

转型升级 提升服务

宁波旅行社打造温馨“游客之家”

临近岁末，宁波旅游市场监督管理工作传来好消息：宁波市职工旅游有限责任公司、中国国旅（宁波）国际旅行社有限公司荣获浙江省首批诚信旅行社；《宁波市旅行社行业转型升级发展研究》完成初稿。

今年以来，宁波旅游紧紧围绕“打造中国一流休闲旅游目的地”的目标，以转型升级、提质增效为主要任务，全力实施发展能级、产品供给、产业品质、营销绩效、公共服务、综合管理“六大提升工程”，为宁波早日跻身全国大城市第一方队提供了有力支撑。

全市旅游业深入落实旅游景区环境整治和提升三年行动计划，加大旅游厕所改造建设，推进花级酒店、星级特色客栈、省特色文化主题饭店建设，完善优化旅游饭店结构；引导旅行社转型升级，继续推广品质旅行社等级评定工作，创新导游人才培养方式，推进导游管理体制改革创新。其中，旅行社行业转型升级、提升服务亮点纷呈，实现了逆势增长。

旅行社行业总体情况趋于好转。截至2016年11月，全市共有旅行社403家，其中旅行社304家，分社99家。年度内新设立国内入境社11家，新设分社16家，新增出境社3家。全年注销旅行社7家，注销分社9家，增减比例基本与去年持平。受市场环境好转和疗休养业务的推动，全市旅行社的整体经营情况好于去年，营业收入增长有望同比增长15%至20%。

旅游市场秩序巩固提高。根据《宁波市2016年旅游市场秩序整治规范行动方案》《2016年全市旅游市场秩序专项整治质监工作细化方案》，我市开展了旅游市场集中整治，重点对旅游广告、旅游合同、旅游网络、“僵尸”企业以及旅游服务质量等内容进行检查、整治，行政约谈15起，吊销“僵尸”旅行社3家，行政处罚4起，责令整改7起。根据国家、省旅游局整治“不合理低价”专项行动的要求，我市积极倡导旅行社开展“诚信旅行社”创建活动，签订诚信经营承诺书，同时结合2016年度旅行社星级复核、《旅行社管理与服务规范》达标创建工作，对46家旅行社开展旅游合同、服务流程专项检查。

全面推行新版旅游合同。今年1月1日起，我市全面推广使用国家旅游局新版旅游合同。市质监所对部分区、县（市）的执行情况进行专项检查，下半年结合旅行社“评星”、达标创建对旅行社合同使用情况进行检查和指导，规范旅行社的合同签订与管理环节，逐步提高旅行社规范化、标准化水平，减少旅游投诉与纠纷。

开展旅行社

转型升级调研。市旅游局与浙江理工学院共同开展旅行社转型升级调研工作，通过大量的市场调查、数据统计以及典型案例分析，完成了《宁波市旅行社业转型升级发展研究》报告，为宁波旅行社提供宏观微观两方面的转型升级基本策略，并为旅行社更好更快发展提供了较为详实、准确的理论依据与发展规划。

扎实推进旅行社品质建设。全市年度内新增五星级和四星级旅行社各一家，三星级旅行社两家，取消两家星级旅行社。目前，全市星级旅行社已达88家。总数及比例名列全省前茅。配合《旅行社品质划分与评定》新标准的推广与实施，组织相关星级评员参加专题培训；继续开展《旅行社服务流程规范》达标工作和旅行社海外领事保护创建工作，吸引了全市18家旅行社和5家出境社分社参与。

逐步提升行业品牌。浙江飞扬、中旅、国旅（宁波）等21家旅行社入选浙江省百强旅行社，20家旅行社分别被评为宁波市十佳旅行社及优秀旅行社。浙江飞扬、国旅（宁波）、宁波中青旅等被推荐为旅游服务质量标杆培育试点单位。宁波职工、国旅（宁波）入选浙江省诚信旅行社。通过持续品牌创建活动，我市旅行社行业的品牌意识逐步提升，对品牌创建和维护的意识不断增强。

面对新的经营环境与市场变化，我市旅行社已经在产品创新、服务提升、客源开拓等方面开展了有益的探索，但仍然面临一些困惑与难题。浙江理工学院调研、起草的《宁波市旅行社业转型升级发展研究》报告，专门为我市旅行社行业与企业的转型升级给出了一些参考策略与路径。

旅行社行业如何“转”？这边看过来！

旅行社行业可以从四个方面突破，实现转型升级。

引入投资主体，推动旅行社行业主体多元化发展。旅行社行业正迎来资本化运营的新阶段，可通过重组、并购、债券、风险投资、众筹、股权、期权、上市等资本运作方式重新配置资源，盘活存量资源，提高资本运营的效率和效益。

整合要素资源，实现旅行社行业的融合发展。旅行社行业的发展涉及到很多相关的产业或行业，可以利用其强关联性特点进行产业间的相互融合。这符合旅行社行业发展的内在规律，也是旅行社行业发展到一定阶段的必然趋势。

突破地域限制，鼓励旅行社跨空间多态化发展。大型旅行社应积极借助政策红利，向外省市其他地区加快兼并收购步伐，由地区性竞争转变为全国性竞争，真正跨空间、多态化发展。小旅行社行业可以借此降低整合成本，将节省下来的资金用于设计线路。

实施政策驱动，促进旅行社行业健康发展。对旅行社组织散客旅行、特种旅行等实行奖励政策；支持旅行社开发中高端客源市场，同时积极推动对旅行社实行中小企业优惠政策，扩大旅行社业务经营规模，增强旅行社的综合实力。

旅行社可通过六大升级，进入发展阶段。

管理升级——以精细化、标准化管理推动产业升级。加强数据分析，旅行社通过询单转

化率、人员成单率、利润率等统计，找出公司经营问题，并加以改善。采用标准化手段优化旅行社管理服务流程，建立标准化管理平台，提升旅行社服务质量和服务效率。

营销升级——全渠道覆盖和门店升级。通过全渠道战略建立覆盖客户线上线下不同的场景，使产品和服务能及时连贯地送达客户。渠道开设的在线商城、第三方平台店铺，以及每一个微店可以极大地改善信息传递效率，同时线下门店则要做好服务创新，为游客提升服务体系。

产品升级——从资源导向到需求导向。根据散客游、自助游、个性化定制游的发展趋势，由线路游供应商向服务供应商转变，大力推广自助型地接旅游产品；由供方市场推既定旅游线路的做法向需方市场提供订制产品的做法转变，从而满足游客不同属性上的需求匹配。

信息化升级——从手工操作到平台化运营。升级原有的供应链管理，借助信息技术实现增强服务稳定性，让不易存储、季节性和多样化的旅游产品更快、更准地到达游客身边。

人才引领——实现企业内部管理的突破。改变现有薪酬体系，建立积极有效的激励机制，营造人性化管理环境，建立内部有效沟通渠道，做好培训工作，加强企业文化建设，让员工增加对企业的归属感和忠诚度。

战略联盟——开启整合发展新模式。以有产权关系和无产权关系两种方式加强合作，实现统一采购、统一包装、统一操作、统一报价，从而降低企业抗风险能力，降低运营成本。



“爱心直通车”成为宁波旅游公益品牌。

文字：张正伟 周俏华
图片：市旅游局提供



宁波旅行社通过转型升级做大做强。

整治“不合理低价游”，宁波在行动

为进一步规范全省旅游市场秩序，健全完善旅游市场综合监管机制，防范和杜绝“不合理低价游”等扰乱旅游市场秩序、侵害旅游者权益的行为，省旅游局组织开展了为期半年的整治“不合理低价游”专项行动。

宁波在此次行动将严厉查处“不合理低价游”相关产品，清理、查处和关闭违法违规发布“不合理低价游”信息的旅游网站和广告；打击旅行社以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者的违法行为；打击旅行社要求导游人员和领队人员接待不支付接待和服务费用，或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队，要求导游人员和领队人员承担接待旅游团队的相关费用等行为。

严厉打击旅行社签订的不法行为。重点打击的不法行为包括旅行社不与旅游者签订合同或者签订虚假合同的行为；旅行社委托其他旅行社代理销售包价旅游产品，未与旅游者订立包价旅游合同，未在包价旅游合同中载明委托社和代理社基本信息等行为；未经旅游者书面同意委托其他旅行社履行合同的行为，以及旅行社不按照包价旅游合同的约定履行义务，擅自变更旅游行程安排等行为；将包价旅游合同中的接待业务委托给其他不具有相应资质的地接社履行，以及未与地接社订立书面委托合同，未约定双方的权利和义务，未向地接社提供与旅游者订立包价旅游合同的副本，地接社不按照包价旅游合同和委托合同提供服务等行为。

严格管理旅游购物场所。会同工商部门依法查处购物场所销售假冒伪劣商品、利用合同格式条款侵害消费者合法权益、垄断行为、商业贿赂等不正当竞争行为及其他违法违规行为。会同税务部门依法查处从事购物场所经营的纳税人偷逃税款、虚开发票等税收违法行为，涉嫌犯罪的依法移送司法机关处理。会同价格主管部门依法查处购物场所经营者不执行政府定价和政府指导价、不按规定明码标价、欺诈宰客、低价倾销，以及达成垄断协议、滥用市场支配地位等行为，整顿规范旅游市场价格秩序。建立旅游市场执法机构与公安机关案情通报机制，及时查处侵害旅游者权益的违法犯罪行为。

此次专项行动将建立曝光制度，将查处、上报的“不合理低价游”典型案例和相关信息适时通过媒体向社会公布。鼓励旅游企业主动承诺诚信经营，自觉抵制低价旅游产品，承诺守法诚信经营。好的典型旅游企业将上报国家旅游局，参与“诚信经营旅行社”评比、表彰。

宁波市旅行社行业诚信经营倡议书

尊敬的市民朋友、尊敬的游客朋友们：你们好！宁波市旅游行业近年来蓬勃发展，取得了显著的成绩，但也存在一些问题，如服务质量参差不齐、诚信经营意识淡薄、市场竞争激烈等。为了进一步规范旅游市场秩序，提升旅游服务质量，维护旅游者合法权益，我们倡议如下：

一、诚信经营，严控价格。严格执行国家法律法规，不得低于成本价组织旅游活动，不得以不合理低价招徕游客，不得欺骗、诱导游客消费。

二、文明旅游，提升素质。自觉遵守《文明旅游公约》，尊重当地风俗习惯，爱护旅游资源，保护生态环境，做一个文明、礼貌、友善的旅游者。

三、热情服务，规范操作。严格执行《导游领队服务规范》，提供优质服务，不得强迫或变相强迫游客购物，不得向游客索要小费。

四、规范合同，明码标价。严格执行《旅游合同》，不得擅自变更行程，不得擅自增加购物点，不得收取任何费用。

五、加强宣传，塑造品牌。自觉维护品牌形象，诚信经营，提供优质服务，赢得游客的信赖和支持，树立良好的行业形象。

六、热心服务，关注弱势群体。特别关注老年人、残疾人等特殊群体，提供贴心的服务，确保他们的安全和舒适。

七、积极贡献，回馈社会。积极参与社会公益活动，回报社会，为构建和谐社会贡献力量。

宁波市旅行社行业协会

