

抓规范 促服务 保安全 提品质

——宁波市旅行社行业规范服务建设成效显著

近年来,我市旅行社行业认真贯彻落实《旅游法》和《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》,通过市场整治、制度创新、标准化引领,大力倡导诚信经营、规范服务、文明旅游,不断提高旅游服务水平,切实保障旅游安全,真正做到服务有标准,岗位有制度,操作有规范,安全有保障。在国家旅游局发布的全国游客满意度指数调查中,我市的游客满意度指数连续五年位居前列。

2013年,国家旅游局下发了《贯彻实施旅游质量发展纲要2013-2014年行动计划》,将“规范旅游市场秩序”、“推进旅游标准化建设”和“旅游安全保障体系建设”作为近两年旅游质量提升工作任务和重点予以明确。为切实落实国家、省旅游局提出的旅行社品质提升工作,宁波市旅游局结合宁波实际,开创性地将旅行社操作及服务流程纳入标准化体系建设中。2013年,由旅游局牵头,联合市质监局、宁波市旅游协会旅行社分会和有关院校,共同开展《旅行社管理与服务规范》地方标准的调研和编制工作,通过走访和收集全省30余家旅行社的先进做法,

历时半年多的调研、论证和修订,于2013年10月29日正式由宁波市质量技术监督局发布《旅行社管理与服务规范》(DB3302/T 1056-2013)(以下简称《规范》)。

《规范》通过旅游产品研发、产品采购、广告发布、门市接待、计调服务、导游服务和售后服务等七大项内容,从最初的旅游产品设计到最后的客户回访详尽规定了旅行社的业务操作流程,并且细化到旅行社各业务部门的具体岗位和具体人员。通过《规范》既能帮助大型旅行社重新梳理流程,减少不必要的环节和工作漏洞,又能规范中小型旅行社的业务流程及操作,对提升旅行社服务品质起到积极的促进作用。该标准的出台弥补了我市旅行社行业流程服务规范的一个空白,在全省也属首创。

2014年,宁波市旅游局将《规范》推广和实施作为对旅行社日常管理的重要抓手,作为提升旅行社服务质量、保障服务品质的重要举措,在全市35家三星级以上旅行社进行试点创建,两次召开专题培训推广会和试点创建培

训,精心部署,认真组织实施,并在2014年11月完成全部的达标评审工作。通过试点创建,各试点旅行社均不同程度地开展了对标、达标工作,对本社的服务流程进行了查漏补缺和优化改造,进一步规范了旅行社内部管理与业务操作,对提升星级旅行社品质化、标准化起到了积极的促进作用,涌现出一批对标、达标先进单位。计划在未来三年内完成100家星级旅行社的对标、达标工作,逐步覆盖全市旅行社。

在此基础上,市旅游局按照国家、省旅游局的统一部署,于去年1月-5月在全市开展了声势浩大的旅游市场秩序专项整治活动。旅游部门按照“有方案、有声势、有队伍、有督查、有案例、有成效”的工作要求,围绕八个重点,全面部署,重点查处旅行社以不合理的低价组织旅游活动,通过安排购物或另付费项目获取回扣以及其他侵害旅游者合法权益的违法行为。整治期间,市县两级旅游部门联动,局领导亲自带队督查,多部门开展联合执法检查,通过自查、普查、督查、抽查、交叉检查、暗访等

方式全面开展,做到全覆盖。针对检查中的问题,督促旅行社立即整改落实,并对相关单位和个人分别作出取消星级、罚款、停业整顿、通报批评、行政约谈等形式的处理。通过整治,我市旅游市场秩序日趋规范,取得了较好的效果,社会反响良好。

此外,为增强我市出境组团社对出境(境)游客的安全保护意识,切实履行旅行社的安全保护责任,2013年市旅游局、市外办共同研究制定了《旅行社预防性海外领事保护示范创建工作方案》,从组织领导、机制制度、教育培训、风险评估、安全投入、应急处置等六大方面明确了创建要求和实施步骤,2013年在3家出境社中进行创建试点,成为创建示范单位。2014年在全市其他15家出境组团社中全面实施。通过创建,各出境组团社进一步提高出境组团安全意识,强化组织领导,健全制度机制,完善预案措施,对做好出境组团海外旅游安全预防和规范经营管理起到了积极的促进作用。此项工作得到了外交部、省外办的高度评价,据悉,外交部将在全国推广宁波经验,并

将创建对象逐步扩展至劳务输出、海外留学等机构。

同时,为深入贯彻落实习近平总书记重要批示精神和中央文明委工作部署,深化文明旅游主题实践活动,强化全市旅行社领队(导游)人员出境安全和文明意识,切实履行好引导出境游客文明旅游、安全出行的责任和义务。市文明办、外办、旅游局还联合成立了“宁波市出境旅游文明安全培训基地”,定期对领队、导游进行专题培训。该培训基地改变了以往培训中心模式,把培训基地设在旅行社内,目的是依托旅行社原有资源及自身优势,有针对性、持续性地开展领队及导游专题培训,方便行业内训、交流、共同提高。这也是我市建立文明安全旅游宣传教育工作长效机制的一个重要体现。

为把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,把宁波打造成中国一流休闲旅游目的地,宁波的旅行社行业正在向诚信经营、优质服务、规范操作、品质企业方向不断努力!

荣誉榜

《旅行社管理与服务规范》(DB3302/T 1056-2013)试点创建优秀单位(排名不分先后):



因为有梦,所以飞翔

作为旅游服务提供者,品质管理是一项贯穿于游客从出游意愿起到二次出游的全流程体系。规范,就是这个体系的核心基础。

——浙江飞扬国际旅游集团有限公司总经理 吴滨



行万里,找中旅!

通过《旅行社管理与服务规范》创建工作,企业经营更加规范,服务品质不断提升,带给了企业积极向上、年轻鲜活的精神面貌,有利于提升我社作为五星级旅行社的知名度。

——宁波中国旅行社集团有限公司总经理 周宏伟



中国国旅,天下一家

用心做好旅游事业,以优质的旅游服务打动游客,回报社会,这是旅游行业最基本的责任与使命。

——中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司总经理 苏剑平



让旅游精彩人生

《旅行社管理与服务规范》不仅彻底分析和理清了旅行社的所有业务流程,更是从务实的层面提高旅行社服务意识。

——浙江运通旅行社有限公司总经理 董伟标



做良心企业,交一世朋友!

有标准,才有品质;有效率,才有效益。标准化的流程,品质化的服务,成就宁波国际旅行社个性化、精细化的高端贴心服务。

——宁波国际旅行社有限公司总经理 黄群飞



诚信经营,用心服务!

旅行社的管理规范是全体员工在经营活动中共同遵守的规定和标准,它是我们旅行社管理的基础工作。对于我们提高企业管理水平、提升服务有着重要的作用。

——余姚市春秋国际旅行社有限公司总经理 王文艳



风光旅游 品质享受

“游客至上,服务至诚”,用百姓口碑认证旅行社品牌实力,打造优质、实惠的旅游产品。

——浙江风光国际旅行社有限公司总经理 桂建军



心意互通,传递感动

定位市场,创新产品,狠抓质量,诚信经营。坚决履行合同义务,为游客提供质价相符的服务,让游客真正体会到旅行的快乐。

——浙江宁海中青旅国际旅行社有限公司总经理 冯宗杰

《旅行社管理与服务规范》试点创建达标单位(排名不分先后):



选择浙仑,选择品质

“金杯、银杯,不如游客的口碑”。对于旅行社来说,口碑是生存之基础,而服务就是培植口碑的重要手段。宁波中国青年旅——用心成就品牌,品牌成就未来!

——宁波中国青年旅行社有限公司总经理 毕坚涛



快乐旅游 快乐享受

作为行业内的知名企业,我们必须严格实施规范化管理,不断提升服务品质,才能真正得到大众的认可。

——宁波中青旅旅游有限公司总经理 徐家辉



随行康泰,诚信相伴!

唯有将规范企业经营管理落到实处,企业的发展才会顺畅。对此,不能光靠嘴说,更多的还是需要活学活用。

——宁波康泰国际旅游有限公司总经理 王宏斌



风景这边独好!

制度和规范使公司面貌焕然一新,高效、安全、品质是公司腾飞的翅膀,为公司带来了良好的经济效益和品牌效应。

——宁波风景旅行社有限公司总经理 徐旭峰



贴心旅游找哪家 宁波海外找专家

旅行社服务管理标准化使我社经营与服务相融,流程化操作,贴心式服务。

——宁波海外旅游有限公司总经理 徐国源



东方大港,快乐起航

规范是旅行社立身之本,产品是旅行社的核心竞争力,品质是产品的灵魂。人在旅途,唯有坚持规范管理,提升品质,才能面朝大海,春暖花开。

——浙江东港国际旅行社有限公司 岑玉梅



旅行者的知心参谋 您贴心的旅游顾问

秉承“诚信诚实,安全优质”服务理念;兑现“和谐舒适,品牌旅游”服务目标;追求“满足满意,周到体贴”服务方向。

——宁波市镇海旅行社有限公司总经理 陈明东



用心是我们的态度!品质是我们的骄傲!满意是我们的承诺!

在信息发达的今天,选择哪个旅行社出行,客人更看重的是企业的口碑、企业的服务品质。我们通过专业贴心的服务,真正让游客们安心、舒心旅行。

——奉化市东方国际旅行社有限公司 王委岚



诚信是一张永恒的名片

经过《规范》试点工作的创建后,让我们更加坚信服务质量是旅行社的生命线,是旅行社做优的关键,做大的基础,是指导旅行社“做什么,怎么做”的切实有效方法。

——余姚河姆渡国际旅行社总经理 徐梅君



轻松之旅 来自杭州湾

诚信经营创造良好口碑,热情服务打造坚固品牌,努力为游客提供“耐心、爱心、细心、诚心、信心”的五星旅游服务。

——慈溪市杭州湾旅游服务有限公司总经理 周建丽

旅行社预防性海外领事保护达标创建

示范单位(排名不分先后):

中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司 宁波浙仑海外旅业集团有限公司 浙江飞扬国际旅游集团有限公司

达标单位(排名不分先后):

宁波中国青年旅行社有限公司 宁波康泰国际旅游有限公司 宁波国际旅行社有限公司
浙江天南国际旅行社有限公司 宁波康辉国际旅行社有限公司 余姚市春秋国际旅行社有限公司
宁波中国旅行社集团有限公司 宁波中国国际旅行社有限公司 浙江风光国际旅行社有限公司
宁波海外旅游有限公司 宁波东航金燕国际旅游有限公司 慈溪新世纪国际旅行社有限公司
浙江运通旅行社有限公司 浙江东港国际旅行社有限公司 浙江慈溪迅达国际旅游服务有限公司