

建设东方品质之城 杭旅邀您幸福体验

感受杭州旅游集散中心的贴心服务 俄罗斯游客回国后都不忘发邮件来表扬

记者 龚晓怡

杭州旅游集团诞生十周年,有奖项集一出,市民和游客通过城市通“爱说”、杭报在线、新浪微博等向我们讲述了许多关于发生在自己身边的小感动,或者为杭旅集团旗下的企业提出各种各样的金点子。同时,我们还收到了用户来信,字里行间透露着他们对杭旅集团优质服务的赞许。今天,我们来体会下成员之一——杭州旅游集散中心的贴心服务。

游客在不知不觉中享受服务

市民李女士来信给我们讲述了她目睹发生在杭州旅游集散中心的故事。八岁那年,跟着母亲一起在拱宸桥坐船去过塘栖,让她印象十分深刻。一晃五十多年过去了,去年听说塘栖水街改造后重新,她跟老伴就打算趁着国庆长假最后一天,再去那边看看。

李女士跟老伴准备在旅游集散中心黄龙换乘点免费换乘去塘栖的班车。趁着国庆旅游黄金周正好是塘栖改造后重新,塘栖镇政府向去当地旅游的游客每人赠送10元的消费券,冲着优惠,候车队伍里的老年人特别多。有个50岁左右的胖女人想要插队拿优惠券,这样的行为引起了大家的不满。于是,一位女工作人员上前来劝导,没想到这个胖女人竟然一把将她推开,幸好边上一位男工作人员上前扶了一把,那位女工作人员才没摔倒。

从男工作人员口中,李女士得知那位女工作人员已有身孕。大家纷纷指责胖女人的野蛮行径,没想到她非但不离开,反而撒泼起来。男工作人员想把她带离现场,她却趁势在其手背上咬了一口,工作人员的手上顿时鲜血直流。直到大家说要报警,胖女人才灰溜溜地走了。但是,受伤的

工作人员没有立马去包扎伤口,而是继续留在现场维持秩序,见到老年人都会扶他们上车。

李女士在信中写道:“这事我目睹了,看了很感动。旅游集散中心的工作很辛苦,尤其是节假日。这一瞬间,我才发现,原来自己享受着他们的贴心服务。这件事虽小,却深深地打动了。正是你们全心全意的服务,才让我们享受到杭州和谐的品质生活!”

在旅游集散中心副总经理骆骏眼里,这是所有集散中心工作人员应该做的。他告诉记者,至诚至信服务大工作是公司的核心价值观。固定假日和春秋旅游旺季实行旅游换乘,有效地缓解了西湖景区交通压力。目前,主要有三个换乘点分别是黄龙、省人民大会堂、西溪天堂。游客在换乘点停车,可以凭景区门票或公交车票换取免费停车票。同时,换乘点会为游客提供各种咨询服务,包括交通、旅游信息、订房、订票等。



城市旅游国际化的程度以什么来衡量?

其实,杭州旅游集散中心的12个咨询点中,像李女士所说的故事还有很多。咨询点的蒋经理告诉记者他们去年收到一封从俄罗斯发来的邮件,专门表扬城站咨询点的工作人员。

当时,这位30岁左右的俄罗斯游客从东坡宾馆打车到城站,准备去上海,不小心把自己的钱包和证件落在了出租车上。当他在城站茫然徘徊时,旅游集散中心城站咨询点上那个醒目的“i”字让他看到了希望(在国际旅游中“i”通用表示帮助)。于是,他用英语向工作人员大致描述了发生的情况。工作人员马上帮他联系了运营、交通之声,并通知了城站110指挥室调取监控,希望能够尽快找到那辆出租车。可惜的是,当时出租车停的地方是个监控死角,没能拍到车牌。

工作人员留下了俄罗斯游客的联系方式,并给了他回宾馆的车费。事后,工作人员还电话联系他,询问是否找回遗失的物品。尽管最后没能找回证件和钱包,但是旅游集散中心的高素质服务给俄罗斯游客留

下了深刻印象。骆总经理说,一个城市旅游国际化的程度就看各地游客在当地是否能无障碍旅游,出行越顺利说明城市旅游国际化的程度越高。外国游客来杭旅游,打车时如果司机无法跟他们沟通时,司机都会想到打96123寻求多语种志愿者的帮助,通过三方通话解决沟通问题。杭州旅游集散中心向社会招募了涵盖日语、韩语、法语、德语、西班牙语等十几个语种的外语志愿者,这些志愿者大多是学校和企事业单位的白领,免费为大家服务。如果大家有需要,可以打96123,向这些志愿者求助。

而咨询点的工作人员为游客提供了个性化服务,并且所有的推荐都不会带有盈利性的目的。比如来自东北的游客,工作人员会向他们推荐江南古镇游,让他们充分感受江南风情。有的游客不喜欢跟团游,那么工作人员会帮助他们选择合适的自由行线路。

有一位香港游客曾在自己的微博上称赞杭州的旅游咨询服务是内地最好的。他在萧山机场的咨询点了解杭州的基本状况,那儿有免费的杭州英文地图,工作人员流利地用英语跟他交流,并帮他免费订好房间。如此周到细致的服务,让他愿意为杭州旅游做宣传。

杭州旅游集散中心从2003年4月成立至今,通过管理制度化、服务标准化,不断提高工作人员专业水平,从而提升旅游咨询中心管理水平,创杭州旅游规范服务先锋,被评为先进单位、游客满意服务企业。2011年,中心的咨询服务荣获“杭州市杰出青年文明号”,中心旗下的老杭州志愿者服务队荣获“浙江省优秀志愿服务集体”、“杭州市志愿服务先进集体”等荣誉。

杭州旅游集散中心建设实施意见,政策连续5年,政府每年投入100万元用于扶持手工炒茶中心建设。手工炒制中心除了生产功能外,还是宣传展示国家级非遗文化,传承西湖龙井茶手工炒制工艺的重要场所。

为了更好地传承和发扬国家级非物质文化遗产——“西湖龙井茶制作技艺”,进一步打响“茶为国饮、杭为茶都”品牌,2012年,西湖区开展了首批“西湖区西湖龙井茶炒茶大师”评选活动。经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

西湖区西湖龙井茶炒茶大师评选活动,经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

西湖区西湖龙井茶炒茶大师评选活动,经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

西湖区西湖龙井茶炒茶大师评选活动,经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

一周#杭旅金点子#集锦

看看这一周来@杭州日报_城市通和行侣网官方微博的,好多用户为杭旅集团提了不少建议和意见,如果你也有,那就赶紧来告诉我们吧。



#杭旅金点子#

杭旅下面有这么多出色的饭店、旅行社,还有旅游集散中心、出租车公司,甚至是会所,是否可以搞一个整套的服务,然后在行侣网上进行预定。这整套的服务,可以由游客或市民自行搭配,可以省心很多,享受杭旅全方位服务。

#杭旅金点子#杭州大厦在修的那一座,底下过道的工棚下雨天会漏水的,上次差一点滑到,是不是和工程的人说下,稍微修修补补……这个季节雨水还是很多的。

#杭旅金点子#前段时间单位集体去旅游,从杭州海外旅游客运中心租了20座丰田考斯特真是方便!如果有适合自驾游的小轿车出租就更好了!

35万大奖等你来拿

特等奖2名:价值17000元大礼包,包括各项奖品。一等奖10名:价值8000元奖品:黄龙饭店、西溪喜来登度假酒店房券、自助餐厅餐券等。二等奖20名:价值6000元奖品:钱江新城天元大厦、五洋宾馆房券、自助晚餐券等。三等奖30名:价值2000元奖品:杭州大厦银卡;杭州颐轩酒店或西溪悦榕度假酒店或新侨饭店房券等。支持奖50名:价值600元奖品:仁和饭店或西溪布鲁克酒店或南宋御街五洋客栈房券等。入围奖100名:杭州旅游集散中心价值300元旅游赠券参与奖;凡参加本次活动的读者,免费赠送价值50元的行侣金卡一张。详见杭报在线专题或杭州日报5月3日A3版。各类奖品请仔细阅读说明请见(券、卡)面本身。

活动参与途径(文字或图片均可)

- 1.网络:点击进入杭报在线(www.hzrb.cn)、行侣网(www.400001888.com)活动页面。2.微博、腾讯:关注并@杭州旅游集团;新浪:关注并@杭州日报_城市通,或@行侣网官方微博,请加#杭旅精彩瞬间#或#杭旅金点子#。3.手机客户端:到安卓电子市场搜索“城市通”,并到“爱说”频道@城市通小秘书。4.邮件:info@hztourism.com 标题请注明“幸福体验”字样。5.写信:杭州旅游集团有限公司,地址:杭州市延安路484号2号楼6层;邮编310006(请在信封上注明“幸福体验”字样)。注:参与者请留姓名、手机,以便我们通知领奖。

西湖龙井:如何保护这块“金字招牌”

“西湖龙井”品牌保护有质的提升

西湖龙井始于唐、闻于元、扬于明、盛于清,以“色绿、香郁、味甘、形美”四绝而闻名天下。“欲把西湖比西子,从来佳茗似佳人”,古往今来,文人墨客为之吟咏。新中国成立后,毛泽东、周恩来、邓小平、江泽民、李鹏等党和国家领导人多次亲临西湖龙井茶区。西湖龙井茶被列为我国唯一的“国宾礼仪茶”,并成为向世界传播和平与友谊的使者、中国文化的代表。西湖龙井荣获中国驰名商标,这

传承和发扬“西湖龙井茶制作技艺”

西湖龙井孕育于西湖秀丽的湖光山色之中,生长在得天独厚的自然环境中,凝西湖山水之精华,聚中华茶人之智慧,依托其优美的生态环境,独有的种质资源、传统的加工工艺,造就了西湖龙井至高的品赏价值。作为我国的国茶,西湖龙井茶具有1500多年的历史,它独特的品质除了特殊的地理位置和小气候外,更重

从源头保护好“西湖龙井”品质

目前,西湖龙井茶品种大部分是老祖宗留下的群体种,有着扁平光滑挺直,色泽嫩绿光润,香气鲜嫩清高,滋味鲜爽甘醇,叶底细嫩呈朵的特征。为了确保西湖龙井群体种质资源在较长时间内的完整性和安全性,西湖区开展了“西湖龙井茶群体种保护区”建设,在2010年龙门坎村龙门岭300亩市级西湖龙井茶种质资源保护区基础上,2011年建设完成区级西湖龙井茶

管理创新保护“西湖龙井”品牌

穿上统一的着装,让消费者一眼就认出“西湖龙井”的真伪,今年,西湖区展开了西湖龙井茶统一包装的试点。经西湖龙井茶产业协会理事会和两区有关部门反复对接协商,统一了各方思想,出台了《西湖龙井证明商标使用申请办法》、《统一西湖龙井标识包装》和《协会会员守则》等三个相关管理办法(试行稿)。西湖龙井证明商标管理的重点是统一包装和标识。包装和标识数量与茶农的茶园面积及产量相等,达到总量控制;包装与防伪标识一起使用,确保产品溯源;建立集中

是西湖龙井品牌建设里程碑式的大事。如今,西湖龙井茶产业形成了生产、加工、流通诸环节均有法律法规保护的格局。

在生产、加工环节,2001年,《杭州市西湖龙井茶基地保护条例》经省人大批准施行,这是全国第一个以立法的形式保护的农产品,加强对西湖龙井茶基地的保护和管理,保障西湖龙井茶生产和西湖龙井茶基地面积的稳定。同年,实行西湖龙

要的是独特的手工炒制加工工艺和千百年自然形成的“群体种”茶园,其中国家级非物质文化遗产——“西湖龙井茶制作技艺”尤为重要。“西湖龙井茶制作技艺”已于2008年被列入国家级非物质文化遗产名录,自2008年起,西湖区每年开展西湖龙井茶手工炒制技艺的培训和考试发证工作,传承西湖龙井手

工炒制技艺。据统计,迄今,全产区已有58位高级炒茶技师、544位中级炒茶技师和165位炒茶技工获杭州市茶叶产业协会、杭州市茶叶学会的认证资格证书。每年举办西湖龙井茶手工炒制技艺比赛,开展西湖龙井茶手工炒制中心建设项目。2011年西湖区农业局和财政局联合颁布《西湖区西湖龙井茶

虫害社会化服务方式,减少农药施用量和施用次数,从源头抓起,全面停止违禁、高毒农药的使用,解决当前一家一户分散防治存在的问题,提高防治技术水平和效果;逐步建立起茶园的生态平衡,探索病虫害综合防治的有效途径,确保产品质量安全,使西湖龙井茶产业得到健康可持续发展。2010年,西湖区被农业部定为第一批“全国标准茶园创建示范县(区)”,被

产区的假冒西湖龙井茶没有法律依据打击的尴尬局面。

随后,杭州市西湖区龙井茶产业协会又立即启动驰名商标的申报工作,在市委、市政府、区委、区政府的大力支持下,2012年4月27日,“西湖龙井”经国家工商行政管理总局商标局认定并公布为“驰名商标”。驰名商标及其使用管理服务工作将推动“西湖龙井”品牌起到有效而持久的保

护作用,特别是打击假冒“西湖龙井”商标犯罪,促进西湖龙井茶产业管理和保护,巩固西湖龙井茶产业的领先地位。目前,西湖龙井茶已形成生产、加工、流通诸环节均有法律保护的局面,在国内农产品中非常少见,西湖龙井品牌知名度和市场影响力必将获得极大提升,对“茶为国饮,杭为茶都”建设将产生广泛而深远的影响。

全国农技推广中心列为浙江省茶叶唯一的一个“全国农作物病虫害绿色防控技术示范区”,制定了《西湖区国家级标准茶园建设实施方案》,进行施肥、耕作、修剪、采摘和病虫害统防统治等综合管理,建立完善的茶园农事活动档案记录及茶园投入品登记制度,采用标准化工艺,实行清洁化加工,确保茶产品质量安全。通过多方努力,社会、经济、生态效益已初步显现。

网络联网管理。电子管理系统已建成在使用,今年10月底前建成管理网络,选点试行,2013年12月底前全面完成。为了便于管理,西湖龙井茶计划从2014年开始实行产地IC卡管理,每户茶农一张IC卡,卡内有茶园面积和茶叶产量,茶农自行销售时,用卡内茶叶数量到合作社或包装中心换取包装和标识,包装和标识可溯源到每家每户;如企业收购,把IC卡内的数量划入到企业内,企业的包装数量与茶叶收购量相一致,包装和标识可溯源到每家企业。今年3月初,省工商局、省农业厅

已发出了专项整治执法行动的通知。已有多地工商局发出了协查函,对假冒行为进行打击,确保“西湖龙井”的合法权益。西湖区农业局与西湖工商分局联合发文进行执法,并联合实地检查了辖区的包装印刷企业。今年是商标开始规范使用的第一年,在统一规范商标标识的基础上,按照各企业(合作社)包装印制使用统一管理和试点推行统一包装并行的办法,实施标识和包装的规范管理,同时联合各地工商打击市场上设授权的西湖龙井包装印制、销售和使用的现象。

西湖区西湖龙井茶炒茶大师评选活动,经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

西湖区西湖龙井茶炒茶大师评选活动,经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

西湖区西湖龙井茶炒茶大师评选活动,经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

西湖区西湖龙井茶炒茶大师评选活动,经镇街推荐、专家评定,葛维冬、黄祖华、樊生华被西湖区授予“西湖龙井炒茶大师”称号,相当于奥斯卡颁奖典礼的终身成就奖。我们发现,“炒茶大师”炒制的西湖龙井售价大大提高,有人上万元购买。甚至,炒茶大师所在村的茶叶都比往年销售得更好。

WANG 旺财超市 有机 绿色 放心

杭报店 香积寺路店 马市街店 滨江店 风起东路店 萧山工人路店 萧山江寺路店 富阳桂花西路店 富阳后周路店 临平路店 客服热线:4007111618 杭报旺购 www.wangg.cn 淘宝网http://wangcai.taobao.com