

热点/
旅行之前，还要不要找马蜂窝？



p2

目的地/
瓦伦西亚越来越受中国游客青睐
多重魅力等您体验

p3

资讯/
巴黎：三大热门商圈
获封“旅游区”可周日营业

p4



TRAVEL LINK DAILY 微信...

Travelink 旅业链接 Daily

Be part of our newsletter evolution. 08/27/2018 P1
信息发布/Info@tlmchina.com
广告合作/ad@tlmchina.com

100%纯净新西兰
newzealand.com

100%纯净新西兰旅游专家计划
助你更了解新西兰

即日起至 2018 年 9 月 30 日注册并完成 10 章节学习，即有机会亲赴新西兰考察！

点击立即加入

*本次活动最终解释权归新西兰旅游局所有

奥地利国家旅游局 开通 B2B 微信公众号服务中国市场



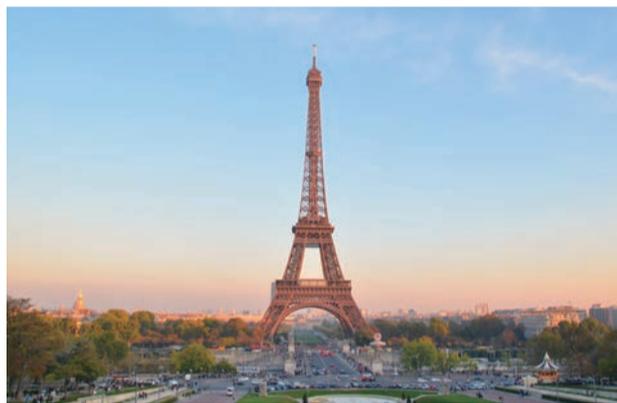
(图片来源：奥地利国家旅游局)

为满足中国市场旅游从业人员对奥地利旅游资源全面、深入了解的需求，不断提升信息交流服务水平，奥地利国家旅游局 2018 年 8 月起在微信平台上正式开通 B2B 微信公众号“奥地利国家旅游局同业资讯(微信号: Austria-Travel Trade)”，为旅游业内人士及感兴趣的游客提供奥地利的官方权威旅游资讯。

斐济旅游局携手斐济航空在华开启同业合作推广

日前，斐济旅游局携手斐济航空于 8 月 1 日至 10 月 31 日与中国 10 家旅行社合作伙伴开启同业合作推广，旨在为中国消费者带来更丰富的斐济旅游产品和体验。斐济旅游局大中华区总监及首席代表郑入瑞先生表示：“近年来，中国已成为斐济旅客数量增长最快的新兴客源地市场之一。通过此次的合作，我们将针对中国游客进一步丰富斐济产品，整合目的地旅游资源，为中国游客提供更多更全更丰富的斐济体验。”

海航与蓝鹰航空在巴黎—北京航线实现代码共享



(图片来源：奥地利国家旅游局)

近日，海南航空控股股份有限公司宣布与法国蓝鹰航空就将于 9 月 5 日正式开通的巴黎—北京航线开展代码共享合作。海南航空和蓝鹰航空进行代码共享合作不仅进一步丰富了航线网络，也为旅客带来更灵活的出行选择，便利了中法两国的政治、经济、文化等各方面的交流与合作。

同程邮轮上线邮管家小程序打造同程邮轮服务品牌

近年来，邮轮旅游作为新兴休闲度假方式越来越受到消费者的喜爱。整个国内邮轮旅游市场也从“高速发展”向“平稳发展”转变，为游客提供个性化的创新服务、提升差异化的出游体验则是制胜的关键。近日，同程旅游在邮管家服务的基础上推出了邮管家小程序，针对用户邮轮出游的各种场景上线了多项功能，随时随地为用户提供高品质的邮轮出游体验。

BUSINESS EVENTS AUSTRALIA
BE.AUSTRALIA.CN

澳大利亚
不一样的邂逅

搭乘国泰航空，尊享多重商旅优惠及礼遇
登录BE.Australia.cn，或扫描左侧二维码，
策划您的下一个会奖商务旅程

CATHAY PACIFIC
国泰航空公司

体验昆士兰大堡礁，尽享“澳”世之美

CHANGI 新加坡 心碧情城

Senlora 新加坡 FUN

欢迎加入
新加坡
旅业“新享家”培训计划

扫码注册，鱼小狮带你发现不一样的新加坡！

新加坡旅业
“新享家”培训计划

Qatar Travel Specialist
卡塔尔旅游专家
培训计划

立即学习

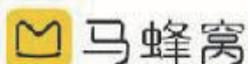
QATAR
卡塔尔国家旅游局
Tourism Authority

卡塔尔多哈湾



旅行之前,还要不要找马蜂窝?

8月24日,一位网名为“二村不停”的微博用户在网络上发布了自己在马蜂窝预订俄罗斯海参崴当地酒店却无法入住的遭遇。而后,马蜂窝客服在给出的解决方案中竟然提出,让游客前往错订上的、需要超过6天车程位于希腊的酒店住宿,并为其报销打车费用。虽然8月26日,马蜂窝公开表示将为消费者进行三倍原订单的赔偿,并补偿8万元“打车费用”,但这起乌龙事件所折射出的国内旅游网站境外预定管理短板,仍在网上引起了轩然大波。业内表示,近年来马蜂窝不断融资,甚至有意向IPO迈进,然而,该企业境外旅游产品预定服务频频被投诉,也暴露出平台与目的地供应商之间多次转手所导致的衔接不畅等问题。



关于酒店错订事件的道歉及承诺

昨日, @二村不停 在马蜂窝旅游网上预订海参崴巴巴多斯旅馆的过程中,遭遇了酒店订单错误、客服处理不当等情状,我们承认错误,并向@二村不停 诚恳道歉。

经核查,因系统对接错误,导致用户在海参崴预订的酒店未被正确下单。在用户遭遇入住难题时,马蜂窝客服人员未能正确认识到用户的实际窘境,给出了错误的解决方案。对此,我们感到惭愧和内疚,并已对全平台酒店信息展开全面复查,避免类似错漏再次发生;针对客服人员在沟通中暴露的问题,也会进行追责。

对此次涉事酒店订单,我们将给予三倍于原订单的赔偿。当然,因为我们的过失给@二村不停 本次旅行带来的困扰,我们决定按此前的“承诺”,补偿“从海参崴到希腊的打车费用”(大致估算为8万元人民币)。虽然这是沟通误会,但我们愿意为这次极大的误会付出全部的诚意。

马蜂窝承诺:从即日起,用户如遇类似错误预订事件,马蜂窝将给予订单金额三倍的补偿。

旅行的快乐基于良好的服务和体验,我们会深刻反省这次酒店错订事件背后的管理和疏漏,避免类似问题再次发生。

感谢社会各界对我们工作的监督,再次向@二村不停 诚恳致歉!

马蜂窝旅游网
2018年8月26日

01 订单出错,客服跟进受诟病

在刚刚过去的一个周末“从俄罗斯打车到希腊”成为了微博上不少网友吐槽的话题。而这个看似像“段子”一样的事件却真实发生在一个消费者的出境行程之中。

8月25日,微博网友“二村不停”发布了一条微博称,8月15日他在马蜂窝预订了俄罗斯海参崴巴巴多斯旅馆8月24日-8月27日共3个晚上的住宿。在缴纳了658元的房费后,该平台显示订单预定成功。

然而,当该网友乘坐8月24日的航班达到海参崴后,酒店前台却告知没有接到订单,而且在其出示了订单截图后,酒店明确表示没有和马蜂窝开展过合作。随后,“二村不停”立即向马蜂窝客户沟通此事。对此,马蜂窝客服表示自己并非与酒店直接合作的关系,而是通过境外供应商预定酒店。而后,该网友委托他人向马蜂窝客服电话后了解到,马蜂窝错将俄罗斯海参崴多多巴斯酒店旅馆预定成了希腊巴巴多斯岛旅馆。

就此,马蜂窝客服在电话中提出了两个解决方案,其一是最高赔付该消费者216元;另外一个方案则是让消费者打车至预定成功的希腊巴巴多斯岛旅馆,由该企业代为报销。公开资料显示,当事人消费者所在地俄罗斯海参崴驾车至希腊全程10000多公里,驾车时间超过6天,需经过多个国家和地区。对于不少出境旅行的游客来说,这笔打车费用可谓是一笔“天文数字”。

8月26日,马蜂窝在官方微博等平台公开发布了对该事件的调查、处理结果。马蜂窝表示,经核查,本次事件是因系统对接错误,导致用户在海参崴预定的酒店未被正确下单。而在用户遭遇入住难题时,马蜂窝客服人员给出了错误的解决方案。对此,马蜂窝已对全平台酒店信息展开全面复查,针对客服人员沟通中暴露的问题进行追责。对于此次涉事酒店订单,马蜂窝表示将给与三倍于原订单的赔偿,并按照“承诺”,补偿“从海参崴到希腊打车费用”8万元。而且,马蜂窝表示,即日起,用户如遇类似错误预定时间,该企业将给予订单金额三倍赔偿。

02 屡出问题的境外预定服务

实际上,就在“二村不停”在微博上发布本次马蜂窝错订酒店并给出令人瞠目结舌的解决方案后,随着事件不断发酵,该平台此前出现的预定差错及客服解决不当等问题被大量曝出。

有网友表示,今年6月,自己在马蜂窝以三人间的价格和标准预定了伊斯坦布尔麦加拉宫酒店的住宿,然而在抵达酒店后才被告知酒店根本就没有三人间,只能用三人间的价格住了一间标间并且重新额外开了一间客房。对此,马蜂窝客服的解释却是:“国外的酒店按人头收费。”但并未说明为何

该网站上需要按三人间、标间等不同规格预定这家酒店的住宿。

然而,马蜂窝的平台对接漏洞不仅仅出现在酒店预订上。

今年3月还有媒体报道称,有来自杭州的消费者在去年12月通过马蜂窝订购深圳蓝途旅行社机票等服务后,直至今年2月一直未拿到任何交易合同,并且原本两人的返程机票旅行社也只出了一张。据悉,因该旅客遇到返程航班被临时取消,该消费者也无法享受两人免费改签服务,最终只能两人各补交1350元的差价乘坐其他航班回国。此外,还有网友表示,在马蜂窝上预定了其他平台店铺的机票,乘机名字被卖方写错却被客服“甩锅”给自己。

近年来,马蜂窝“高调”拓展业务版块,并在2017年底宣布D轮融资1.33亿美元。当时,马蜂窝联合创始人、CEO陈罡就曾表示,马蜂窝将利用新注入的资金,继续在旅游攻略和数据开发上加大投入,深耕自由行供应链,扩展酒店、目的地市场资源,建立强大稳定的供应商体系。然而此次订单出现的问题,再次暴露该公司境外服务合作模式等方面的短板。

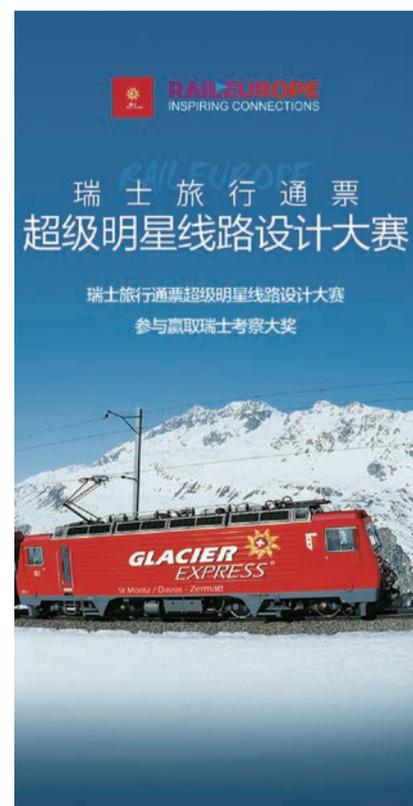
03 预定“转包”模式之殇

对于马蜂窝此次出现“乌龙订单”事件,有业内人士指出,这显示出马蜂窝对于境外平台合作过程审核不严和客服培训监管不到位等问题。

一家OTA酒店预订事业部的相关负责人坦言,实际上在线平台发生预订订单错误的事件并非首次,此前个别OTA平台上也出现过酒店订单错误的情况发生,但后台客服人员及时修正或给顾客推荐相邻档次几乎相等的酒店,便可以迅速解决问题,而此次“乌龙订单”事件中客服的回复确实让业界感到不够专业。此外,从此次事件可以看出,马蜂窝确实具有很大责任,因为地处俄罗斯西部的海参崴与希腊相差甚远,虽然两地酒店都为巴巴多斯,但从操作角度看两地却不是同一个供应商,很有可能是马蜂窝下订单的过程中就忽视了地点。记者还发现,有自称马蜂窝供应商的网友在微博上“吐槽”说:“马蜂窝的工作人员相对比较业余,很多东西被订错了,结果导致供应商也很苦恼。”

不过,也有长期在俄罗斯从事旅游经营的旅行社负责人透露,实际上在俄罗斯旅游企业服务水平参差不齐,当地酒店、地接社企业存在的管理漏洞也给马蜂窝平台的审核增加了难度。

(文章转载自北京商报,版权归原作者所有,如有侵权请联系删除)



瓦伦西亚越来越受中国游客青睐 多重魅力等您体验

摘要：在 2017 年，瓦伦西亚的旅游业也创造了全新的记录——全年共迎来超过 200 万游客，比 2016 年增长 6.6%，其中通过机场到达瓦伦西亚的游客数量增长 16.8%。值得一提的是入境游客总停留天数超过 480 万天，人均游客停留天数为 2.4 天。据统计，2017 年，瓦伦西亚共接待中国游客数量 26283 人次，同比增长 5.7%，中国游客在瓦伦西亚停留总天数为 38465 天，同比增长 3.4%。

“瓦伦西亚是花之国，闪耀着爱和光，这里的女人都是玫瑰的颜色。果园里，橙花轻吐芬芳，瓦伦西亚散发着袅袅幽香。我有心，在瓦伦西亚，遇见，属于我的爱。”

——西班牙民歌《Valencia》

真实的瓦伦西亚正如民歌中所唱的那样，用自己独特的魅力吸引着全世界的游客纷至沓来。也正是因为其丰富多彩的自然风光与历史文化，在 2017 年，瓦伦西亚的旅游业也创造了全新的记录——全年共迎来超过 200 万游客，比 2016 年增长 6.6%，其中通过机场到达瓦伦西亚的游客数量增长 16.8%。值得一提的是入境游客总停留天数超过 480 万天，人均游客停留天数为 2.4 天。据统计，2017 年，瓦伦西亚共接待中国游客数量 26283 人次，同比增长 5.7%，中国游客在瓦伦西亚停留总天数为 38465 天，同比增长 3.4%。

瓦伦西亚为越来越多的中国游客所青睐，那么这个目的地的魅力究竟在何处？为了回答这个问题，我们将从九个不同的角度，全方位地将瓦伦西亚的每一分精彩呈现在您的眼前。



(图片来源：瓦伦西亚旅游局官方网站)

科技先锋

瓦伦西亚艺术与科学城(City of Arts and Sciences)由三个部分组成，分别是：天文馆(Hemisfèric)、科学馆(菲利普王子艺术科学宫)(Pr íncipe Felipe Science Museum)和歌剧院(索菲娅王后大剧院)(Palau de les Arts Reina Sof ía)。在歌剧院、科学馆、海洋馆组成的大型规划区域之间是跳动的天光与水色。原本是落魄的图里亚(Turia)河床区，经过建筑师的妙笔，成为了现在的公园、运动场、音乐厅，是当地居民休闲运动的好去处，更成为瓦伦西亚的重要的科技型观光景点



(图片来源：瓦伦西亚旅游局官方网站)

世界遗产

瓦伦西亚丝绸交易厅(Lonja de la Seda)建于公元 1482 年至 1533 年间，1996 年被列入世界文化遗产名录，如今已成为瓦伦西亚必游景点之一。近距离欣赏这一哥特式晚期的建筑杰作，感受宏伟的交易大厅，重现公元 15 世纪至 16 世纪地中海地区的繁华景象。



(图片来源：瓦伦西亚旅游局官方网站)

蓝旗海滩

瓦伦西亚不仅是有名的都市，还拥有绝佳的海岸线。松软的海滩距离瓦伦西亚市中心非常近，仅需 15 分钟，即可以抵达拉斯阿里纳斯海滩(Playa de las Arenas)、马尔瓦洛萨海滩(Playa de la Malvarosa)以及卡巴亚尔海滩(Playa del Cabañal)。它们都属于“蓝旗”海滩(由欧洲环境保护教育协会颁发给高度重视环境保护的海滩)，并荣获 Q 级旅游质量认证(由西班牙旅游质量研究院认证，只有各方面符合旅游质量标准才会获得)。



[点击查看更多内容](#)

中国游客倍增法国寄望移动支付解决治安“痛点”

据相关媒体报道，据法国官方机构估计，今年将有 220 万到 230 万中国游客赴法国旅游，这同八年前的 60 万人相比，数量倍增。据悉，老佛爷、春天以及一些酒店、专卖店已经开通支付宝或微信支付等等移动平台支付。尽管此举是商家行为，但当局期待推广此举，以改善巴黎针对中国游客的恶劣治安形势。



海南航空 8 月 26 日宣布 开通深圳—苏黎世直飞航线

海南航空控股股份有限公司 8 月 26 日宣布正式开通深圳—苏黎世直飞航线，这是中国首条广深地区直飞瑞士的航线，也是海南航空在深圳地区开通的第 7 条洲际航线。海南航空相关负责人表示：“深圳—苏黎世直飞航线的开通不但能为广深地区旅客的商务、休闲旅游提供更便利的出行选择，进一步促进两国经济、文化、旅游的蓬勃发展，也将有助于深化中瑞两国在政治、经贸、能源等领域高水平的创新合作关系。”

巴黎：三大热门商业区 获封“旅游区”可周日营业



(图片来源：来自网络)

8月25日，巴黎的热门商业区 Champs-Élysées Montaigne(香榭丽舍蒙田大街旅游区)、Palais des Congrès(巴黎国会宫旅游区)和 Bercy-Saint Emilion 被正式划为“旅游区”，这些区域的商店获准在周日营业。据悉，今年早些时候，巴黎行政法院取消了三个国际旅游区的建设规划后，法国经济财政部(France's Economy and Finance Ministry)计划通过扩大现有旅游区区域来绕开法院的裁决。

布鲁塞尔旅游局 跨界合作华人桌游大会 开启漫画主题推广之旅

8月24日，为期三天的 DICE CON 第四届华人桌面游戏大会在京举行，布鲁塞尔旅游局作为参展方跨界加入进行推广活动，旨在以新颖有趣的模式吸引更多的中国消费者关注布鲁塞尔这座欧洲之都的别样风采。据悉，随着在2018年开启海外营销的全新篇章，布鲁塞尔旅游局将参与到各式与众不同且逐渐壮大的市场之中进行推广，继续向中国游客展现其魅力，吸引到更多的中国游客前去造访。

青海省将与中科院合力建设 国家公园研究院

据悉，青海省政府与中国科学院近日完成协议签约，明确双方将尽快统筹人才、资金、研究力量等资源，围绕三江源国家公园建设中的重大需求，共同建设科研机构、打造国家级科技创新平台。此次双方签署的《三江源国家公园研究院共建协议》明确，研究院在建成初期将依托中科院既有力量开展相关科研项目，内容涵盖生态保护技术研发、模式集成、生物资源持续利用等。

哈尔滨明年 可直飞洛杉矶旧金山

哈尔滨国际航空枢纽是国家确定的“十三五”期间重点建设的全国十大国际航空枢纽之一，也是东北地区唯一的国际航空枢纽。根据规划，明年起，哈尔滨将开通直飞北美、欧洲航线，“这对形成我国东北地区乃至东北亚地区与北美黄金空中走廊和经济走廊，加快东北振兴、促进区域协调发展具有重大意义。”哈尔滨市常务副市长康翰卿说。

美团酒店与超50家酒店品牌 成“净放芯”项目合作伙伴

“酒店干净住，就扫净放芯”中国绿色饭店 - 净放芯项目启动仪式在西安举行，“净放芯”正式落地实施，并与美团酒店及西安超过50家酒店达成合作。今后，消费者可以随时通过美团酒店查询和预订带有“一客一换”专属标识的“净放芯”合作酒店，入住后用手机扫描“净放芯”智能芯片，即可知道床单等酒店布草用品的洗涤和更换状态。

迪拜三大APP精选夏日惊喜 折扣与优惠， 持续火热家庭亲子游

迪拜零售、酒店、旅游业三大巨头日前宣布了独家的会员体系和优惠模式，在气温上升的同时，让游客和市民也随之热情高涨。据悉，下载最新的免费智能手机APP并注册会员，加入忠诚计划，便可以在众多的家庭亲子友好型餐厅、酒店、各类充满乐趣的景点和活动中得到超值优惠。

深圳机场“电子临时乘机证明” 服务启用

据悉，即日起，深圳机场正式面向旅客推出“电子临时乘机证明”服务。今后，未携带身份证的旅客无需再现场排队办理纸质临时乘机证明，只需手机线上操作，60秒即可办好电子临时乘机证明。据了解，旅客可通过微信小程序“乘机证明”、现场扫二维码、“深圳公安”微信公众号或“深圳机场公安”微信公众号等四种线上渠道便捷申请。实名认证后，60秒便可获得电子临时乘机证明，且7天内有效。

TRAVEL LINK 旅业链接 招聘 RECRUITMENT 招·聘·专·栏

- TLM
新媒体编辑 |
B2B 媒体平台
- 工作地点：北京
- 职位亮点：外资媒体集团，走在旅游行业前端