

# 备战首届中国国际进口博览会

## CIE 来了！上海旅游人准备好了！

倒计时！首届中国国际进口博览会即将于11月5日在国家会展中心盛大开幕，如今已进入最后冲刺阶段！首届中国国际进口博览会是世界上第一个以进口为主题的国家级博览会，也是上海继2010年世博会之后举办的又一次大型国际性博览会，将对经济社会发展带来一系列深远影响。

为了迎接此次盛会，为了充分展示上海作为世界著名旅游城市的服务品牌和服务标杆，确保中国国际进口博览会圆满成功，上海旅游人正在日以继夜攻坚克难，为让中外来宾体验上海旅游高品质服务而全力以赴。酒店、景点景区、旅行社……各相关单位的旅游人在奋战进博会的过程中呈现高站位、大格局思维，充分认识做好进博会旅行保障工作的重要意义，致力于打造优质旅游服务队伍。

看，酒店人已布置了优美环境，集合了精英骨干，设立了专门的菜单，力争努力提升接待服务水平，推动上海酒店业管理服务水平再上新台阶；看，旅行社已准备好了充足的物资与人员，无论是为参展的中外宾客安排好观光接待和用车保障，相关人员服务培训还是为上海市民的进博小假期锦上添花，他们正以高标准为即将到来的进口博览会做着充分准备；看，上海的各大景点景区也准备好了，精彩丰富的活动，焕然一新的面貌，精神抖擞的志愿者将为市民游客和参展商以及参展中外宾客带来舒适的游览体验……

CIEE,你好!

请相信,上海旅游人准备好了!



### 上海新华联索菲特大酒店:为“舌尖上的进博会”保驾护航

对于酒店来说,迎接进博会,保障“舌尖上的进博会”是重中之重。为了能够为“舌尖上的进博会”保驾护航,上海新华联索菲特大酒店于今年1月申报了危害分析关键控制点(HACCP)检查,每月举办 HACCP 食品安全卫生培训,同时积极准备审查相关文件,先自查,再受审。厨房、工程部、保安部、房务部等不同部门一起团队协作,完成培训和检查环节。

由于酒店地处虹桥商务区核心区,靠近虹桥火车站和虹桥国际机场,打车难度一度成为宾客反映较多的问题。酒店特意从上海强生出租租下打车软件,可以方便出租公司优先安排酒店客人下的叫车订单。为方便各类客人快捷便利地抵达大虹桥区域的各个地标以及展会,酒店现在又特别增加了班车班次。

### 春秋旅游:进博旅游服务保障项目组在行动

今年5月,春秋旅游公司设立进博旅游服务保障项目组,为进博会期间的接待任务提供旅游服务保障。据介绍,目前导游管理部已准备有经验的英语、日语导游及工作人员若干名,并已经预

约了俄语、西班牙语等小语种导游,同时在编的100多名中高级中文导游均已到岗。

从11月1日起,春秋旅游还把把中华文化的带团讲解纳入导游及领队的业绩考核及游客满意度测评中,要求所有领队及导游的带团讲解要融入中华文化要素,做中国故事的讲述者、中华文化的传播者。

在进博会期间,春秋旅游围绕上海的人文历史及城市发展地标,精心推出多条主题线路,其中海派文化之旅、老洋房之旅及购物休闲艺术之旅为中外宾客走进上海长宁,全面立体地感受长宁区的人文魅力与经济社会、城市更新的情况。另外,还结合长宁区最新发展的特色,专门设计了“做一天长宁人”线路。

### 上海野生动物园:“00后”志愿者带来温馨贴心服务

上海野生动物园园区票务系统已更新升级,1小时内可接纳2万余游客同时入园。游客在上海野生动物园APP购票,可以获得更多优惠以及精美的景区地图。另外,上海野生动物园还增设了多处微信现场购票。

同时,上海野生动物园与高校联动,通过有效培训,整合了志愿者服务队。进博会期间,园区工作人员将全部到岗上班。流动保安、保洁人员都双休日

加倍配备,以保障游园安全及做好环境及厕所的保洁工作。为减少游客候车时间,车入区游园巴士也将增加。国际马戏剧场、各表演场馆增加表演场次滚动演出,确保游客看到表演。

### 上海虹桥绿地世界中心酒店群:“新兵”扛“大旗”

从国家会展中心出发,沿着诸光路朝南走,只是过了一个路口,一座庞大的建筑群就出现在眼前——虹桥绿地世界中心。由上海虹桥绿地铂瑞酒店、铂瑞酒店及铂瑞公寓组成的酒店群就位于其中,830多间客房为进博会参展商以及中外宾客提供了有力的住宿保障。这里也是上海大虹桥最大的综合体酒店群。从地图上看,酒店如同四叶草边上的另一片小小的“树叶”,风格很是协调。

作为绿地铂瑞酒店的礼宾部经理,罗棉纯带领的团队平均年龄28岁,几乎都是“90后”。年轻人都有个性,对于礼宾工作都有着着自己的热情。服务进博会,年轻的小伙子们都有荣誉感,大家也都干劲十足。为了这次进博会,年轻人还自我加压,除了掌握了解进博会知识,还学习了上海文化。至于地铁换乘查询、出租车怎么叫?他们更是了然于心。酒店特地在大厅设立了礼宾台,让服务提前再提前。同时,他们还在出租车

场招处为宾客们提供了前往各个目的地的大致距离和价钱。

### 华亭宾馆:“华亭人”的字典里没有“万一”

此次进口博览会,华亭宾馆担任在进博会期间完成36个省市重要嘉宾的接待任务。

10月22日,华亭宾馆的团队中一下子多了不少新面孔。原来,这是锦江集团、锦江北方公司及锦江首选专门为进博会从全国各地的锦江酒店中调集来的最优秀的84位服务精英。他们从全国各地赶来进行支援,在华亭参加关于服务进博会的标准统一的培训。他们所有的人都有相当丰富的贵宾接待经验,这次他们将和华亭宾馆本身挑选出的优秀员工一起,成立一支近两百人的“贴身管家”队伍。华亭宾馆中进入管理二线的资深员工也重新上一线服务进博会。

为了迎接进博会,酒店除了制定了数十套餐饮方案,还专门制定了24个应急预案。停电怎么办?停电怎么办?食物中毒怎么办?火灾怎么办?张兵介绍说,在接下来的倒计时中,他们还将利用各种零碎时间,把这些方案一个个演练一遍。华亭人正在把接待任务的每个细节都没想到,在他们的字典里没有万一,只有“万无一失”。

## 景区篇

**上海中心:上海之巅观光厅VIP讲解员准备好了**

位于上海浦东陆家嘴金融贸易区的上海中心,以632米的高度,成为中国第一高楼、世界第二高楼,堪称一座绿色、智慧、人文的垂直“城市”。而作为上海的著名地标,自然会引得世界各地游客的关注。为此,上海中心上海之巅观光厅的VIP讲解员正做着充分的准备工作,希望通过他们亲切专业的讲解,让更多的人热爱上海,了解上海。进口博览会期间,上海之巅观光厅将迎来更多五湖四海的宾客。期待着这场上海最高点的旅行将让大家感受到上海的魅力所在。

**朱家角:千年古镇焕新辉**

为迎接进博会,朱家角镇积极美化景区,确保古镇风貌展现,打造精品节目,增加文化内涵。近期,朱家角镇连续举办水乡音乐节、水彩画国际双年展等特色节庆活动,传承并发扬“田山歌”、“摇快船”、“船拳”等非遗文化。

进博会是全球企业汇聚、嘉宾云集的

展会,可以预见,作为一个开放式的景区,朱家角古镇在进博会期间将迎接进博会参展商以及上海市民游客。交通、住宿、餐饮是服务保障的重要环节。目前朱家角镇针对性制订了进博会相关接待区域的安全保卫和交通保障方案,努力提供一流平安环境与优质服务。目前,朱家角镇成立了由500人组成的护航进博会志愿者服务队,其中包括机关志愿者、党员志愿者、群团志愿者、平安志愿者,以及各类社会公益组织。进博会期间,他们将围绕全镇9大类66个志愿服务点位,包括地铁17号线、主要道路路口、古镇景区街巷进行志愿服务。

**上海动物园:立体花坛与志愿者服务队**

为迎接进博会,上海动物园在入口迎宾大道两侧花坛内布置了立体花坛造型,悬挂树木园内摆花形成“CIEE”(中国国际进口博览会 China International Import Expo 简称)的造型,专为迎接进博会而摆放。届时,上海动物园组织的进博会志愿者服务队将统一着装,在园内导赏导流,为游客提供服务。

## OTA篇

**携程:进博会吸引大批外籍旅客访沪**

携程和美食最具吸引力。笔者从携程方面了解到,通过携程预订进博会期间沪上酒店的外籍人士中,来自澳大利亚的用户居于首位,其次分别是日本、美国、韩国和新西兰。90%以上的人预订了3星及以下的酒店,其中,预订4-5星酒店的占比达到65%。交通上,部分海外游客先乘飞机去北京,然后再乘坐“复兴

号”抵达上海,在高铁上感受“中国速度”。

各家旅行社,OTA已推出“喜迎进博会”的短途产品,将实惠带给消费者。国内最大旅行社携程数据显示,搜索周边游的人次有大幅上涨,预测11月2日——15日期间,上海周边旅游产品预订量将达到去年5倍以上,乐园、赏秋、温泉、品蟹成最受欢迎周边游主题。

## 活动篇

**处理突发:应急演练活动在宝山举行**

9月19日,上海市旅游行业处置旅游突发事件应急演练活动在宝山区举行。演练分为消防技能竞赛、消防疏散演练和邮轮突发事件应急处置情景演练。此次演练是为深入做好进口博览会旅行安全服务保障,进一步提升本市旅游行业应急处置能力,有效防范涉旅突发事件的发生而举行的。实战演练切实提高了上海旅游从业人员的消防灭火技能和疏散能力,增强了邮轮突发事件的应对处置能力,为进口博览会的旅行安全保障打下了良好的基础。

**规范语言:重点区域旅游规范用语专项检查**

进博会不仅带来了各国优秀和特色商品文化和旅游产品展示,而且同时也是我国改革开放40年来取得丰硕成果的全球性亮相,向国内外与会嘉宾提供一个

良好而规范的语言社会环境,不仅直接显现上海作为国际化大都市的亮色,更是讲好中国故事、特别是讲好上海故事的国际表达。

重点区域旅游规范文字用语专项检查由上海市旅游局、上海市语言文字工作委员会办公室主办,由浦东、黄浦、长宁、虹口、青浦的五个区的语委办、商务委(旅游局)、上海外国语大学中国外语战略研究中心和上海外文翻译文化传播有限公司承办。检查的内容包括招牌、广告、指示牌、标志牌、地名牌、路名牌、交通站名牌、公共设施标志牌等的规范用字情况,全力提升申城公共场所的语言文字规范化水平。

检查的范围则包括星级酒店、黄浦江游览、机场、火车站、码头、旅游咨询服务中心等旅游公共场所,重点检查了浦东机场、虹桥交通枢纽、旅游景区、宾馆酒店、黄浦江游船及沿江区域。

## 设施篇

**咨询服务:启用全新窗口旅游咨询服务中心**

近期,浦东国际机场、虹桥国际机场的旅游咨询服务中心的全新启用,标志着全市完善提升综合旅游服务中心的建设工作已经取得了阶段性成果。综合旅游服务中心面向来沪游客和上海市民,以“城市迎客厅、上海第一站”为目标,以“功能综合化、服务智能化、形象时尚化”为核心,建设有效提供旅游者咨询、旅游者服务、旅游者体验的市民游客公共空间。

全新建设和提升的综合旅游服务中心位于机场车站、黄浦江两岸区域及其他重要旅客集散地,汇集旅游咨询、投诉接待、外语服务、智慧旅游导览、信息发布等基本功能,部分站点还兼具免费WiFi、免费饮水、旅游厕所、AED紧急医疗援助等服务保障功能,集成旅游交通集散、沿岸新老建筑参观预约、智能化自助导游、虚拟旅游体验、旅游投诉受理等旅游服务,真正解决游客一站式的旅游服务需求。

