

全面推行旅行社星级管理



近年来,我市旅游局通过强化旅行社标准化管理,率先开展旅行社星级评定试点工作,深入整治旅游市场等入手,不断提升全市旅游服务水平。

目前,全市旅行社队伍不断壮大,经济效益继续攀升。截至2007年底,全市取得国内旅行社经营许可证的旅行社共160多家,旅行社直接从业人员近2000人,营业收入达2.9亿元,比上年增长19.24%,国内旅游组(接)团1114668人次,比上年增长7.33%。

为贯彻落实河南省地方标准《旅行社星级评定与管理》,在去年率先在全省开展旅行社星级评定的基础上,即日起,市旅游局将在全市范围推行旅行社星级评定,以进一步规范旅行社经营管理。对此,记者近日采访了市旅游局局长岳俊华。

全面推行旅行社星级管理

随着人们生活水平的提高,我市旅游业发展迅速,旅行社数量快速增长。截至2007年底,郑州市属旅行社已达164家,其中国际社2家,国内社162家。

数量有了,质量如何?岳俊华分析说,从旅行社的数量上看,已基本能满足旅游接待需求;但从质量上看,还远不如人意,部分旅行社内部管理不规范、低价产品泛滥、导游员讲解服务水平低等已影响到游客需求,影响到旅行社的社会形象,也在一定程度上制约了我市旅游业的健康快速发展。

如何发挥旅行社在旅游业的龙头作用,进一步提升旅行社管理和服务水平?早在2007年,河南省旅游局就会同河南省技术监督局,出台了河南省地方标准(DB41/T505-2007)《旅行社星级评定与管理》。市旅游局则在全省率先启动旅行社星级评定工作,并于2007年底评选出郑州市首批15家星级旅行社。通过开展试点工作,市旅游局认为,该标准考核内容翔实,评分标准科学,具有很强的针对性和实用性,是新形势下推进旅行社健康发展的有效措施。

“今年,我局将在全市范围推行旅行社星级标准评定,力争在较短时间内提升旅行社的管理和服务水平,进一步树立旅行社行业的良好形象。”岳俊华如是说。

“星级评定”标准严格

究竟按什么标准和程序给旅行社“评星”呢?据岳俊华介绍,旅行社星级标准坚持企业自愿申请、分级评定的原则,通过对旅行社的制度建设和员工管理、产品开发、质量监督、安全管理、经营绩效、公益事业等20个方面进行综合考核,将旅行社划分为五个等级,最高星级为五星,最低星级为一星。该星级标准把存在虚假宣传、超范围经营、重大安全事故等违规行为的旅行社拒之门外,取得星级的旅行社是遵纪守法、规范经营的旅游企业,是旅行社队伍中的优秀代表。

“星级既是一个符号,更是品质的代表。我们推行星级标准,一方面是引导旅行社规范内部管理,开展优质服务;另一方面也为市民出游提供参考。”岳俊华这样看待旅行社“评星”的意义。

“评星”工作稳步推进

2007年,我市率先在全省开展旅行社星级评定工作。在推进过程中,市旅游局牵头成立了旅行社星级评定委员会,选拔并培训了一批业务熟练的星级评审员,健全了组织机构和人员构成。随后,精心培育试点星级单位,指导企业完善内部管理制度,健全业务档案,加强教育培训等工作,并组织全市旅游企业观摩学习,加强沟通交流,明确星级标准。

据岳俊华介绍,在评比阶段,该局组织“星评委”定期开展评定工作,及时反馈评定意见,促进企业进一步整改提高,实现企业规范经营的目的。为让更多旅行社及市民了解旅行社星级评定,我们还组织主流媒体对星级旅行社进行集中宣传报道,充分调动全市旅行社争创星级的积极性,引导全社会关注和支持旅行社星级评定工作。

通过2007年旅行社星级试点工作的开展,该局逐步规范了评定工作程序,熟练掌握了考核标准,积累了一定的工作经验,初步探索出了一条科学、便捷的星级评定之路,为2008年全面推行旅行社星级评定工作打下了良好基础。

2007年我市评出了首批15家星级旅行社,分别是郑州春秋旅行社、郑州金辉旅行社有限公司、河南省老年旅行社、郑州嵩山少林旅行社、河南登封中国国际旅行社有限公司、郑州纵横旅行社有限公司、郑州翔云旅行社有限公司、河南省天之源旅行社有限公司、郑州豫华旅行社有限公司、新郑市青年旅行社有限公司、河南丰源旅行社有限公司、郑州恒信旅行社有限公司、郑州市青年旅行社有限公司、郑州中梁旅行社有限公司、郑州新亚旅行社有限公司。

新思路推动“星评”工作

全市旅行社推行星级评定工作大幕将启,今年的工作有哪些新思路、新举措?

岳俊华向记者介绍了系列新举措:今后,该局将进一步加强星评委的组织机构建设,完善各项考评制度,建立制度化、规范化的考评机制。同时细化《旅行社双百分制考核办法》,使其成为引领旅行社健康发展的风向标。

为让更多市民了解星级评定工作,为大家的出游提供帮助,该局还将加大对星级评定标准和星级旅行社的宣传力度,通过系列报道、组织旅行社进社区等形式,让更多市民了解星级标准,了解我市打造星级旅行社的主要目的和意义,同时也激发旅行社“创建星级”的热情,促进旅行社进一步规范内部管理,开展优质服务,打造更多、更优秀的旅游产品奉献给广大游客。

“今年,我们将认真组织全市旅行社星级评定工作,继续壮大星级旅行社队伍,积极开展星级旅行社的复核工作,确保旅行社星级评定工作规范有序地开展,力争使我市旅游服务在优质化方面再上一个新台阶。”结束采访时,岳俊华满怀信心地说。

本报记者 成燕 通讯员 武小欣

编者按:

今年3月,我市首批15家星级旅行社正式“出炉”。即日起,市旅游局将在全市推行旅行社星级标准评定,力争尽快提升旅行社的管理服务水平。又到秋游高峰,该局特选取部分星级旅行社向市民推荐,为您出游提供帮助。

郑州金辉旅行社

推荐星级:★★★★★

企业精神:敬业、进取、踏实、学习
经营特色:首创“我到北京上大学”修学夏令营,形成了“我到上海看世界”、“我是草原小雄鹰”、“我到海边捡浪花”等专业教育旅游系列产品。此外还与景区深度合作,策划了“中牟雁鸣湖大闸蟹节”、“环翠峪杏花节”、“大浮戏山一票通”、“巩义康百万庄园探秘游”等系列特色活动。



总经理:孙燕

河南省老年旅行社

推荐星级:★★★★★

经营理念:诚信经营 服务是金
经营特色:立足于老年旅游市场,设计和推出适合老年人的旅游产品,充分考虑老年人的需求,结合自身的优势和特点,对老年团队承诺:出发前免费体检,旅途中医护陪同,突出节奏慢、内容新、景点精、服务优的特点。



总经理:王国建

郑州春秋旅行社

推荐星级:★★★★★

发展历程:该社隶属于上海春秋国际旅行社,是上海春秋国旅在河南的唯一一家全资分社,成立于1995年,主要经营国内和省内的旅游业务。特色产品有贵族之旅、纯玩团、自由人、爸妈团、夏令营、常规景点游等。是河南省旅游协会首批会员单位,先后被授予“郑州市最佳旅行社”、“河南省五十佳旅行社”等称号。



郑州纵横旅行社

推荐星级:★★★★★

经营理念:诚实守信、规范经营、务实创新、树立品牌
发展历程:该旅行社一直在打造品牌企业和品牌队伍上苦下工夫,连续十多年被省市旅游局评为省五十佳、省优秀旅行社、郑州市最佳诚信旅行社。开辟了民营企业考察专线7日游、呼伦贝尔大草原、童话世界阿尔山等特色线路。



总经理:钱美娟

河南天之涯旅行社

星级:★★★★

企业精神:诚信、务实、敬业、创新
发展历程:自1997年7月成立以来,一直视服务质量为企业生存之本,勇于创新、大胆探索,不断进取,以集团化、网络化模式经营管理。先后被授予“河南省优秀旅行社”、“河南省最佳旅行社”、“河南省最佳旅行社”、“郑州市最佳旅行社”等荣誉称号。



总经理:程长山

郑州翔云旅行社

星级:★★★★

服务理念:优秀品质及标准化服务、个性化设计理念、无差错服务
发展历程:该旅行社成立于2000年,先后被授予“河南省优秀旅行社”、“郑州市最佳旅行社”、“郑州市诚信企业”等荣誉称号。
特色旅游产品:“夕阳红”银发旅游、“欢乐家庭”休闲游、“凝炼团队”拓展训练、红色旅游超市等。



总经理:高妍

河南豫华旅行社

星级:★★★★

经营理念:创造自然快乐的体验式旅游模式
发展历程:该社开创的“拓展+旅游”特色游深受广大游客青睐,每年30万人次以上的中小学生在冬、夏令营及训练营深受各界好评。
特色线路:拥有18条精品旅游线路和42条成熟旅游线路。比如历奇旅游、学生周末游、游学夏令营、军事夏令营、亲子旅游、历奇拓展等。



总经理:秦琳

巩义青年旅行社

星级:★★★★

服务理念:严谨的作风、专业的操作、过硬的质量、合理的价格、永恒的信誉
发展历程:公司拥有一批热情真诚、业务娴熟、敬业高效的导游队伍。
企业文化:以您的重托为己任,以您的满意为目标。
总经理感言:青旅一定不负新朋旧友的爱与支持,把诚意与惬意定格在您每一次旅行的回忆中。



总经理:刘生

河南丰源旅行社

星级:★★★★

企业文化:诚信、热情、感恩、创新
诚信是丰源旅游组团之根本;只有兑现对客人的承诺,才能得到客人的信任,公司才能继续发展。越来越多的客人希望个性化旅游,我们一直在致力于新产品的开发,引领新潮流,开发新行程!
特色线路:海南候鸟度假游、云南品质游



总经理:王凯

创文明城市
建美好家园

时之宝紫荆山百货
Z.J.S Department Store

生日交响乐
You and me You and me You and me
1周年庆典
2007.9.6-2008.9.6

第一乐章:感恩豪礼周年颂
第二乐章:明月千“礼”情相颂
第三乐章:缤纷秋礼欢乐颂
第四乐章:国庆献礼七重颂

第一乐章:感恩豪礼周年颂

顾客当日购物满388元以上即送感恩礼一份;
当日购物满688元以上即送感恩礼一套;
当日购物满1288元以上即送感恩精致礼一份;
当日购物满1288元以上每消费金额超1000元即加送感恩礼一套。

会员专享专区

- 快乐VIP,轻松得好礼
活动期间,当日消费满1万元以上的顾客凭购物凭证至一楼客户服务中心填写申请表即可申办紫荆山百货VIP卡一张,并可获赠精美礼品一份。
- 会员来店专享礼:
活动期间,会员当日消费满300元即送“芙蓉SPA名媛女子会所”价值680元的体验大礼包;VIP会员当日消费满300元即送“芙蓉SPA名媛女子会所”价值1280元的体验大礼包。
- 会员双倍积分送佳节好礼
活动期间,会员购物双倍积分,同时消费满100元以上即送礼品一份,会员卡内积分满5000分、10000分、15000分、20000分,即可领取佳节好礼一份。

特别企划

- 恩师礼:9月10日,教师购物满100元以上凭教师证即可到一楼客户服务中心领取礼品一份。
- 超值换购:活动期间,一次性购物满88元即可参加屈臣氏超值换购活动。
- 中秋风情街,名优月饼展:9月5日-9月14日外广场推出中秋风情名优月饼展活动。参展品牌:日威、荣诚、荣华、百威、好利来、好嘉利、香雪儿……
- 银行刷卡满额礼活动期间,持中信银行卡、农业银行卡刷卡消费满额即可参加刷卡有礼、满额赠礼活动(礼品有限,送完为止)。

地址:紫荆山路1号 团购热线:65957308 Http://www.zjsbh.com.cn