

立信不仅需要勇气,更需要执着!

保护游客权益 就是护牌

舜天海外 张雄杰



从制度抓起,遵守诚信经营的基本规则。舜天海外严格按照《明码标价制度》的要求,对经营的各旅行社实行明码标价,且价签价目齐全、标价准确、摆放醒目,价格变动时,进行及时更换。我们制定了《内部价格监督检查制度》,通过定期检查和经营者内部价格自查、抽查等多种方式实施价格诚信监督工作。

旅游是一个庞大的市场,有着不同的层次和需求,既有少部分注重休闲、旅游品质的高收入群体,也有大量热衷观光、购物的中低收入人群。“零团费”吸引的正是后面这种人群。不过这种现象将逐渐变质,甚至被替代。因为人们的物质条件越来越好,对旅游产品的要求也会越来越高,旅行社的服务也就越做越细,越做越好。

低价团是否等于旅游质量不好,这个问题需要具体情况具体分析。在旅行线路的选择上,我们建议游客要考虑旅行社的资质,好的旅行社会提供更好品质更有保障的服务。

在这个特殊的时期,我们旅行社的从业者们围绕“诚信”的话题展开讨论,在这场讨论中,我们可以发现,观点碰撞往往都会给我们未来发展指出一条合理的方向。在他们身上,展现出来的是对这个行业深深的感情,以及一个从业者身上的职业素养。因为有了他们,所以我们才能看到这个行业美好的未来。

呼唤《旅游法》出台

中北友好 顾震



在诚信消费方面,大型旅行社方面已经做得比较好了,不论在售前、售中还是售后。这里我只想表达一个观点:现在很多人都加入旅游行业,可究竟是把旅游作为一个事业来看待,还是赚钱的机器?我为什么会讲这样的话,是因为这将会影响整个旅游行业的素质建设。大家如果都是后者,那这个行业还有什么未来,都钻到钱眼里,最后把整个行业诚信度搞得稀里哗啦。其实在很多时候,旅游业管理是一个极其繁琐的事情,牵涉面也很广。

国外有专门的《旅游法》,对涉及旅游的各种业态都有规范,而国内只有《旅行社管理条例》,这样就把旅行中所有的风险全部转嫁到了旅行社身上。其实这种一刀切的做法,往往带来一个隐患就是消费者无法正确对待旅游产品。真正能改变目前旅行社诚信问题,最主要的是呼吁出台《旅游法》,让法律把这个行业约束起来。

自律是诚信之福

百事通 汪玉辉

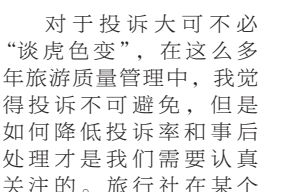


近年来,随着市场竞争的激烈,旅游行业的诚信问题往往被外界所质疑,那么我认为旅行社要做到诚实守信和服务至上,具体的表现形式有:1、不偷换概念,制造假象;2、不偷工减料,欺骗消费者;3、不使用虚假承诺,不卖宣传,一切以消费者为中心,有了以上3点才能经得起市场的考验。

去年因为购物问题,给旅游行业带来了诚信危机,出现了问题,就意味着要尽快解决问题,恢复市场的信心,这点值得全行业深刻的反思,研究。解决诚信问题和树立消费者的信心,已经是当前旅游企业刻不容缓要解决的问题,对于百事通来说,一方面通过购物事件,内部立即检查所有产品线,调研百事通的产品线是否存在类似发生这种情况的可能性,另一方面,通过百事通旅游连锁的优势,加大对纯玩或中高端产品的采购量,降低采购成本,使市民购买到最大化的优惠,并通过百事通的宣传和影响力引导正确的旅游消费观念。

诚信来自严格管理

江苏海外 薛小敏



对于投诉大可不必“谈虎色变”。在这这么多年旅游质量管理中,我觉得投诉不可避免,但是如何降低投诉率和事后处理才是我们需要认真关注的。旅行社在某个方面只是旅游产品的批销商,它的后面是一个庞大供应链,一个环节处理不好,就会引发投诉,旅游质量某种程度上是“任重而道远”。

在多年管理中,我认识到首先在程序规范上下功夫,从消费者推开旅行社大门的时候,我们就对导游有着严格的过程服务,所以规范销售一定要紧紧遵循。

在宣传上,不能说大话,说假话,你把别人骗来了,看似的对旅行社的惩罚,明白告知一定要做好;其次就是签订合同,有些消费者在签订合同中,总是很大意,看也不看就签了,看似是对旅行社的信任,却为投诉埋下隐患;最后就是旅行中,作为旅行社必须和供应商衔接好,对供应商要进行诚信约束,现在这个方面大型旅行社都做得比较好。



旅行诚信来自满足感

大华 黄以纯



旅游业经过30年的发展,虽然暴露不少问题,但是总体还是越来越好。对于大家热议“零团费”现象,其实某种程度上,是我们的从业者给大家传达了一个错误的消费观念,旅游搞的就是规模效应,让旅游产品变成日用品。可我们却忽视了一个问题:旅游究竟是什么?

作为一种精神的消费品,旅游往往带来的是一种感受,所以每个人旅游感受都会不一样。在我看来,旅游产品本身就是具有小众化的特点,一个产品往往是适合一个群体或者一个人,你非要把它搞得像“全民健身”一样,一是降低了旅游质量;二是降低了诚信。所以往往我们需要把问题分开来看,要从消费者需求出发,每个旅行社都需要建立自己的特色营销思路。大家都看到这一点,现在逐步都开始转变这种观念,把旅游高附加值看得很重,这一点在出境游的变化上非常明显。

“低价是硬道理”是拿诚信开玩笑

康辉 周鹏飞



诚信构建和谐社会,这个道理谁都懂,可放在谁身上,谁都不敢拍着胸脯说:我能绝对做到。消费诚信,主体是消费者,经营者和政府部门,如果谁出了问题,诚信构建都谈不上。

对于旅游业来说,由于牵扯因素较多,所以往往每个环节都能做到,才构成一个完整的诚信链。旅行社、景区、酒店、航空公司等等,哪个环节出了问题,就是表示旅游不诚信。现在旅游业比较集中头疼的一个问题,就是低价促销。在我看来,正常旅行社的毛利率应该在15%左右,可由于竞争太激烈,为了生存,旅行社不得不降价促销,背离了正常运营轨道。当然,商家降价,最欢喜的就是老百姓,在经过比较价格后,他们认为这是绝对的“明智的选择”。在很多年前,不少人为了省钱,带着干粮去旅游的情况,俗称“烧饼团”。也许中国消费者的伟大之处就是他们能够忍耐一切不正常的消费行为。

诚信告知消费者

南京万悦旅游有限公司 张世鸣



对于低价游我们还要分开来看,不能一棒子打死。低价游的是景区和旅行社搞的一些活动,在门票上采取了让利活动,所以这种所谓低价游是合理合情的。但是如果低于成本价就是不合理的,应该去杜绝。

导游是构成旅行一个最重要的因素,在整个旅行中,导游的素质将起到决定作用。在整个旅游业,导游的素质肯定是参差不齐的,现在我们先快导游出来,对导游后置考核就基本上没有了,所以这个工作就落到了旅行社的管理者身上。我们对导游有着严格的评价机制,并且要求导游把标注清楚的行程给消费者,让消费者也监督导游的工作,这样可以避免在出游过程中,导游进行行程以外的不合理收费。此外在和消费者签订的合同上,我们也要求服务人员必须详细告知,以前一些旅行社为了忽悠消费者,就把涉及收费项目的字印得小小的,有些老年人甚至要用放大镜看,这样带来的后置问题就是不断有投诉。

旅游业准入门槛必须提高

南京海外 张闯斌



服务业既然已经放开了,价格自然也是放开了,所以所谓“零团费”、“负团费”的现象在我看来很正常,从经营的角度看,这更是一种盈利模式的变化,从收取服务费到收取购物抽头费。可往往这种事情出了很严重的问题,是在于大家把这种盈利模式妖魔化了。

有些人会认为相关法规对旅游业约束不够,实际上不是这个概念。因为一旦出了问题,板子不能一股脑打在商家身上,判断是非是全社会的问题,需要有人正确来引导。以前很多消费者对境外旅游被收取小费很反感,但这在国际上来看,收取一定的小费是合法收入,我们却拿在国内的消费眼光来审视,回来就是一大堆牢骚,全部发泄到旅行社身上。去年低价港澳游出了问题,旅游管理方面出台规定,以后港澳游不得低于2000元/人,可谁都知道,一个有品质的港澳游,2000多元的价格简直不可能。

康辉旅游 中国康辉南京国际旅行社有限责任公司
中国驰名商标 全国旅行社综合排名第一
监督电话: 83238228
公司地址: 建宁路57号 康辉大厦
经营许可证号: L-JS-CJ00020

海南
主题三亚-纯净深度游 4000-4560元
乐享三亚-五星海景2+2自助游 4180-6000元
非诚勿扰-全羊甜蜜之旅 5200-5560元
美廉假期-晶彩蝶梦游 2450-3260元
乐享其程-纬度18 2680-3580元
阳光100-尊贵深度游 3380-4350元

桂林
桂林 漓江 阳朔 冠岩风情双飞四日 2100元
桂林至尊会纯玩双飞四日 2800-3060元

北京
夕阳红老年游 双卧七日/单飞六日 1320/1510元
昆明 大理 丽江 版纳纯玩四飞八日 3900-4100元
杨程之旅-昆明 大理 丽江 版纳四飞八日 4300-4440元
至尊品质-昆明 大理 丽江 双飞六日 3660-3790元

厦门
鼓浪屿日光岩 集美双飞三日 1950-2080元
厦门 鼓浪屿 武夷山单飞五日 1850元

云南
昆明 大理 丽江 纯玩双飞六日 2620-2800元
昆明 大理 丽江 版纳纯玩四飞八日 3900-4100元
杨程之旅-昆明 大理 丽江 版纳四飞八日 4300-4440元
至尊品质-昆明 大理 丽江 双飞六日 3660-3790元

北海越南
南宁 德天瀑布 通灵大峡谷 北海 双飞六日 双卧八日 3250/1880元
南宁 东兴 下龙湾 河内(需要护照) 双飞六日 双卧九日 3580/2160元

武当山
武汉 武当山 神农架 神农坛 天生桥 三峡大坝双动五日 3月17、31日 1480元

经典欧洲
德法瑞意10日 南京出发 3月27日、4月4日 10900元
德法瑞意黑森林10日 4月28日 10900元
荷兰法瑞意11天 4月28日 11800元
西班牙法国9日 4月28日 13800元
英国8日 4月24日 12800元
欧洲10国14日 12000元

浪漫海岛
普吉六日安心游 4380元
巴厘岛经典六日 4月3、10、17、24日 7180元
巴厘岛品质七日 4月3、13、19、26日 6880元
巴厘岛新加坡六日 3月20日 6980元
曼谷巴厘岛七日 4月12日 7680元
文莱沙巴五日 4月6、11、18、25日 5780元
纯沙巴 4月13日 5080元
菲律宾长滩 4月7、13、20、27日 4580元
邦咯岛六日 4月9、15、22、30日 5880元
兰卡威六日 4月9、15、22、30日 6080元
塞班岛精选五/六日 4月1、4、8、11、15、18、22、25日 4580元
塞班蜜月之旅(檀泰海景大庆) 14280元
马尔代夫六日(天堂岛沙滩游) 4月2、4、7、9、11、14日 11080元

精彩澳新
澳大利亚8日 4月5、25日 9300元
澳大利亚 新西兰11日 4月5、6、9日 11500元
澳大利亚大堡礁8日 4月5、25日 11700元
澳大利亚新西兰大堡礁12日 4月10、13、20日 14200元

沙漠中非
南非8天彩虹之旅 4月11、25日 9900元
南非 阿联酋9天彩虹之旅 4月29日 15900元
土耳其8天传奇浪漫之旅 4月7、19日 11900元
肯尼亚8天动物大迁徙之旅 4月27日 15500元
以色列 约旦8天文明之旅 4月28日 19800元
以色列8天圣地之旅 4月28日 18800元
阿联酋6天“078”奢华尊享之旅 4月8、19、29日 18999元

306玩转泰国
南京包机纯泰(直飞)(不含签证)4月17日 3880元
“306玩转泰国,泰国0自费,卖一赔五”
每位赠送600元自助餐,再送600贵宾券
纯泰5晚6天(港龙转机)南京起 4月8日 3880元
泰新马9晚10天 南京起 4月21、23日 4480元
纯泰5晚7天 上海起 4月2、5、14、18、21、23日 3280元

时尚港澳
双周双直飞优惠五日 3月19、22、26日 3080元
香港自由行3晚4天套餐 4月15日起 3600元

探索美洲
美国西海岸常規8日 5月19日、6月23日 10500元
美国西部深度9天 5月20日、6月16日 13500元
黄石公园+大峡谷+优胜美地三大国家公园 深度10日 5月20日、6月30日 21800元
美国东西海岸大瀑布11日 3月10日、4月11日 15800元
加拿大西部+美国西部深度8天 4月25日、5月29日 14800元
加拿大一地深度9日 5月17日、6月13日 22000元
美国东西海岸 夏威夷 加拿大16日 5月12、25日、6月13日 24200元

连锁报名
长江路 87797468
87797498
水西门 52262006
建宁路 68581899
68581299

云南 83207845
83207846

江苏 66622215
66622216

山东 83310378
83310278

江西 68900715
68900716

浙江 84466677
84218003

安徽 83304588
83304688

湖北 84617676
84519019

湖南 83300885
83202444

广东 84516905
68878068

广西 58866600
84739226

四川 83304023
83414147

重庆 52212200
52262006

陕西 84209255
84206003

山西 84617676
84519019

福建 83300885
83202444

河南 84516905
68878068

河北 58866600
84739226

辽宁 83304023
83414147

2011江宁第三届春牛首文化旅游节盛大开幕
3月19日-4月19日

来江宁开发区牛首山隐龙湖畔,踏青休闲,放飞心情!

聚集项目:

- 休闲江宁: 开幕式、帐篷大会、迎青奥图片展示、帐篷大会、定向寻宝、无敌风火轮等趣味运动竞赛
- 体验江宁: 攀岩、风筝放飞、特色文体表演
- 品味江宁: 乡村美食大赛
- 掠影江宁: “爱江宁”全国摄影大赛
- 热情江宁: 百万签名迎青奥
- 走进江宁: 开通牛首山休闲旅游专线

主办单位: 南京市江宁区人民政府 南京市旅游园林局
承办单位: 江宁经济技术开发区 江宁区旅游局