p2



业界/ 明年将正式实施的《导游管 理办法》中,导游们具体该 注意什么?

рЗ

资讯/

中青旅"伪造拒签信 后续:已进入法律

程序 p4



「DAVELLINK DAII V然信



Be part of our

NEWS LETTER evolution.

Be part of china tourism evolution.

11/03/2017 ▶ P1 信息发布/info@tImchina.com 广告合作/ad@tIdchina.com

P1



梅德韦杰夫: 正在批准专为中国 游客制定的一项优惠政策



近日,俄罗斯联邦政府总理 德米特里 • 阿纳托利耶维奇 • 梅德韦杰夫做客人民日报社人民 网一号演播厅,以"推动中俄关 系发展 夯实世代友好根基"为 题与中国网友在线交流。

梅德韦杰夫表示,中国游客 来俄罗斯访问数量迅速增加,去 年有大概 120 万人次中国游客来 俄罗斯旅游,今年根据目前所掌握 的情况,上半年增长了20%左右。

梅德韦杰夫表示,俄罗斯政府将推出专为中国游客制定的一项优惠政策:中国公民赴俄团队游的免签人数要求将从现在的"五人以上"改为"三人以上",在俄罗斯逗留时间也将延长到三周。"这个文件正在俄罗斯政府批准过程中,我相信中国游客会非常满意。"梅德韦杰夫说。

携程获84个国家使领馆签证办理资质

近日,我国最大的在线出境游和签证服务商携程旅游宣布,目前已获得全球各国 84 个在华使领馆的签证办理资质,通过各个办签城市的签证业务团队,携程旅游直接与使领馆对接合作,提供全球签证一站式服务。

最新数据显示,作为具有专业资质的签证服务平台, 携程签证业务与全球各国的使领馆进行合作,通过携程 手机端和网站,提供全球125个国家和地区的签证预订 办理服务,覆盖绝大部分中国游客的目的地。

东航开通西安 - 布拉格盲飞航线

东航西北分公司近日开通了西安 - 布拉格直飞航线。该航线是西北地区首条直飞布拉格的航线。

该航线航班号为MU785/786,由空客330机型执飞,每周2班。去程航班每周四、日执行,于北京时间15:45从西安起飞,当地时间18:50到达捷克首都布拉格;回程航班每周四、日执行,于当地时间21:20起飞,北京时间次日14:10到达西安。





皇家加勒比游轮将引领中国邮轮市场步入 新格局

引言:皇家加勒比国际游轮是一个备受赞誉的全球性游轮品牌,有着 48 年的创新历史,开创了诸多行业先河。在船上,游客们可以切身感受到由每位员工和船务人员所提供的细致入微的金锚服务,凭借这一享誉世界的服务标准,皇家加勒比国际游轮已连续十四年在 Travel Weekly读者投票中蝉联"最佳游轮公司"大奖。旅业链接记者近期采访了皇家加勒比游轮全球高级副总裁、中国及北亚太区总裁刘淄楠博士,听他分析皇家加勒比游轮的未来发展方向及中国游轮业大产业的新动向。

目标大众化 定位高大上

刘博士表示:"皇家加勒比游轮作为备受赞誉的全球性游轮公司,一直将品质放在最重要的位置,这不仅体现在船上一流的设施上,还体现在给予游客细致入微的服务上:从客人出发前便利的行前预订,到井然有序的登轮服务,从船上不同种类口味丰富的餐饮选择,到温馨舒适的多种客房,以及船上工作人员热情周到的服务,都能给游客带来贴心的服务体验。

而在产品定位方面:皇家加勒比游轮更偏重于大众家庭客群,适合家庭中的每一员,而船上的多样化的娱乐项目也为年轻族至银发族提供了丰富多样的选择。"



邮轮业呈增长势头"超凡长航线"备受瞩目

近年来,游轮产业呈现强劲的增长势头。亚洲拥有世界约60%左右的人口,以中国为代表的游轮市场需求快速增长,市场规模不断扩大。在我国居民收入不断提高以及消费升级的助推下,选择游轮作为旅行方式的人数呈现40%以上的爆发式增长。邮轮产业作为我国旅游大市场中的后起之秀,正不断受到旅客的追捧,未来发展前景广阔。游轮市场进入中国10年,作为在中国发展迅猛的皇家加勒比游轮一直起着引导地位,也正是不断根据市场变化而更新产品的举措,使得该品牌深受游客及业内的偏好。

在2018年,皇家加勒比也将在航线数量、岸上观光以及海外航线推广方面有着新举措。

2018年,皇家加勒比游轮即将在中国母港新增14条6晚及以上的精选长航线,其中包括"海洋量子号"由上海出发的6条长航线,"海洋赞礼号"由天津出发的5条长航线,以及"海洋赞礼号"和"海洋航行者号"由香港出发的3条长航线。航线班次的增加有利于针对不同区域消费者的偏好提供相应的出行便利。

岸上观光项目也将趋于多样化,品牌将会推陈出新,开发类型多样的游玩方式供游客选择,其中包括当地特色美食精品游、独特城市观光精品游、当地人文精品游、纯正日式温泉精品游等。多样化的岸上活动丰富了消费者的选择,也使得消费者对游轮出行方式更加青睐,从而带动多人次、重复性选择游轮产品。

在海外航线方面,皇家加勒比将热推由美国奥兰多出发,前往海地拉巴第、牙买加法尔茅斯和墨西哥科苏梅尔的8天7晚航线;由西班牙巴塞罗那出发,前往法国普罗旺斯、尼斯和意大利佛罗伦萨、罗马、那不勒斯的8天7晚航线;由新加坡出发,前往泰国普吉岛和马来西亚槟城、吉隆坡的6天5晚航线等。飞行+航行,一次出行体验多种游玩方式,新奇的玩法将更着重于热爱"fly cruise"形式的消费群体。

引领科技创新发展 提升游客新体验

在采访中, 刘博士说道:"现在是科技创新时代。游轮作为一个舶来品, 做的不应该是本土化的工作, 而是要优化。我们的想法要超前, 关注消费者的兴趣点, 才能给游客提供更独特的体验。比如我们在'量子号'上推出了北极星, 其设计受到了英国伦敦眼的启发, 是工程学上的一个奇迹, 可360 度旋转的吊杆手臂, 运用宝石形的玻璃舱将游客送往离海平面91米的全新高度。再比如:皇家加勒比最新的科技创新将登陆"海洋交响号", 手机登船系统免除柜台排队的繁冗。新系统还将启动面部识别技术, 配合条形码及 beacon 技术, 使登船过程更加快捷便利。此外, 满足游客的胃同样重要。此前皇家加勒比携手"大董", 将融合东方美学的创意佳肴带到大海之上, 将现代化化的邮轮度假方式与博大精深的中国传统饮食相融合, 从而为中国的消费者奉献别具匠心的超凡餐饮体验。与"大董"合作推出的海上意境料理是皇家加勒比继皇家套房服务升级后在2017年推出的又一项战略性产品创新, 体现了皇家加勒比对中国市场的深入了解, 以及始终秉持的创新精神。2019年,"超量子系列"游轮也将进一步引进科技创新, 带给游客更超凡的体验。只有出其不意的体验, 才能保证游轮行业的可持续发展。"

面临挑战有对策 加强合作与宣传 皇家加勒比游轮在游轮行业虽然已经起了"里程碑"式的前瞻作用,但是也面临着一些挑战。

其中的一个挑战来源于岸上观光的多样性以及长航线的需求。2018年皇家加勒比精选的目的地将覆盖消费者向往的亚洲国家及地区,比如:日本、菲律宾、越南、新加坡和香港。覆盖约22个目



皇家加勒比游轮全球高级副总裁、 中国及北亚太区总裁刘淄楠博士

的地港口,新增约 11 个日本及菲律宾港口,全方位满足度假选择,总计高达约 135 个皇家岸上观光精品行程将会满足消费者不同需求。对于岸上活动的创新性方面,皇家加勒比也将会把东京/名古屋的直升飞机项目、熊本的海豚观赏项目以及冲绳的玻璃船纳入活动项目中。另外也期待当地政府的大力支持。

对于二三线城市的母港开发,刘博士表示母港的选择需要考虑天时、地利及人和等因素,未来会逐步加强在深圳、厦门和三亚市场的投入,但是关键还是取决于客源。所以就目前看,还将会以上海、天津作为主力母港发展。

对于和旅行社的合作方面,皇家加勒比 刘博士表示会继续加强与业者的合作,他说: "感谢旅行社一直以来的支持,不管在旅行 社的质量还是数量上,都处于领先地位。而我 们的产品是一切合作的支撑。目前我们是通 过批发、直客和企业客户三种渠道销售我们 的产品。而归根结底还是需要通过直客来购 买我们的产品,所以要更加扩大对 C 端宣传 的力度。近期我们也通过不同的形式与渠道 进行合作,比如路演、茶话会、旅行社的门面 宣传以及旅行社的竞赛和培训等。希望能借此 能吸引更多的消费者更多的关注我们的产品。"

荣获白玉兰奖感言:不忘初心

自 2009 年以来, 刘淄楠博士从头开始 组建团队, 依靠出色的营销管理, 打造旅行 社分销平台, 通过精准的市场定位和有效的 市场营销, 建树公司品牌, 迅速将皇家加勒比 打造成中国豪华游轮行业的领导品牌。在过 去的十年里, 皇家加勒比坚持产品创新, 不断 提升服务品质, 将世界一流的游轮设施引入 上海, 把新兴的中国游轮市场推入"大船时 代"和"新船时代"。

今年刘博士获得由上海市人民政府颁发 的 2017 年度"白玉兰纪念奖"。问起获奖 感言,刘博士坦诚地表示:"能够获得白玉 兰奖深感荣幸。这是对皇家加勒比国际游轮 引领中国游轮行业发展的认可和嘉奖。游轮 不仅为消费者提供高满意度的崭新度假方 式,对推动入境游、出境游及地方经济的发展 和促进国际交流有着显著的贡献。每个人都 是需要一个平台来发挥自己, 而皇家加勒比 汇集了各路精英, 兢兢业业地携手合作伙伴, 不断优化游轮产品,提升游客在船上和岸上 的体验,改革分销渠道,从而推动中国游轮 业的可持续发展。而 2019 年即将引进的'超 量子号',也将创造量子飞跃。未来会更加努 力,通过切身举措为中国邮轮市场做贡献,创 造中国邮轮市场发展新的里程碑。"

穷游网试水内容付费变现 期待回归本源

目前穷游推出的付费内容主要是穷游锦囊中的部分目的地的攻略游记内容,包括整本的旅行指南和杂志,定价在 3.9——15.9 元之间,此外还有二十多篇单篇专题文章在做付费内容试水,每篇定价 0.9 元,在这些内容的底部有系统提示"付费阅读",用户点击完成支付后,可以阅读完整旅游攻略内容。

携程财报:第三季度净营收 79 亿元 同比增 42%

近日,携程旅行网公布了截至 2017 年 9 月 30 日的第三季度财务业绩。 财报显示,携程第三季度净营业收入为人民币 79 亿元,同比增长 42%。

则报显示,携程第二季度净营业收入为人民币 79 亿元,同比增长 42%。 这些与大住宿、交通票务、度假和商旅这四大业务在市场中呈现的领 先优势密不可分。以大住宿为例,受益于间夜量的增长,该业务第三季度 同比了增长 36%。交通票务营业收入为 34 亿元人民币,同比更实现了 41%

同比了增长 36%。交通票务营业收入为 34 亿元人民币,同比更实现了 41% 的增长。在团队游和自由行业务量增长的带动下,旅游度假业务营业收入 为 10 亿元人民币,同比增长 27%。同时,商旅管理业务营业收入为 2.03 亿元人民币,同比增长 22%。这主要受益于旅行产品覆盖的扩大。













平昌韩国铁路通票在手,韩国大江南北随便走!

PyeongChang KORAIL PASS

凭平昌韩国铁路通票,可在有效期限内无限次地乘坐由KORAIL运行的列车

预售时间



2017.10.10 ~ 2017.12.10



2018.2.1 ~ 2018.3.25



● 业界

明年将正式实施的《导游管理办法》中,导游 们具体该注意什么?

为深化新时代下旅游业供给侧结构性改革,促进全域旅游新发展,国家旅游局近日发布《导游管理办法》(以下简称《办法》),进一步加强导游队伍建设,保障导游合法权益,提高服务水平,更好满足人民美好生活需要。作为规范导游管理的部门规章、《办法》将于2018年1月1日正式实施。



近年来,国家旅游局积极推动导游体制改革工作,加强导游队伍建设,深化旅游业"放管服"改革。2016年废止了《导游人员管理实施办法》(2001年),取消了导游计分、导游年审、导游人员资格证3年有效等不适应改革发展需要的制度,确立了导游资格证终身有效、导游证全国统考、全国通用的原则。为巩固导游体制改革成果,回应开展导游体制改革一段时间以来,社会关注的热点难点问题,并填补相关规章废除后的制度设计,国家旅游局制定了该人办法》。主要规范导游执业许可和执业行为,促进导游执业保障激励,提升事中事后监管效能,促进导游行业健康发展。

国家旅游局通过座谈会、培训班、实地调研、书面征求、网上公开征求意见等形式,广泛征求了地方旅游部门、旅游企业和导游、旅游行业组织、专家学者、社会公众,以及中央编办、人力资源社会保障部的意见。仅网上公开征求意见过程中,收到80余人次、300余条、5万余字的意见。结合各界意见,共对50余处作出修改,经进一步吸纳完善后形成形成了本《办法》。

《办法》分为总则、导游执业许可、导游执业管理、导游执业保障与激励、罚则和附则六章,共四十条。

《办法》规定了导游证采用电子证件,以电子数据形式存储于导游个人的移动电话等移动终端设备中,改变了原 IC 卡导游证制作流程复杂、核发时间长,执法成本高的情况,电子导游证在信息集成、使用便利、降低核发成本和执法成本等方面都有根本性的变革。

电子导游证采用网上申领、网上审批的方式,大大便利了申请人申领使用。游客、景区、执法人员等通过扫描电子导游证上的二维码识别导游身份。导游使用电子导游证、佩戴卡片式"导游身份标识",并开启"全国导游之家"APP执业,导游的执业轨迹、评价信息、奖惩情况等,均归集于电子导游证,形成导游的"执业档案"。《办法》在"导游执业许可"一章中集中规定了电子导游证的申请、审批、变更、撤销等程序和要求,便于导游、旅游部门等相关主体操作执行。据悉,原IC卡导游证已于 2017 年 10 月 31 日停止使用,全国全面启用电子导游证。

为切实加强导游执业管理,保障旅游者的合法权益,《办法》对导游日常执业活动提出了具体要求,如导游证和身份标识佩戴、导游职责规范、突发事件处置等。重申了领队的备案管理制度,指明具备领队条件的导游从事领队业务的,应当符合《旅行社条例实施细则》等法律、法规和规章的规定。《办法》还细化了《旅游法》第三十五条的规定,明确导游执业不得出现擅自变更行程、诱骗或

强迫消费等十一项违法违规行为,并在《办法》罚则部分对违反导游执业管理规定的行为,明确了相应的法律责任。

为激励和引导导游忠于职守、爱岗敬业,诚实守信、乐于奉献,使社会公众进一步理解、尊重和信任导游,增强导游的职业自信心和自豪感,近年来国家旅游局先后印发了《国家旅游局人力资源社会保障部中华全国总工会关于进一步加强导游劳动权益保障的指导意见》《国家旅游局 交通运输部关于进一步规范导游专座等有关事宜的通知》《国家旅游局关于深化导游体制改革加强导游队伍建设的意见》等文件《办法》将保障导游权益的指导意见和相关文件要求上升到规章层面,明确了导游执业权利、导游劳动保障制度、"导游专座"要求、导游服务星级评价和导游培训等制度,多维度保障导游权益。

国家旅游局监督管理司相关负责人表 示,导游队伍建设和服务水平关乎行业形象、 事关旅游业长远健康发展。面对大众旅游新 时代,广大游客对导游服务提出的更高要求, 国家旅游局积极制定适应形势发展、满足时 代需求的导游管理制度;充分发挥市场的资 源配置作用,强化旅游企业作为用人单位在 管理和保障方面的主体责任;充分调动行业 组织的积极性,强化导游行业组织在行业自 律方面的作用;激励导游通过优质服务赢得 更多执业机会和更高劳动报酬,形成正确的 执业导向。下一步,国家旅游局还将积极推进 "全国旅游监管服务平台"功能完善,以信 息技术强化对导游执业全过程的无缝监管, 充分保障游客和导游的合法权益, 建立起新 时代下法治化、市场化导游管理体制机制,奋 力推动旅游业改革发展,不断满足人民美好 牛活需要。

DFS 环球免税集团近日在沪举办晚宴

近期,DFS 环球免税集团在上海静安瑞吉酒店举行了一年一度的答谢晚宴,晚宴主题为"感恩一路有你",共邀请了250家重要合作伙伴参与了晚宴,其中包括:旅行社、航空公司、和邮轮公司等。现场提供了精彩的表演和丰盛的大奖。

宴会上,DFS 环球免税集团全球中国旅游市场副总裁 Mr. Richard Zhou 发言致辞,表示 DFS 的发展离不开大家的支持,去年新进驻的威尼斯和吴哥窟的门店,都取得了不错的成绩。未来,将会在继续开拓市场,预计在 2019 年将在法国巴黎新设门店,希望得到业内的关注和宣传。

最后,晚宴在一首"飞得更高"中圆满结束。

汉莎航空集团与去哪儿签署战略协议 开启直 连业务合作

今日,汉莎航空集团与去哪儿于北京签 署战略合作协议,并将于几周内上线汉莎航 空集团去哪儿官方旗舰店。通过此次战略合 作,乘客未来于去哪儿旗舰店上购买德国汉 莎航空、瑞士国际航空、奥地利航空机票可 享受与汉莎官网同价同权,包括在线购买行 李额、选择餐食、甚至能直观体验座位间距, 使出行更有保障更放心。

中青旅"伪造拒签信后续:已进入法律程序



10月31日,微信公众号"澳洲情报局"发布网文《中青旅伪造拒签:反正你查不到拒签记录》,举证爆料中青旅伪造拒签。爆料人 Sean Ren 认为中青旅去年12月在没有为顾客递交签证的情况下,谎称客户被拒签,从而私吞送签费。对此,中青旅声明称此文与事实严重不符,从未伪造过"拒签信"文件。并于近日委托托北京市中永律师事务所及该所指派的计永胜律师、张云霞律师作为公司代理人全权处理不实网文对中青旅品牌声誉及业务经营带来严重损害一事。

海达路德游轮与飞猪携手为 中国提供独家南极航次

海达路德进一步加深与飞猪的战略 合作关系。他们将携手在 2019 年为中国 独家提供五条南极航次。

2019 年承载中国探险家们的飞猪南极包船项目有了进一步扩展,从2018年1月和2月的4个航次增加到2019年的5个航次。

客人们将乘坐海达路德定制探险游轮午夜阳光号开启冒险之旅。从阿根廷的乌斯怀亚出发,此次航行将带领中国游客穿越德雷克海峡到达尚未遭受生态破坏的南极半岛荒野之地。

在海达路德专业探险团队的指导下,客人们将"唤醒他们的探索之魂",并亲身体验到诸如企鹅、海豹、鲸鱼和海鸟等各种神奇的野生动物。

芝加哥旅游局在华发布中 文网页并增强微博互动

资讯

美国芝加哥旅游局本周正式发布官方中文网页 choosechicago.com/zh1/,并同时在微博平台活跃发布资讯来增强互动,旨在通过此举将芝加哥的旅游信息更加及时地推荐给中国游客,欢迎更多中国游客到访。

芝加哥旅游局官方中文网页的开通 是"芝加哥,总让您宾至如归"这一全 球主题活动的一部分,与日本、加拿大 (魁北克省)、德国、法国、巴西及墨西哥 的市场活动同一时间上线。此次活动的 主题出发点为"家",意在表达家并不需 要是一个特指的地点;不论每位旅行者 的兴趣何在,都可以在芝加哥找到家一 般的舒适感觉。

沙迦旅游局到访捷达旅游郑 州分公司

近日,沙迦政府、沙迦商业和旅游 发展局亚洲区代表高秀环女士到访捷达 旅游郑州分公司,就共同推广沙迦人文 及自然资源,扩大市场需求,推动以沙 迦为核心的阿联酋文化旅游为内容进行 洽谈。

捷达旅游郑州分公司自 2015 年起进行业务结构的调整,以东南亚批发业务坚持"精专为王",在此前提下开发马尔代夫、邮轮及阿联酋迪拜、南非等中东非洲地区的产品,做到"一专多能",在河南市场逐步获得较好的市场占有率及口碑。捷达旅游在河南市场的阿联酋产品每月均有 6-8 个团期,月输送超过200 名游客。在东南亚 + 中东非的长短线互补业务结构中,为同业客户提供了更全面的选择。

驴妈妈上线国际机票业务 推出自动比价平台、 退改优选产品



近日,驴妈妈旅游网全力打造的国际机票平台 1.0 版上线试运行。据介绍,驴妈妈上线的国际机票业务,覆盖全球航线,在全面支持国内到国际、国际到国内以及国际到国际航线的同时,更推出众多优质服务,如自动比价、实时预订、24小时售前售后服务、可退可改、多程机票、缺口机票等,充分保障平台 7000 万用户可享受到便捷、优惠、高品质的国际机票消费体验。

"郑州—北海—岘港"直飞 航线将于 11 月开通

中国南方航空公司将于 11 月 22 日 开通"郑州一北海一岘港(越南)"三 地直飞航线,届时中部地区游客赴南方 旅游度假将更便利。该航线的开通,将 为广西北海市与华北、华中、东北地区 以及东南亚国家的旅游度假、商务贸易 往来搭建更便捷的空中廊道。

即将开通的"郑州一北海一岘港(越南)"航线,每周三至五班,于北京时间10时郑州始发,12时45分经停到达北海,14时从北海起飞,于当地时间14时30分到达岘港,大大缩短了旅程时间。

定制旅游网6人游获批挂牌 新三板

近日,全国股转公司已批准北京六 人游国际旅行社股份有限公司(证券代码:六人游,以下简称:6人游)挂牌新 三板,转让方式为协议转让。

6 人游主要产品及服务为面对中高端消费人群提供包含个性化行程规划、全程要素配置以及全程跟踪管家式保障的小包团定制旅游服务,包括出境定制旅游、国内定制旅游。

根据公开转让说明书,报告期 2017年 1-3 月、2016年度、2015年度6人游实现的净利润分别为-437.42万元、-1,539.14万元和-633.90万元。

卡尔森瑞德酒店集团任命 叶师钧为中国区运营 副总裁

近日,卡尔森瑞德酒店集团宣布任命叶师钧为中国区运营副总裁。叶先生将于12月18日正式上任并直接向即将履新的亚太区总裁关若荷(Katerina Giannouka)女士汇报工作。他也将是亚太区行政委员会成员之一。

叶师钧将驻于上海办事处,负责带领 并拓展集团在中国的酒店。其众多职责将 包括提升运营绩效,提高宾客满意度及品 牌表现,制定并执行主要战略和服务品 质,以确保进一步强化业主、员工和宾客 的融入度,并达致有效利用商务资源推动 收益和盈利能力。