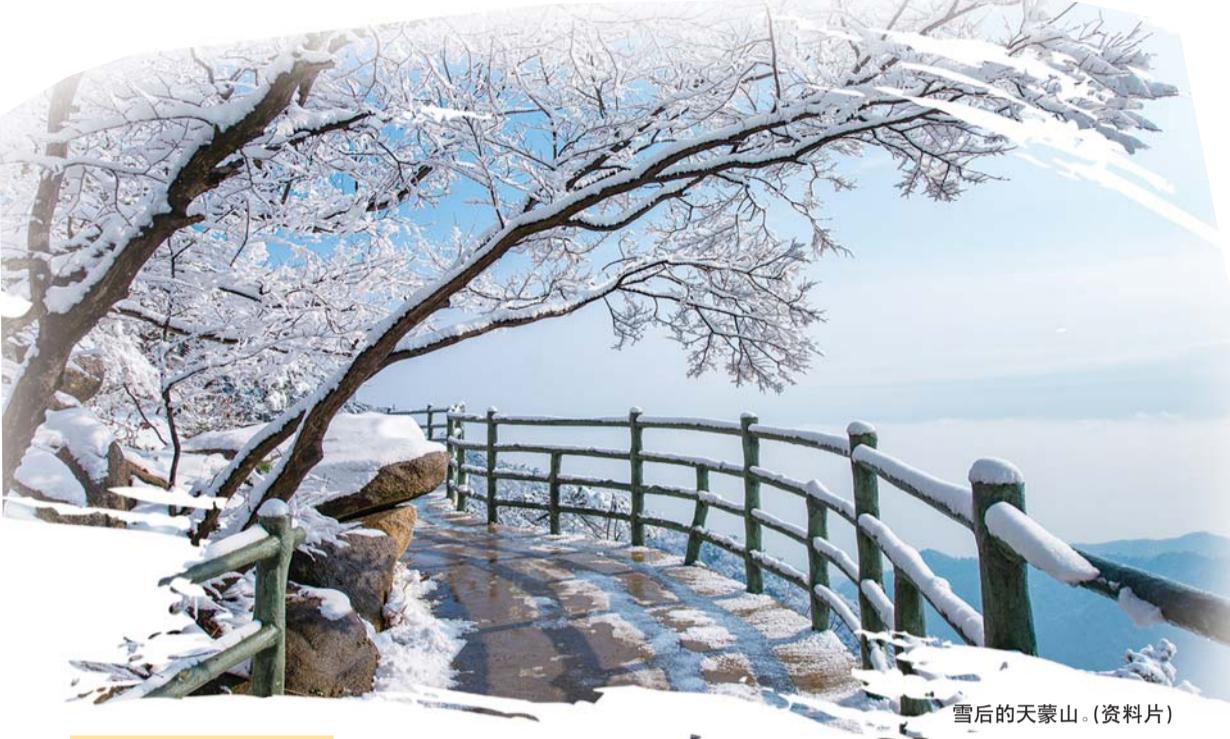




旅游『空档期』频出『冰点价』

# 现在出行，比春节便宜一半



雪后的天蒙山。(资料片)

随着天气逐渐转冷,旅游市场随之进入一年中的“传统淡季”。然而日前记者走访发现,春节假期来临前的“空档期”,旅游市场其实并不平静。

线路折扣频出,门票价格优惠,主题游特色游做出亮点。山东省内的旅行者,或往北走体验“大雪纷飞”,或往南行感受“四季如春”,都可享受一场成本更低、更悠闲的冬游之旅。

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 王逸涵

## 国内外线路全线 降幅大

近日,记者走访了几家济南的旅行社营业部,工作人员向记者介绍称,进入淡季后,国内、出境旅游产品降价区间普遍在20%至30%之间,最高降幅相比十一假期可达5成,部分产品甚至不足春节期间预订价格的三分之一。有出游计划的市民,可以好好计划了。

出境游方面,以济南直飞的泰国(曼谷+芭提雅)6日5晚半自助游产品为例,目前价格在3000元左右,而春节期间的预订价格已经涨至8900元。目前泰国、越南等短线跟团游降幅普遍在30%至40%。长线方面,欧洲、澳新、中东、非洲等此前报价较高的产品也迎来了“大跳水”,相关自由行线路资源基本人均价格都仅为6000元上下。此外,日本、泰国等热门目的地自由行产品价格降幅更大,部分超过六成。东南亚短线自由行价格一般在2000多元到4000多元。

同时,国内多家景区已陆续开始执行淡季票价,不少知名景区自11月开始,门票价格较旺季便宜了

不少,且降幅较往年普遍较高,降幅最高者超过50%。比如:北京故宫11月至次年3月执行淡季门票价,全价票从旺季的60元降至40元;新疆喀纳斯、禾木和白哈巴的景区联票旺季票价230元,而淡季为100元,价格下降达57%;九寨沟门票从220元降至80元,降幅高达63%。

值得注意的是,各景区在陆续执行淡季门票价格、下调冬季票价的同时,也在一定程度上缩短了开放时间或减少了开放区域。专家提醒,对于希望淡季出游的游客,可以先在网上进行查询,留意最新的景区和门票信息,提前预订选择。

## “年假清零”助力 出境消费

“就这几天了,赶紧把年假休了,要不然没机会了”,济南市民小潘在确认俄罗斯出游订单后,总算松了一口气。

记者走访发现,现阶段错峰出游的主力人群,主要为清理年假“库存”的上班族和时间较为充裕的中老年人。从某旅行社提供的国内游、出境游线路的订单看,自11月以来,20岁~45岁的在职群体占比超过60%。驴妈妈品牌发展部负责人李秋妍表示,相比往年,今年错峰游趋势更为明显,游客在追求价格优惠同时,也更

重视旅途中的舒适享受和自由活动时间,因而中高端产品更受青睐。

据携程、银联国际近日发布的《2019中国人出境旅游消费报告》显示,2019年境外消费前10大客源省市,山东位列第八。

同时,出境游市场正在由一线城市向非一线城市下沉。淄博、济南是今年出境购物的黑马,人数增长最快,增长率双双达到了71%。从人均消费看,出境购物消费力TOP10客源地中济南位列第九。山东游客在境外消费的场景日益多元化,餐饮、购物、住宿、向导、景点、演出、交通、娱乐、自驾、邮轮形成了十大热门消费场景。

借助春节前的“空档期”,山东的出境游还将有一个不错的成绩。

## “淡季”旅游 主题先行

越来越冷的天气直接影响

到市民的目的地选择,但对于部分城市和景点而言,这个季节恰好进入最佳旅游季,“冰天雪地”让一些城市和地区发展冬季游占据了“天时”。哈尔滨、乌鲁木齐等别具冬游特色的城市,开始迎来了自己的“小旺季”。济南出发的“哈尔滨+亚布力+雪乡5日4晚跟团游”产品,目前市价多为3000多元,月底开始涨价至4500元左右,春节期间则要7000元以上。

一位旅游顾问向记者介绍,这个季节往南边走也比较划算,相关线路产品优惠力度较大,如海南游旺季时需五千余元,现在市价便宜了近一半。“但越接近元旦、春节等假期费用越高,差不多快一万元了。”这位工作人员表示,目前去海南、云南、贵州等南部省份的旅游线路比较热门,这些省份的景点气候相对适宜,且入冬以来全国大部分地区景点已经相继执行旅游淡季门票价格,对于家庭的集体出行,可以节省不少费用。

而在山东省内,以冰雪、温泉为主的景区也开始热闹起来。与之相比,一些受自然条件约束较大的地方,则开始想尽办法做一些主题吸引游客前来。比如烟台市推出了夜游博物馆之旅、祈福民族之旅、年货嗨购之旅等主题策划,威海市所做的“表白旅游线路”,都可以让冬季旅游除了赏雪看景之外,更有新的精彩享受。

『责任耀齐鲁』文旅产业明星开评啦

本报济南12月4日讯 (记者王逸涵)为展现山东文旅产业良好的价值取向和追求,在全社会营造倡导责任、履行责任、共担责任的良好氛围,促进企业和社会共同成长进步,齐鲁晚报·齐鲁壹点将推出“责任耀齐鲁”评选活动。

2019年,文化旅游事业进入融合发展阶段,新概念新亮点层出不穷。各方面协作配合,通过不懈努力,推动着山东文旅产业不断发展壮大。近日,本报正式启动“责任耀齐鲁”文旅产业明星评选活动。活动共分为企业风采展示、专家评审、线上投票等环节。参评企业单位的推荐信息,将通过齐鲁晚报、齐鲁壹点客户端、齐鲁晚报网、微信公众号“包游区”等融媒体平台进行展示发布。

齐鲁壹点智库将邀请行业内的专家参与评选活动,提供指导并全程把关。对本次参加企业、项目、团队、案例进行考评打分。同时,本次活动设有线上投票环节,结合专家意见和用户评价,最终选出2019年度的文旅产业明星。届时,游客及读者可以下载齐鲁壹点APP,为自己支持的景区或单位进行助力。

参加评选活动的单位请将企业简介、照片,“企业名称+联系电话”命名打包发至邮箱13791108755@163.com。相关事宜,可以联系电话0531-85196866咨询。



□ 温涛

说到“神秘客人”,您的第一印象是啥?会不会是“黑客”?

临近年底了,我却意外成为这样一名“神秘客人”,而且还是有大红聘书的。这个聘书,是在12月3日举行的省文旅厅旅游饭店服务质量社会化监督活动启动仪式上领来的,由山东省旅游饭店协会颁发。所谓的“神秘客人”,其实是成了山东省旅游饭店服务质量社会化监督员。

这个监督员的主要职责,就是依据有关的法律法规,对旅游饭店经营场所以及经营管理人员、从业人员的经营行为和服务质量进行监督,提出意见建议,并协助消费者依法合理维权等等。

说起行业监督员,其实大家并不陌生。但刚才提到的“神秘客人”,却是被写入国家旅游行业标准的。在《星级饭店访查规范》中,“神秘客人”(mysterious shopper)是指持有各级旅游星级饭店评定机构的有关委派证件,以普通旅游的身份入住饭店,不通报身份,在店检查期间亦不暴露真实身份的访查人员。广义上讲,饭店行业监督员也是可以列入

## 明察暗访,“神秘客人”不好当

其中的。

也许您会说了,这个监督员好当啊!有啥神秘的?

其实不然,上面提到的访查规范里,对“神秘客人”也是有具体的要求和规范的。

例如,对于任何一家饭店,参加访查的访查员均应为2-3人,也就是说不是单独的行动;访查时住店时间最短为24小时,最长为72小时,也就是一到三天。此外,访查是不定期的,访查对象必须是获得相应星级的旅游饭店;被访查过的饭店,限期整顿后,半年内需要再接受一次访查。

作为访查员、监督员,除了要深入了解消费者权益保护法、旅游饭店星级评定标准等相关法规,还必须对饭店的各项服务细节了如指掌。

具体说来,饭店的现场检查就包括了前厅、客房、餐饮、康乐、会议、公共区域等各个场所以及入住酒店全过程的服务细节。

例如前台电话接听,应在电话铃响起3声或者10秒内应答,工作人员应该耐心聆听宾客要求;迎宾要为宾客打开车门,热情问候,征得宾客允许后搬运行李,确认行李件数;主动为客人开电梯门,客人优先上下电梯;大堂和电梯厢要干净整洁,导向标识要完整清晰、美观醒目,背景音

乐音量适中;入住服务方面,工作人员在整个过程中要与客人有眼神交流,对话中用姓氏称呼宾客,双手递交客人物品,入住服务要准确高效,预订客人不超过2分钟、无预订客人不超过5分钟;另外客房、餐饮等方面,在环境和服务等方面也有极为细致的要求和标准。

看,“神秘客人”不怎么好当吧!是这样的。监督员都是义务的,也要持证上岗,不能与饭店企业发生任何的利益关联关系,不在现场处理任何纠纷,发现问题要以书面报告的形式,及时向山东省旅游饭店协会秘书处报告。在为期一年的任期内,还要提交不少于4份的体验式监督报告。而且,拿到证书的时候也是宣誓的。

此次跟我一样成为监督员或者说“神秘客人”的,全省一共有150多人。这也是省旅游饭店协会第二次这样大规模地聘请社会监督员。该协会何庄龙会长说,大家的目的只有一个,那就是通过这样的社会监督方式,督促饭店行业不断提高自己的服务水平。所以,旅游饭店行业要注意了,有这么多眼睛盯着你呢!

对我来说,有幸成为“神秘客人”,责任重大,要学要做的还有很多。