

(上接D18版)



全长102.5公里的宜兰苏澳镇内埤海滩在海蚀和风化作用下,形成奇岩、单面山、豆腐岩、海蚀平台等地质景观。

### 创意让玻璃和纸张不再冷硬

台湾的创意可谓无处不在,首先必须要提的就是玻璃。也许很多人对这个熟悉的物件会不屑一顾地说“这有什么可看的”,但在台中彰化鹿港小镇彰滨工业区,台湾玻璃馆被认为是宝岛最具商业潜力的博物馆之一。走进这个融文化、艺术、产业、营销为一体的展场,会不觉眼前一亮,原来玻璃也能被创意成如此美丽的艺术!这里的玻璃没有了传统的刻板冰冷,晶莹剔透的世界呈现的全是四面亮丽、八方惊奇的创意:玻璃荷

塘几可乱真、蚂蚁群纤毫毕现、走进玻璃迷宫有点晕头转向、“黄金隧道”里小心翼翼地摸索前行,玻璃万花筒反射出多重人像……通过这种寓教于乐的互动方式让游客与玻璃全方位接触,了解玻璃的奥妙。工作人员给我们介绍,台湾玻璃馆全年无休、免费参观,还能体验弹珠汽水、亮彩珠、玻璃珠、万花筒等手工DIY制作,已成为鹿港、彰化旅游地图上一个不可或缺景点。随后,我们向着台湾的地理中心埔里进发,宝

岛的中心除了日月潭之外,还有好几处值得一去的地方,最有趣的便是纸文化馆——埔里造纸龙手创馆。如果不进去看看,你很难想象出生硬的纸也能做出千变万化的各种艺术品,从家居台灯、盆饰,实用的运动鞋、女士包包、化妆袋,到薄如蚕丝的灯饰,桌上造型可爱的小娃娃摆设,全是纸的杰作。令人不得不惊叹于这种奇妙的创意思维。感兴趣的游人还可以买一些颇有造型的纸张,带回家自己DIY。

### 雨中看狮头山和东北角海岸

在台湾的后半程,多数是在雨中行进。我们一路向北,到达属于国家风景区的狮头山,雨中惬意地撑伞沿步道前行,沿途是怒放的山樱花、山茶花,淡淡的粉色在细雨滋润下显得尤为鲜艳欲滴,也印出狮头山的郁郁葱葱。随行的台湾观光局导游伍庭峰介绍,狮头山整个风景区跨越新竹、苗栗县,景区内各大站点都有接驳服务。累了,在新竹狮山游客中心的歇心茶楼喝茶取

暖,观看客家擂茶,品客家点心,疲惫顿时缓解。也可以寻觅到苗栗南庄别致的特色庭院山芙蓉,品尝咖啡,留影于院子里随处生长的美丽花卉和绿植,犹如世外桃源,那一刻的心情放松到极点。看完山的翠绿,我们穿越台北市,抵达东北角,这里又是一片无尽的海岸风光。从新北南雅里,一直到宜兰苏澳镇内埤海滩,全长102.5公里的海岸在海蚀和风化作用下,形成的奇岩、岬湾、单面山、豆腐岩、

海蚀平台等地质景观一览无遗,就像一本精彩的地质百科图鉴。伍庭峰导游说,想要领略东北角海岸,走步道和自行车骑行会领略到截然不同的景致,每年景区管理处在下半年都会专门组织活动,并设计一些精美的纪念品,比如怀旧的小笔记本、陶瓷等,以鼓励人们来此健身、休闲放松,“很多人为了能得到这些精致的小纪念品,都会兴致勃勃地走完全程”。

### 随手盖纪念戳章

特别贴士

如果到台湾,游客一定要记得提前准备好一个精制的小本随身携带,这是台湾观光局导游伍庭峰告知的经验,因为台湾的各个旅游景点、餐厅、高铁车站都有纪念戳章盖印处,游客可以免费拓印纪念图章用于留念。于是在导游的影响下,我们也一路欣赏风景,一路饶有兴致地寻觅盖章,9天时间我的本上足足收集了88个纪念戳章,翻开一看,游览的经历立马浮现于脑海。值得一提的是,台湾很多景区基本都是

免门票的,比如佛光山、狮头山、日月潭等,部分由企业发展的观光厂门票也很便宜,进入园区后还可以折抵购物消费。另外记者从台湾中华航空公司了解到,游客乘坐中华航空公司的747-400客舱,已分批进行大规模改舱,搭配新款座椅与最新的Panasonic eX2影视随选系统,还有商务舱图书馆及迎宾吧台等设施,经济舱的大部分座椅还设有110V充电插座,为旅客提供更舒适惬意的飞行旅程。

D18-D19版采写、摄影/本报记者 廖爱玲

## “诚信经营，回馈社会” -----北京国旅“服务为先”理念践行记



旅游市场的火爆,以及因服务纠纷带来的隐患,已使全国大多数旅游企业愈发重视诚信经营。但这并不是件容易的事。2012年元月22日,北京国旅就遭遇了因航班延误导致旅行团整个旅行项目取消的尴尬。幸运的是,这家有54年历史的旅游公司,在总经理陆军带领的团队下,凭借长久以来诚信经营,服务为先的理念,妥善处理了这次危机……

这本是一次正常的旅行活动。春节期间,北京国旅自由行部组织的AMARI120122旅游团所有行程安排就绪,就要出发了……但事情并没有想象中的那么美妙,意想不到的事还是出现了。

2012年1月22日(除夕)凌晨4点,AMARI120122团全体游客如约来到首都机场三号航站楼,北京国旅特意安排场站部梁经理在海关门口举牌迎接客人,19位客人中除年轻人外,还有6名儿童和1名80岁老人。梁经理协助客人正常办理完登机手续,目送他们登上了航空公司的豪华客机……早上9点,该团客人突然打来电话,原来经过漫长而焦急的等待,机上乘务员通知飞

机由于机械故障延误飞行,要求所有乘客下机到航空公司安排的酒店休息。自由行部黄经理闻讯赶到首都机场,得知客人已经全部下飞机并取得行李,马上意识到问题严重。经多方协调无果的情况下,北京国旅旅游团迪拜一日游和马尔代夫度假游所有行程最终被迫取消。

这次事件涉及境外交通各段机票、市内交通费、房费餐费及其他费用等经济损失近40万元,数名工作人员两个月的辛勤劳作也付之一炬。并且,一旦处理不好旅客情绪,很可能导致一场恶性事件的发生。更为严重的是,这很可能让整个旅游产业形象受损。

这次事件,北京国旅并非直接责任方,却主动承担了所有损失,以社会稳定、游客利益为先的原则,采取积极主动的处理办法:1月30日,以总经理陆军为首的公司领导团队邀请客人直接座谈对话,对度假团不能成行表示诚恳道歉;对客人支持我们的工作致以真诚感谢;征求了客人的意见建议,决定公司先行承担所有损失,包括已经发生的签证费等多项在内,客人所缴的全部团费尽快退还。2月3日,公司筹措现金退还了第一次半数团款;3月13日,退还所有客人的全部团费余款。参加旅游团的全体游客对北京国旅在整个事件中表现出来的诚意、紧急应对和善后处理表示满意。

“作为具有54年历史的国企旅行社,我们要把诚信经营放在首位,勇于承担社会责任,任何情况下都把消费者的利益考虑放在心上。尽管企业损失严重,我们也要敢于担当。我们要让诚信经营的大旗永远高高飘扬!”北京国旅总经理陆军这样总结此次事件的处理方针。

责编 高飞 图编 高玮 美编 顾乐晓 责校 郭利琴

### 旅游班车带您去

# 金山岭 长城踏青赏花



发车时间: 3月24日至11月11日期间,每逢周六、日和法定假日早8:00发车,下午3点从金山岭长城发车返回北京。

发车地点: 北京东直门东外斜街45号,974、975、942路公交车东直门终点站(原东直门长途汽车站),全程高速(京承)2小时到达景区。

“一日游” = 往返车票 + 景区门票 + 单程索道

费用共收: 120元 (原价235)



景区咨询电话: 0314-8830222  
驻京办电话: 010-84024628  
网址: www.cdchangcheng.com