

# 转型升级 提升品质 促进发展

2015年,我市旅游行业认真贯彻落实国务院关于促进旅游业改革发展全省全市旅游发展大会精神,以建设“中国一流休闲旅游目的地”为目标,加快推动旅游业转型升级,提质增效;深入开展旅游市场秩序整治,大力倡导诚信经营,积极推进文明旅游,取得了明显成效。服务品质不断提升,行业规模稳步发展,涌现出一批规模实力强、诚信服务好、经营业绩佳的旅游企业。

## 转型升级促企业发展

积极探索旅行社转型发展之路,指导旅行社以市场为导向,加快经营模式转变,通过整合资源,加强自身品牌建设,提升个性化服务,促进传统旅游经营方式转变,提高竞争

力。我市部分旅行社转型升级步伐加快,飞扬旅游集团成功实现新三板挂牌并入选全国百强旅行社;18家旅行社入选省百强旅行社;八爪鱼在线旅游公司打造在线同业分销平台;东港国际旅行社成立“宁波驴妈妈”,利用旅游电商运营平台将品牌影响力和自身的优势资源相整合,开展O2O直营连锁经营;达人旅业完成股改,成立旅游投资基金;另多家旅行社通过兼并、重组或控股方式转型升级效应显现。

大力发展特色客栈,制定发布《特色客栈等级划分规范》宁波市地方标准,该标准与原有星级酒店、花级酒店标准一起实现了宁波市住宿业主要业态标准化管理的全覆盖,不断完善旅游饭店结构,丰富饭店业态。开展《宁波市国际酒店品牌发展及管

理对策研究》,引导国际品牌酒店与星级酒店的服务标准的对接,加快国际品牌酒店本土化步伐。

## 市场整治促规范服务

坚持问题导向,开展全市依法治理规范旅游市场2015年度专项行动。重点组织开展“秩序”、“治黑”、“清网”、“督查”、“规范”5个专项行动。暂停出境社委托国内社代理出境游业务,进一步规范旅游市场秩序;结合旅行社星级复核、《旅行社管理和服务》达标创建等工作开展了以旅行社规范经营、出境文明旅游、旅游广告、旅游合同整治为重点的专项行动,取得了较好的市场整治效果;推广使用国家版旅游合同,完善合同签订流程,进一步规范业务经营

行为。加强诚信建设,将全市导游领队信息纳入全市自然人信用公共平台,将有严重失信行为的企业列入全省旅行社黑名单,努力构建旅游诚信经营的市场环境与氛围。

## 宣传引导促文明旅游

在行业内积极开展“文明旅游主题活动”,召开了全市文明旅游工作推进会议,与有关媒体等合作开展“旅游不文明行为随手拍”活动;以文明旅游为主题举办全市导游大赛,将文明旅游要素贯穿比赛全过程,以参赛选手为基础成立“宁波市文明旅游导游志愿服务队”,积极开展志愿服务活动。抓好春节、五一、国庆等重点节假日的文明旅游宣传,在各旅行社、旅游景区摆放、

张贴、播放文明旅游手册、宣传海报和宣传短片,与市文明办和有关媒体联合向全市发布“文明旅游倡议书”、“出境文明旅游承诺书”、“垃圾不落地”活动。贯彻落实《旅行社行前说明服务规范》和《导游领队引导文明旅游规范》,指导督促旅行社,严格把好出境“组团关、落地关、行程关”,在旅游合同中增加文明旅游告知内容,做好行前说明与文明引导工作,从旅行社的制度建设和经营管理、氛围营造三方面进一步明确文明旅游工作要求。发挥“出境旅游安全文明培训基地”作用,加强对导游领队的培训,落实文明引导“一岗双责”。积极参加文明旅游先进评选活动,中国国旅(宁波)国际旅行社被评为全国文明旅游先进单位和宁波市文明单位,全市有5名导游和5名游客分别被评为“2015中国好导游、中国好游客”。

## 2015年度宁波市旅游行业荣誉榜

### 2015年度全国文明旅游先进单位

中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司

### 2015年度中国好导游

江成龙 宁波市导游服务中心导游  
钱咪咪 浙江飞扬国际旅游集团股份有限公司导游  
葛静丹 中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司导游  
励文武 中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司导游  
王文艳 余姚市春秋国际旅行社有限公司导游

### 2015年度中国好游客

张志鹏 赖文莲 连小分 胡优优 吴珍娥

### 宁波市十佳星级饭店

宁波南苑环球酒店  
宁波太平洋大酒店  
慈溪杭州湾大酒店  
宁海金海开元名都大酒店  
江东天港禧悦酒店  
宁波浙海大酒店  
余姚辰茂河姆渡酒店  
宁波云海宾馆  
宁波饭店  
慈溪大酒店

### 宁波市十佳旅游景区

宁波溪口-滕头旅游景区  
宁波象山影视城景区  
宁波雅戈尔达蓬山旅游度假区  
宁波神风海洋世界  
宁波雅戈尔动物园  
宁波慈城古县城景区  
宁波镇海九龙湖景区  
宁波海天一洲景区  
宁波天一阁博物馆  
余姚丹山赤水风景区

### 宁波市十佳旅行社

中国国旅(宁波)国际旅行社有限公司  
浙江飞扬国际旅游集团股份有限公司  
浙江达人旅业股份有限公司  
宁波浙仑海外旅业集团有限公司  
宁波康泰国际旅游有限公司  
宁波中国旅行社集团有限公司  
余姚市河姆渡国际旅行社  
宁波市园林旅游有限公司  
浙江风光国际旅行社有限公司  
浙江宁海中青旅国际旅游有限公司

### 宁波市优秀星级饭店

宁波凯洲皇冠假日酒店  
宁波开元名都大酒店  
余姚宾馆  
开元宁波九龙湖度假村  
宁波石浦半岛酒店  
江北宁大宾馆  
宁波大酒店  
宁波汉雅新都酒店  
鄞州晨光大酒店  
北仑春晓苑大酒店

### 宁波市优秀旅游景区

宁波象山石浦渔港古城  
宁波象山松兰山滨海旅游度假区  
宁波宁海森林温泉景区  
镇海招宝山景区  
宁波五龙潭风景名胜区  
宁波博物馆  
宁波九峰山旅游区  
宁波浙东小九寨景区  
余姚浙东抗日根据地景区  
宁波杭州湾国家湿地公园

### 宁波市优秀旅行社

宁波海外旅游有限公司  
奉化市华侨国际旅行社有限公司  
余姚市浙东杭州湾国际旅行社有限公司  
宁波中青旅旅游有限公司  
宁波凤凰山旅游客运有限公司  
慈溪市杭州湾旅游服务有限公司  
余姚市春秋国际旅行社有限公司  
宁波风景旅行社有限公司  
宁波康辉国际旅行社有限公司  
宁波市锦江旅游汽车服务有限公司

### 宁波市十佳花级酒店

宁波海港东方酒店  
奉化海百桃源宾馆  
宁波伯豪华悦主题酒店  
宁波海纳百川酒店  
三碧酒店宁波清河店  
象山锦江白玉兰酒店  
宁海白玉兰酒店  
慈溪汉爵商厦大酒店  
余姚环球岛商务酒店  
锦江之星宁波外滩店

### 宁波市旅行社行业“创新之星”

慈溪光大国际旅行社有限公司  
宁波目的地旅行社有限公司  
宁波万达国际旅行社有限公司

宁波市旅游局官方网站: www.nbtravel.gov.cn  
官方微博: @宁波旅游局  
官方微信: 宁波旅游(微信号:gotioningbo)

