很多好玩的演出和娱

乐设施,游客可以去水疗中心做个舒服的SPA,到健身房里挥汗如雨,在酒吧小酌,或是到剧场看一场精彩的演出……船上24小时供应的丰富美食可以随时“补充能量”,无论外面的天气如何,都能度过一段温暖快乐的海上假期。

据杜文冰介绍,游客在选择邮轮产品时,最关注“舒适度”,像人均空间、舱房配置、服务质量等也都是游客较看重的因素;从出游群体组成来看,“在冬季选择邮轮旅行的客群中,仍以时间充裕的中老年人次占比最高,而蜜月游、闺蜜游等其他类型客群紧随其后,成为邮轮游消费主力客群。”其中,中老年客群更青睐阳台房和套房,希望给自己和家人更舒适的旅程。

在舜耕国旅总经理孙中华看来,在冬天“淡季”选择邮轮

旅行,还会有价格上的优惠,“有时赶上促销活动,船票可能只有旺季时的一半,性价比非常不错。”在被问及冬季如何选择邮轮产品时,孙中华建议“挑选室内设施丰富的船”,不同的邮轮公司有不同的主题风格,有些更偏重室外大型设施,有些以丰富的室内设施见长,冬季邮轮户外甲板上较为寒冷,“还是建议挑选有丰富的美食与室内体验项目多的船,才不无聊。”

今年,山东的邮轮市场“航情”持续走暖。9月首次迎来10万吨级歌诗达邮轮幸运号的停靠,11月又迎来了精致轻奢级邮轮歌诗达新浪漫号的北方首秀,还有丽星邮轮旗舰处女星号,两艘国际豪华邮轮的到来,也给我省游客解锁了多种冬季旅游新玩法,为山东的邮轮市场带来了新气象。

据了解,新来青岛的处女星号,现时为丽星邮轮旗下最大吨位的邮轮,排水量达75338吨,船上拥有完善的设施,这艘五星级的豪华海上欢乐城为游客提供了一流的餐饮服务和娱乐节目,拥有超过二十五间餐厅、酒吧、娱乐和休闲场所,并在各种服务细节上“更懂中国游客”。意大利歌诗达邮轮新浪漫号,吨位达57150吨,船上健身房、娱乐娱乐、免税购物店等设施也一应俱全,拥有正宗的意大利料理以及多国美食,还有专门为儿童准备的娱乐体验活动。

### 旅游资讯

## 首届中国(山东)互联网+旅游创新创业大赛落幕

本报济南11月21日讯(记者王逸涵)由山东省文化和旅游厅主办的首届中国(山东)互联网+旅游创新创业大赛近日于济南顺利落下帷幕。大赛以“新动能,新旅游”为主题,旨在山东全域旅游发展培育创新项目,扶持创业团队、营造创新氛围,搭建一个多维度、全方位参与的公共创业服务平台。

大赛不仅聚集了全国各地创新创业的人才,更将互联网与旅游紧密融合在了一起。在颁奖典礼的现场,省文化和旅游厅副厅长张明池表示:“山东全面开展新旧动能转换重大工程,旅游产业、文化产业作为十强产业,是新旧动能转换的支撑和重要载体,在这样的重要时期,以‘互联网+’为代表的科技创新势必起到关键作用;此次大赛不仅是全国第一个文化旅游产业的‘互联网+’双创大

赛,也是全省文旅产业与信息产业第一次亲密接触。同时,还是第一次致力于文旅行业的双创团队在山东落地的重要推动措施。”

大赛自8月1日开始报名,至10月31日报名结束,共有来自北京、上海、天津、重庆、广东、浙江、山东等全国近百家互联网企业,几十所高校,上百家泛旅游企业参加,几百个创新创业项目竞相绽放。最终互联网企业组、泛旅游企业组、大学生创客组三个组别各有10组项目进入到决赛。11月16日决赛当天,各小组按照抽签顺序依次进行路演,经过激烈比拼,最终诞生了各等级奖项的得主。

最终,互联网企业组“小米AI智能旅游孵化项目”、泛旅游企业组“铁杆体育”、大学生创客组“壹e+——基于CAS概念的共享农场”,成为获得本次大赛一等奖的获奖团队。

## 济南市首届工业旅游节“收官”

本报济南11月21日讯(记者王逸涵)11月16日-18日,“济南市工业旅游企业展区”惊艳亮相第12届山东国际糖酒会,包括百脉泉酒业、宏济堂药业等在内的多家济南工业游企业争奇斗艳。

此次工业旅游商品集中展示活动,不仅向全国客商展示了济南市工业旅游行业发展风采,也标志着济南市首届工业旅游节完美“收官”。三天内吸引了数千名市民、游客前来。据悉,本届工业旅游节以“发展工业旅游,促进产业升级,建设美丽泉城”为主题,为游客带来“新知、新见、新趣”

的旅游体验。

在工业旅游企业展区内,济南“透明工厂”工业旅游直通车吸引了近百名市民现场咨询报名参与活动。“透明工厂”工业旅游直通车是济南市旅发委今年重点打造的助推济南市工业旅游发展的公益活动,通过游客“免费乘车、免费参观、免费就餐”等“三免费”的公益模式,引导社会公众关注工业游,支持工业游。

目前,工业旅游直通车已走进18家企业,成为促进工业旅游行业发展的知名品牌活动。

