



星级旅行社系列专访之二

# 把旅游当事业来做

河南省老年旅行社总经理 王国建



获得了郑州市首批四星级旅行社称号，河南省老年旅行社总经理王国建在接受采访时却很少谈及得到的十多个省市级的荣誉，话题多是做十年旅行社经历的“心得”。“荣誉是对努力的认可。别人可能是把做旅行社作为一种职业，我是把它当作事业来做。”也许正是这种态度的差异，才有了他十年磨一剑的坚持及骄人的业绩。

晚报记者 唐善普

## 把握服务中的每个细节

记者：细节是否决定成败？

王国建：对。我们旅行社要求工作人员在为游人提供产品的同时，要服务先行。不仅要设计好合理的线路，更重要的是把握好旅游服务中的每个细节。

在旅游服务中，最能让游客从中感受到好坏的就是吃、住、交通、游、导游服务等方面。因为我们的主要服务对象是老年人，因此就更加注重细节。我们会事先了解出地就餐酒店的星级、电

梯数量、卫生间是整体浴室还是浴缸、餐厅是否宽敞、地面是地板砖还是地毯、地板砖是否光滑，根据游客职业、年龄、消费水平等安排酒店、旅游用车和导游，选择讲解好、服务好、形象好的导游服务，同时进行全透明行程，即将提供的行程、住宿质量、服务内容、注意事项、友情提示、景点停留时间、自费项目及价格等诸多内容如实告诉游客，让游客明明白白地消费。

## 坚持与创新不能少

记者：十年的打拼，最深的感受是什么？

王国建：坚持与创新一个都不能少。没有坚持不可能形成自己的品牌，没有创新就没有自己的市场。

记者：你的创新是什么？

王国建：一是在模仿中创新，借鉴然后出新。二是根据市场调整旅游产品及服务。如“新三峡老年健康休闲之旅”原先船是夜晚过大坝，就只能在船上一观而过。现在

有了白天到达的船只后，我们及时设计准备推出上岸登坝，在常规线路中独家推出的“武夷山-厦门-英雄三岛”线路等，反响都不错。另外让老人自己选景点我们组团的方式也很受欢迎。

记者：做好旅行社最重要的靠什么？

王国建：人才。留住人才最重要。这对企业的发展壮大起很大作用。我们有10多个自己的导游，工作时间最长的8年，最短的也有2年。而留住人才需要人性化管理。

# 用“国学”提升景区经营

龙池十八瀑风景区董事长 上官宏魁



国学的理念就是和谐、悟道、发展。而旅游不仅能使人身心愉快，还能促进人与人之间的沟通，促进和谐。嵩县龙池十八瀑风景区董事长上官宏魁运用国学的原理做旅游景区经营，让景区导游用国学的理论为游客服务，从而打造旅游景区经营新理念。

晚报记者 唐善普

## 天上掉下个“林妹妹”

“龙池十八瀑风景区是刚刚开发的，是郑州的‘驴友’到嵩县‘探秘’时发现的。当‘驴友’介绍这个地方时，第一句话就是天上掉下个‘林妹妹’！”嵩县龙池十八瀑风景区董事长上官宏魁告诉记者，听了“驴友”介绍后，他先后到山上实地考察了6次，最后彻底被景区的魅力征服，于是决定开发这个景区。

经过一年多的努力，目前，景区各种功能已经初具雏形，将于本月23日正式开山迎游人。

节气分明，景色各异，舒心悦人。按上官宏魁的说法，论其特点为“迸发激情的动感

之地”；论其品位，可称为河南旅游资源宝库中的一颗明珠。据介绍，龙池十八瀑景区的山，是龙池曼国家自然保护区主体峰群的组成部分，称为伏牛之首。景区的十八道瀑布是景区的标志性景观、最主要的看点。它依天狂泻，连环相接，一瀑一式，一式一奇，时刻在张扬着大自然无尽的激情。尤其是深居潭穴中比人类起源还要远古的“金蟾”，一直在此传承着它们自己的历史文明；峡谷中的溪流舒缓流畅，伴随着时空的节拍，日夜弹奏着天籁和韵。

## 新理念打造新景区

“景区在以后开发推广时，将遵循‘道法自然，天人合一’的国学原理，着力打造人生理念与自然法则相融合，运动休闲与提升境界相统一的旅游特色和品牌。”上官宏魁认为，时下旅游景区竞争激烈，就要剑走偏锋寻求快速发展的路子。而用“国学”的理念，并通过与之相应的旅游解说和拓展训练活动寓教于游，施悟于人，打造运动休闲的景区，就是他们将自然美景与文化传承

相融合统一的对接，一种旅游经营方式的尝试。

上官宏魁对景区前景很自信：“让景区导游用国学的理论为游客服务，这种经营理念和管理风格应是独特的。我们就是要通过旅游方式，改善人的心态，让旅游文化真正发挥出来。”

# 春游神仙洞

# 快活似神仙

连日来，在新密神仙洞景区游览的游客被两个景色迷倒了：一个是千树万树梨花开的美景，一个是科普溶洞的奇观。

神仙洞位于新密市西北部边缘地区，以溶洞为主体，由“斗龙沟”、“鬼谷”、“鸡山”三大中心区域组成。长达5000米的神仙洞是我国北方地区规模最大的溶洞，现已开发2300米。主要景点有：惊心石、波纹山、神泉、倒挂金钟、韩湘玉笛、明月高悬等。洞内曲径通幽，钟

乳石造型奇特，总面积达15000平方米，可分为7个大厅。最高处达20多米，最宽处有近20米，最大的厅可容纳数千人，恰似一个天造地设、鬼斧神工的地下宫殿，令人向往。

清明时节，洞外更是别有春色。且看杏花白衣胜雪，纷纷扬扬；又见梨花娇羞露艳，笑语枝头。游人驻足树下，或合影，或拍照，或静观，或咏叹，陶醉于大自然怀抱之中。

有人慨叹：云中的神啊雾中的仙，神姿仙态看不完，这就是神仙洞的魅力啊！

刘菁荔 毛艳青

景区咨询电话：0371-69225888

伏羲山庄：0371-69225777

自驾车线路：郑州-郑少高速-新密西-石坡口-神仙洞

## 康熙与皇城系列故事之一

# 皇城相府的由来



中国驰名商标  
国家 AAAA 级景区

中国历史文化名村  
中国十大最美村镇

皇城因康熙皇帝两次下榻而得名，相府乃清文渊阁大学士、康熙的老师、一代名相陈廷敬的府邸，拂去岁月的风尘，打开历史的篇章，辅宰重臣和“世明君载入史册，传诸后世，留下了脍炙人口的传奇故事。

相传当年陈廷敬做了大官，陈母听说京城繁花似锦，便想游玩一番，但老人年事已高，体弱多病，陈廷敬愁了好几天，想了个办法，按照北京的样式修了个皇城，老人家很满意。

陈廷敬修皇城很快就传播开来，谣言四起，有人向康熙奏本：“陈廷敬要造反了，修建了三宫六院，极为排场。”康熙虽然不大相信，但还是私下里暗访，穿了身老百姓的衣裳，骑了头小毛驴到了郭峪村，绕着工地转了3圈，里外看了个通透，因为庄前是河，地势低，看得不明白，加

上康熙一贯办事认真，所以转了足足3圈，有工人觉得疑惑，报告了陈廷敬，陈廷敬出来一看慌忙跪拜解释了前因后果，最后说：我这个皇城是红黄的黄，不是皇帝的皇，老人家不认字就把她骗过了。”康熙哈哈大笑，参观了整个相府后龙颜大悦，题词：“午亭山村”，立于御书楼上，保存至今。

夕阳西下，远眺皇城相府，感触万千。那浓厚的历史氛围，那凝重的文化遗迹，那明清古迹，都令人浮想连翩，留连忘返，“绿树村边合，青山郭外斜”的皇城是一幅人文山水图，充满了悠久的历史魅力。



郑州报名电话：67025255、67212066、68016061

景区咨询电话：0356-4858206

自驾车线路：郑焦晋高速-晋阳高速北留口下-皇城相府

电子邮箱：fujunyong@163.com