

# 旅行社老总谈诚信经营

## 旅游搭乘电商谋发展

### 文明出行理性维权

随着旅游法深入推进，宁波游客已经不再满足于走马观花的“体验游”，消费者的旅游观念也发生了明显变化，因此我们旅行社也针对年轻人、中老年人等不同群体开发了以大众化旅游为主打，同时兼顾研发深度游等各色产品，满足不同层次游客的需求并取得一定成效。

比如，为了满足新兴需求，运通也投入大量资金和精力开发慢悠悠旅行网，积极进入线上线下联动销售时代。通过近几年的经营和积累，我们的慢悠悠旅行网实现了对华东区主要旅游景区门票、周边酒店项目的在线预订服务，同时推出的产品也做出更多的优惠让利，让消费者享受实实在在的便利和实惠。

新《旅游法》的实施确实起到了初步成效，但想要旅游业变得更加规范，避免低价团、零负团再次暗潮涌动，我们旅游行业协会在发挥自律自管功能的同时，也呼吁各大监管部门要加大监督和执法力度，将一切扰乱旅游市场秩序的现象扼杀于摇篮中。

随着旅游业不断发展，如今我们游客旅游观念、法律意识也在不断增强，出行途中难免出现这样那样的投诉和摩擦，在315消费者权益保障日之际，我们为消费者权益的增强感到欣慰的同时，也呼吁，消费者在旅游过程中遭遇侵权时，维权一定要文明理性和适度。我们提倡消费者通过法律规定的途径和渠道为自己争取合法权益，盲目采取极端方式“过度”维权，也可能违法，反使消费者的权益受到更深层次的危害，是不可取的。

浙江运通旅行社有限公司总经理 董伟标

## 诚信诚心经营

### 打造消费者认同的专业队伍

在流动性很强的旅游行业，我们中山国际旅行社的团队一直都比较的稳定，因为我们给自己的员工营造了一个愉快的工作氛围。在新旅游法的深入推进过程中，我们对用人思路也发生了变化，将人才像细分市场一样细分，让专业的人做专业的事。于是我们设立了旅游产品设计与销售分离的垂直式分工协作模式。让有设计开发实力的员工专门去实际旅游产品线路，有销售渠道的员工去负责销售。

对员工如此，对顾客更是真心相待。随着消费者权益意识越来越成熟，我们一方面不断加强规范经营、诚信经营、优质服务、人性服务，同时在服务过程中不断提高明示意识、合同意识、证据意识、保险意识。我们在规避风险方面也下了不少工夫。比如我们旅行社会对报名消费者所选择的线路进行详细的解释，沟通提醒，这样有助于消费者了解同一线路为什么会有不同报价，做到心里有数，从而形成一个正确理性的消费观念。

随着旅游法的推进，以及旅游消费观念的改变，自由行产品越来越受宁波消费者青睐。对此，我们旅行社也开始有意识重点加强自由行产品的设计和推广，一方面发挥常规打包产品的行程优势，提供更加合理、优质的行程建议，另一方面与旅游景区开展更深入的合作，提供性价比更高的酒店、门票等结合型资源。当然，品质自由行对旅行社的产品设计、导游配置、组团经验都是一个挑战。未来，中山国旅会用真诚的态度、精细的服务和差异化的创新，为宁波消费者带去更优质的体验和服务。

浙江中山国际旅行社宁波分公司运营中心总经理 林旦

## 旅游成本理性回归

### 产品价格体现服务价值

中国的旅游市场，大多数消费者还是抱着一种观光式旅行的心态，相当一部分游客只关心找旅行社是否比自己预订交通工具、食宿便宜、方便等，很少去关注产品本身的服务质量，以及隐性的消费。新《旅游法》将旅行社隐性消费打散，旅客的观念随之升级，更多游客将重点转向产品、服务标准等。

从去年旅游法实施以来，相关类似的纯玩团、高端团价格一直呈上升趋势，年后也未出现淡季大的价格波动，不少消费者都担心以后的出行预算是否会维持在较高的水平。从短期来看，也许不少消费者看到涨价也许一时难以接受。但其实这种团费的上涨是一种价格的合理回归，也是市场规范的正常体现。原先的报价显然是不合理的，旅行社需要盈利，则必然要在其他地方将这笔隐性开支赚回来，这也导致了旅游服务质量差、投诉多。而价格的上涨其实从某种角度有助于回归真正的旅游，只是市场接受它还需要一个过程。随着旅游法的事实，旅游产品品质的切实升级，相信游客也会理性看待这种价格回归。而对于我们中青旅来说，我们本身就一直在打造品质游产品，我们的产品价格可能会相对高于同行业其他产品。旅游本身就是一种享受。我们更希望能将钱切切实实地花在消费者身上，让游客在旅行中能有更好的旅游感受。旅游产品即服务，根据不同的价格，选择不同的服务标准的产品。旅行社的产品价格其实就是服务价值的体现。游客的钱花在明处，可以享受到更加货真价实的服务，购买到质价相符的商品，这也就是旅游中的高性价比。

宁波中青旅旅游有限公司营业中心经理 张科威

关于中国国旅：上市公司(股票代码601888) | 中央企业 | 中国驰名商标 | 中国最具价值品牌500强 | 宁波市十佳旅行社



http://nb.cits.com.cn

咨询热线

8797 8797  
8723 6717

“APEC”指定接待旅行社  
“台湾优质行程”获奖单位



---

国内自组

中国国旅60周年亲情献礼

北京 皇城北京奢华纯玩双飞5日

3天特价，五星级尊享：★★★★★ 尊贵奢华 震撼地气的奢华 4月13/15/17/19/21/23日 2999

北京特惠双飞5日 4月21/23/25/27/29日 1680

山东 3月24/26日 2390

海南 海口非诚勿扰双飞5日 天天发 2950

西沙探秘游双飞5日 3月27日 6499

三亚双飞自由5日 天天发 3780

苏州 醉入花海-黄果树、百里杜鹃、夜郎洞双飞5日

九寨沟自由行 3月23/30日

1晚成都酒店+2晚九寨沟豪华酒店：2499+税

1晚成都酒店+2晚九寨沟天堂洲际酒店：2899+税

云南 昆明石林、版纳6日 4月13/16/19日 1490

桂林阳朔双飞4日 4月2/4/6/8日 1950

湖南凤凰、贵州铜仁、太原古城双飞7日 4月10/17/24日 2880

超值纯玩双动3日 849

厦门台湾大金门双动3日 3月21/25/28/29日 1498

你们结婚吧厦门婚纱摄影系列5日 一对价格 6288

厦门自由行 天天发 760

云南 重庆腾冲火海热带休闲4飞5日 3月25/30日 2599

昆明石林、版纳6日 4月13/16/19日 1490

桂林阳朔双飞4日 4月2/4/6/8日 1950

湖南凤凰、贵州铜仁、太原古城双飞7日 4月10/17/24日 2880

---

汽车短线

苏州太湖湿地公园、耦园1日游 3月27日 成人 188

苏州无锡赏樱花2日 2月22/29日 成人 349 儿童 199

水口园林唐村、婺源篁岭油菜花2日 周六 普通 398 豪华 498

气吧磐安1日 成人 168 儿童 98

触摸电视外的象山影视城、徜徉生活着的造访古城1日 周六/日 成人 228

沙家浜、穹窿山、太湖湿地、耦园2日 周六 成人 359 儿童 180

祥福灵山、品位江南2日 周六 成人 399 儿童 180

《石头记》、宁海石头村、蛇蟠岛1日 周六 成人 199 儿童 99

换一种方式去台湾 4月25日

上海-基隆-台中-上海5晚6天 3399 元/人

---

出境线路

欧美澳非

法瑞意德10日 天天发 4月11日 11500

法瑞意德+新天鹅堡11日 天天发 4月22日 12200

澳新11天 天天发 4月14日 16200

南非8日 4月10/18/24日 11600

美东西海岸+大瀑布+夏威夷全景14天 5月18日 24000

韩国首尔一地4日 4月2/9/16/23/30日 4399 天天发

东南亚 泰国经典 4月10/12日 3599

6/7日 4月7/26日 2999

4月17/20/23/27日 3299

新马经典5/6日 4月8日 3399

4月17日 3699

4月28日 4699

新马波德申6日 4月15/23日 4499

泰新马经典10日 天天发 4月10/18日 4799

越南柬埔寨7日 天天发

中国台湾 自由行

机票+入台证 2499

机票+入台证+2晚台北市酒店 2699

中国港澳 具体日期、价格、请来电咨询

香港自由行3晚4日 机票+酒店 2999

4月3/10/17/18日 1799

港澳直航纯玩4晚5日 4月17/21/28日 4650

港澳精品4晚5日 天天发 4月17日 3100

4月4/21/28日 2850

---

中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司

投诉电话：87236690 地址：开明街396号平安大厦12楼 加盟热线：15888576979

甬：水岸花园门店 87029113	新：新昌都门店 87972211	莫：莫干山门店 87703003	老：老外滩门店 87755872	鼓：鼓楼门店 87861212	飞：飞虹门店 88220330
镇：镇海海晏门店 87208720	西：西湾路门店 83887390	新：新典路门店 87263700	高：高新区梅墟门店 89089868	姜：姜山门店 83003696	宁：宁海门店 65567444
南：南都花城门店 87746918	蓝：蓝天路门店 87176775	解：解放路门店 87773842	北：北仑宝丰门店 86850211	骆：骆驼门店 86650066	慈：慈溪门店 63032330
江：江东甬港门店 87716732	镇：镇海炼化门店 86462906	东：东钱湖门店 88490968	镇：镇海胜利路门店 86278555	丽：丽园门店 87075288	