



北京旅游咨询专刊

旅游 TOURISM



北京市旅游咨询服务中心 旅游杂志社





北京旅游 有“i”相伴

当您整理心情，背起行囊，游历于北京的山水城郭，在青山绿水和亭台楼榭之间，您总会遇见一处“i”字标识的房子，砖红色的椭圆形的底色中一个大大的反白色的“i”字标识与“北京旅游咨询”中英文并列悬挂在房子的门楣之上，那就是北京市旅游咨询服务中心的咨询服务站。那个“i”就是英文“information”的头一个字母，有着信息、消息与知识的含义。如果您是在北京旅游的中外游客，来到咨询服务站内，就能为您的行程答疑解惑，便捷、周到、贴心的信息查询，会送给您旅游咨询服务的温馨享受。



《旅游》杂志网站
网址：www.lyzz1979.



《旅游》杂志微信版
微信号：lyyouzazhi



北京旅游咨询
Beijing Tourist Information

旅游 TOURISM

北京旅游咨询专刊 2014年10月

主管 北京市旅游发展委员会
主办 北京市旅游咨询服务中心 旅游杂志社
出版 旅游杂志社

编委会主任 宋 宇
编委会副主任 李艳萍 于德斌 曹鹏程 王 粤
安金明 方泽华 邹伟南 赵广朝
李宝春
编委 卢 川 郑 锋 夏志强 郑 芳
林育才 刘 芳 史广亮 胡国强
李 晨 王劲松 黄清泉 姜薛兵
王晓燕 马 兵 沈玉江 张国良
王 琳 郭成德 杨伟民 宁 灏

主编 邹伟南
执行主编 卢 川 夏志强
执行副主编 郑 锋 李 磊
编辑 冯 晋 王 葳 宋 君 陈力朴
杨乃运 黄友利 皇甫媛 李 雪
王安丽 马 天 刘双阳 孙 权
祁淑玉 孙 倩 李印全 宋铁鑫
龙春波 刘广雪 朱凯峰 韩国金
赵京林 李 云 梁尚升 马 加

国际标准刊号 ISSN1000/7253
国内统一刊号 CN11-1341/K
广告许可证号 京朝工商广字第8089号
社址 北京朝阳区建国门外大街28号
北京旅游大厦1004室
邮政编码 100022
印刷 北京国彩印刷有限公司
邮发代号 2-159
国际代号 M251

文章凡经本刊选用，即视为作者同意授权本刊其作品包括但不限于电子版信息网络传播权、无线增值业务权；并且本刊有权或授权合作伙伴使用；本刊向作者支付的稿费已包括上述使用方式的稿费。如作者不同意文章被收录，请在来稿时向本刊声明，本刊将做适当处理。



北京旅游 有“i”相伴

当您整理心情，背起行囊，游历于北京的山水城郭，在青山绿水和亭台楼榭之间，您总会遇见一处“i”字标识的房子，砖红色的椭圆形的底色中一个大大的反白色的“i”字标识与“北京旅游咨询”中英文并列悬挂在房子的门楣之上，那就是北京市旅游咨询服务中心的咨询服务站。那个“i”就是英文“information”的头一个字母，有着信息、消息与知识的含义。如果您是在北京旅游的中外游客，来到咨询服务站内，就能为您的行程答疑解惑。便捷、周到、贴心的信息查询，会送给您旅游咨询服务的温馨享受。

2001年12月之前，您在北京可是找不到这个“i”字的，如果那时您在北京有了旅游方面的问题可就不好解决了。在那年，北京市政府为了方便旅游者，特意把北京旅游咨询服务中心的建设列入了为群众办的60件实事之中。2001年至2008年，旅游咨询服务站陆续出现在全市各区县及机场车站等重要地区，数量有27个之多了。2009年至2011年，旅游咨询服务站建设如雨后春笋一般，数量由27个发展到351个，在王府井、前门、什刹海这样的旅游热点地区有“i”在为游客导览；在首都机场、北京各火车站这样繁忙的交通枢纽有“i”在为旅客答疑；在天坛、北海、动物园这样的大型风景区有“i”在为旅游者解惑；在京藏、京昆、京港澳这样的交通大动脉出入口有“i”在为驴友们指路；在大型餐饮企业全聚德集团的门店、各大型商场有“i”为顾客告知周边的旅游信息；在郊区的重点旅游乡镇更是有“i”为休闲一族提示特产与民俗活动。北京已基本完成了旅游咨询网络建设，旅游咨询服务站可谓是遍布北京城乡大地，在数量和规模上都是全国第一位。

2009年，北京市《旅游咨询服务中心设置与服务规范》（DB11/T 640—2009）颁布实施，确立北京旅游咨询“公益至上、游客为本、诚实守信、便捷优质”的服务宗旨，这个规范也成为全国第一个旅游咨询服务地方标准。同年还制定了《北京市旅游咨询服务中心体系建设规划》，明确了“统一规范、社会共建、属地监管、动态考核”的发展原则。

2001年12月至2014年05月份底，北京旅游咨询共计接待中外宾客4099.95万人次。2005年1月至2014年05月份底，各旅游咨询服务中心发放给游客们的各类宣传材料2157.98万份（册）。

随着不断的发展，旅游咨询服务已不只是单一的现场问答形式的工作了。您现在可以在现场咨询，也可以通过电脑和电话进行远程的访问；如果您在旅游中发生了意外，旅游咨询服务会帮您联系公安、医疗、交通、保险等相关部门；您如果对旅行社或景点有意见，旅游咨询服务会第一时间把问题反映到管理部门，给您一个满意的答复；您要订宾馆和机票，旅游咨询服务也可以快速帮您来解决；您要想买到北京郊区县土特产，旅游咨询服务站里当地的土特产应有尽有。

自2013年10月1日《中华人民共和国旅游法》颁布之后，旅游咨询服务被提高到了国家法律的层面，《旅游法》第26条规定：“国务院旅游主管部门和县级以上地方人民政府应当根据需要在旅游公共信息和咨询平台，无偿向旅游者提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务。设区的市和县级人民政府有关部门应当根据需要在交通枢纽、商业中心和旅游者集中场所设置旅游咨询中心”。旅游咨询服务已成为旅游目的地公共服务体系的重要组成部分之一，与旅游交通、旅游公厕并称为“旅游城市的三大必备设施”。旅游咨询服务在为海内外游客与市民提供公益性咨询服务的同时，还负有城市整体形象的宣传和收集，为政府决策提供依据的职责。旅游咨询服务工作提高首都旅游美誉度和国际影响力，是树立国际一流旅游城市形象的重要载体，是文化传播的使者，是宣传战线上的“文艺兵”；旅游咨询服务是构建散客服务体系的重要抓手，是了解和满足游客诉求的阵地，保证一站式解决游客多方面的旅游信息需求，是旅游者的“勤务兵”；旅游咨询服务是旅游管理部门延伸向市场的触角，是敏锐把握市场动向、监测旅游产业发展的前沿岗哨，是联系政府、企业和游客的桥梁，是收集旅游数据的“侦察兵”。

下面您就跟随这个“i”来看一看，北京旅游咨询站这个游客的“i”之家，还有这家里的人和事。



“i” conducts you around Beijing

In a mood to pack up for a trip to Beijing, among the city walls and ancient architectures with beautiful natural sceneries, you will always come across a hut with a big whitish letter “i” on an elliptic, brick-red background, in parallel with a signboard that reads “Beijing Tourist Information” in both Chinese and English on the door head. This is an information service station of the Beijing Tourist Information Center, and the letter “i”, the initial letter of the English word “information”, denotes information, message and knowledge. In such a station in Beijing, you can enjoy heartfelt tourism information services such as answering your travel-related questions and providing convenient, thorough and humanized information inquiry.

But before December 2001, such an “i”-lettered logo was nowhere to find in Beijing, and your travel-related inquiries may not be addressed as easy as it is today. In 2001, for the convenience of tourists, Beijing Municipal Government specifically brought the construction of Beijing Tourist Information Center onto the agenda among 60 practical things for the general public. From 2001 to 2008, 27 tourist information service stations emerged one after another in districts and counties as well as key locations such as traffic stations and airports throughout Beijing. From 2009 to 2011, such stations sprung up to 351 in number and “i”-based services included tour guiding in attractions such as Wangfujing, Qianmen and Shichahai, answering questions in bustling traffic hubs such as the Beijing Capital International Airport and railway stations and in scenic spots such as the Temple of Heaven, Beihai Park and Beijing Zoo, giving directions at entrances and exits of traffic arteries such as Beijing-Tibet Expressway, Beijing-Kunming Expressway and Beijing-Hong Kong-Macao Expressway, and offering surrounding travel information in areas such as the chain stores of Qianjude and shopping malls, as well as briefing on specialty products and folk activities in major tourism-oriented villages and towns on the outskirts of Beijing. With its tourist information network basically structured, Beijing ranks the first nationwide in both number and scale of tourist information service stations that are distributed all over the city.

In 2009, Beijing Municipal Government promulgated and implemented the Setting-up and Service Standard of Tourist Information Center (DB11/T 640-2009) that set tourist consulting service tenets as “public-spirited, tourist-based, honest and trustworthy, convenient and high-quality”, which also became the first local standard for tourist consulting services throughout the country. In the same year, Beijing formulated the Plan on System Construction of Beijing Tourist Information Center to define the development principle of “unified norms, co-construction by the whole society, supervision at dependency level and dynamic assessment”.

From December 2001 to the end of May 2014, Beijing Tourist Information Centers received a total of nearly 41 million Chinese and foreign tourists. From January 2005 to the end of May 2014, they gave out to tourists

21.58 million copies of various publicity materials.

With its constant development, tourist consulting is no longer just an on-site question-and-answer service. Nowadays, you can either do consulting on site or remotely access such services via computer and telephone. In case of any accident on your tour, such services will assist you in getting in touch with competent authorities such as public security, medical care, transportation and insurance. Through such services, any comments from you on travel agencies or scenic spots will be reported to the management without any delay, and a satisfactory reply can be expected afterwards. If you are looking for hotel or air ticket reservation, such services can also come to your help immediately. If you want to buy local specialty products made in the suburban districts and counties of Beijing, there will be an abundant supply of them in tourist information service stations.

After the Tourism Law of the People's Republic of China (hereinafter referred to as the Law) was enacted on October 1, 2013, tourism consulting services have been under legal protection at the State level. It was provided in Article 26 of the Law that “The departments of the State Council in charge of tourism and local people's governments at the county level or above shall build public tourism information and consulting platforms as needed to provide tourists with free-of-charge information and consulting services related to tourist attractions, itineraries, traffic, weather, accommodation, safety and medical first-rescue. Competent departments of the people's governments at the district and county levels shall set up tourism consulting centers at traffic hubs, commercial centers and tourist attractions as needed.” As one of the important components in the public service system of tourist destinations, tourism consulting services, along with tourist traffic and public restrooms, are called the “three essential facilities for a tourism city”. While offering non-profit consulting services to tourists and citizens from home and abroad, tourism consulting is also responsible for publicizing the urban images and collecting feedback from tourists as input for the governmental decision-making. Tourism consulting services help to improve the city's reputation and its global clout, and serve as a messenger for culture communication, a “literary-and-art soldier” at the publicity front, and a significant carrier to foster the image of a world-leading tourism city. They are key to establish the service system for individual tourists. Through them, tourists' demands can be properly understood and satisfied and one-stop services covering a diverse range of tourism information are available, an “orderly” for each tourist. Metaphorically speaking, they are an “antenna” to the market from tourism management departments, a “sentry” for monitoring the tourism industry, a “bridge” that links up governments, enterprises and tourists, and a “scout” for collecting tourism data.

In what follows, let's conduct you around these tourist information service stations in Beijing to check out such “i” huts, home for tourists, and the stories inside there.



006 东城区

王府井旅游咨询站
东城区服务之星
东城区节庆活动
骑迹东城旅游线路

011 西城区

海洋馆旅游咨询站
老舍茶馆旅游咨询站
什刹海旅游咨询站
西城区服务之星
西城区节庆活动
西城区旅游商品
西城区旅游线路

020 朝阳区

奥林匹克公园4号旅游咨询站
欢乐谷旅游咨询站
朝阳区服务之星
朝阳区奥运旅游精品线路

028 海淀区

中央广播电视塔旅游咨询站
凤凰岭旅游咨询站
圆明园旅游咨询站
海淀区服务之星
海淀区节庆活动
海淀区旅游商品
海淀区旅游线路

041 丰台区

南宫景区旅游咨询站
北京汽车露营公园旅游咨询站



丰台区服务之星
丰台区节庆活动
丰台区旅游线路

047 石景山区

石景山旅游咨询服务中心
石景山区服务之星
石景山区节庆活动
石景山区旅游商品
石景山区旅游线路

054 门头沟区

双龙峡旅游资讯站
斋堂旅游咨询站
门头沟区服务之星
门头沟区节庆活动
门头沟区旅游商品
门头沟区旅游线路

062 房山区

琉璃河旅游咨询站
长沟旅游咨询站
房山区服务之星
房山区节庆活动
房山区旅游商品
房山区旅游线路

072 通州区

宋庄旅游咨询站
通州区服务之星
通州区节庆活动
通州区旅游商品
通州区旅游线路

78 顺义区

汉石桥湿地景区旅游咨询站
顺义区服务之星
顺义区节庆活动
顺义区旅游商品
顺义区旅游线路

087 大兴区

庞各庄旅游咨询站
青云店旅游咨询站
榆垓旅游咨询站
大兴区服务之星
大兴区节庆活动
大兴区旅游商品
大兴区旅游线路

097 昌平区

小汤山精品旅游咨询站
长陵旅游咨询站
棋盘山景区旅游咨询站
昌平区服务之星
昌平区节庆活动
昌平区旅游商品
昌平区旅游线路

108 平谷区

金海湖旅游咨询站
京东大溶洞旅游咨询站
平谷区服务之星
平谷区节庆活动
平谷区旅游商品
平谷区旅游线路



115 怀柔区

青龙峡旅游咨询站
宽沟旅游咨询站
黄花城水长城旅游咨询站
怀柔区服务之星
怀柔区节庆活动
怀柔区旅游商品
怀柔区旅游线路

123 密云县

河南寨高速路旅游咨询站
黑龙潭旅游咨询站
张裕爱斐堡酒庄旅游咨询站
密云县服务之星
密云县节庆活动
密云县旅游商品
密云县旅游线路

133 延庆县

八达岭营城子旅游咨询站
八达岭林场旅游咨询站
延庆县服务之星
延庆县节庆活动
延庆县旅游线路

142 全聚德

全聚德前门店旅游咨询站
全聚德王府井店旅游咨询站
全聚德服务之星

146 天天乐道 津津有味

149 诚义燕赵 胜景河北

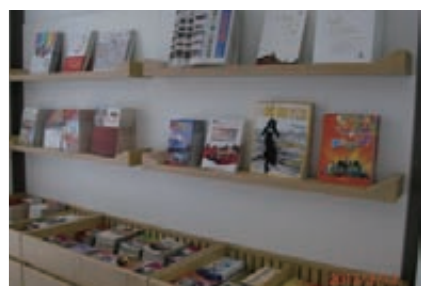
152 北京市旅游咨询服务站点名录



东城

东城区是北京城文物古迹最为集中的区域。辖区内拥有国家级文物保护单位 16 处，占全市的 37%；市级文物保护单位 60 处，占全市的 24%；区级文物保护单位 57 处。古老而又神秘的秘宗禅林雍和宫；元明清三代的最高学府国子监；“左祖右社”的太庙、社稷坛；探索天空奥秘的北京古观象台；鸣金擂鼓报时台的钟鼓楼；正气浩存的文天祥祠；北大红楼等早已名扬海内外。在这皇城文化的中心分布着 6 个咨询站，它们或是在庄严的天安门，或是在繁华的王府井，或是在神圣的天坛，都为您讲解着“骑迹东城”。





金街上的旅游窗口 王府井旅游咨询站

王府井指的是王府井大街，南起东长安街，北至中国美术馆，全长约三华里，是北京最有名的商业区。王府井的日用百货、五金电料、服装鞋帽、珠宝钻石、金银首饰等，琳琅满目，商品进销量极大，是号称“日进斗金”的寸金之地。

东城区旅游咨询服务中心王府井旅游咨询站是坐落于北京市东城区王府井步行街中段的一幢二层建筑，南侧外墙一幅极具皇城特色的角楼浮雕和一幅最具古都风韵的紫禁城建筑画面煞是吸引游客的眼球。王府井步行街在旅游旺季及小长假期间，每日游客量可达到25万人/次，咨询站每日访客接待量也可达到10000人/次左右。咨询站东侧、南侧、西侧均设有大门，方便各方旅客前来进站咨询。

王府井旅游咨询站是具旅游咨询，旅游纪念品——北京礼物展卖，北京“一日游”报团等功能于一身的综合站点。王府井站不但具有基本的问询功能，还能在本站欣赏、购买到北京市旅游发展委员会官方指定的旅游纪念品——北京礼物品牌

的旅游纪念品。更有北京旅游集散中心提供的精品一日游线路，访客不仅可以在本站报名参团，更起到了积极宣传正规一日游，打击不法分子，树立首都良好旅游形象的功能。

当然，咨询站的根本就是做好旅游咨询工作，根据访客统计数据来看，本站访客外宾居多，占总访客量70%左右，掌握英语的基本听说能力是每位咨询员工作的基础。外宾访客的问题涵盖了北京旅游的吃、住、行、游、购、娱，甚至还有其他城市的旅游信息。咨询员利用所有资源为访客解答，为访客提供最满意的答案，有时甚至小到“哪里有卫生间”的问题，都能看到访客脸上最真挚、感谢的笑容。正是这些笑容鼓励着所有咨询员更加努力地工作，让所有到站访客的脸上都能绽放出这样满意的笑容！

王府井旅游咨询站的另一大特色就是可以免费拿取北京市、东城区的旅游资料。《京郊旅游手册》、《走进博物馆》、《吃在北京》这些旅游资源手册不仅受到了外地访客的欢迎，更收获很多本地访客“粉丝”。有些访客从远郊闻名而来，更有些一直居住在东城的“老北京”看到这些资料，不禁感慨“我在东城住了几十年，还有很多地方不知道啊！”东城区旅游发展委员会更是将东城的旅游资源绘制成册，关于街区的旅游手册，体现皇城特色的手绘地图，低碳出游的骑行线路手册在王府井站均可免费领到。

作为北京乃至全国的旅游窗口，北京旅游咨询王府井站全体领导和工作人员会竭尽所能为首都的旅游事业尽一份绵薄之力！





微笑陈小迪： May I help you ?



夕阳的余晖映照着角楼的宏伟，碧波的北海倒映着白塔的幽静，熙熙攘攘的王府井步行街在迎接着四面八方慕名而来的中外游客。转眼间，陈小迪在北京旅游咨询中心王府井站已经工作了5个年头，在这5年的工作中，她深深感受到看似简单的一句“May I help you?”里包含了多少旅游信息。

刚刚踏上这工作岗位时，站领导对咨询员有一项要求就是要“注视着访客的眼睛，微笑，问好！”有些外地访客开始并不很了解咨询站的功能，显得有些胆怯，一个微笑就可以拉近相互之间的距离，让他们感受到了北京的热情；小“i”的标志在国外已经发展得很成熟，外宾访客即使没有问题也会进站里转一转，一个微笑的问好，让北京旅游咨询中心王府井站与国际旅游城市成功的接了轨。咨询员的工作看似平凡简单，实则包罗万象，除了一般的道路、景点询问，旅游的吃、住、行、游、购、娱都有涉及，因为站点地处商业街，陈小迪需要连一些品牌在哪个商场的第几层都要了如指掌，渐渐地也就养成了一种“职业病”，哪路公交车的站点改变了，哪里的店铺更改了，连附近哪里的厕所不能用了，她都会留意，并将这些信息告诉同事们。

她在工作中慢慢发现，自己没有亲自去过的地方，给访客介绍起来总是没有那么清楚生动，于是业余时间她开始从身边的街道、景点走起，将自己置身

于这无处不散发着魅力的古城风韵中，置身于这高度发展的古老与现代相融合的城市中。只有自己的感受才最有说服力，才能给访客最真实的信息。以至于现在不管和谁出去，看见有北京旅游咨询的牌子，她都要想方设法地进去看一看、聊一聊，学习的同时也交流一下工作经验。

在夏日炎炎的旅游旺季，她一遍一遍为访客解答问题，但只要一看到访客脸上那真挚、感谢的笑容，就像一剂良药，治愈了所有疲惫。在工作中，还有很多的惊喜，原来王府井咨询站的工作在其他城市都有良好的口碑，有时远道而来的访客会说“是我朋友介绍我来的，因为这里的信息最准确，不骗人！”每当听到这样的话，她打心眼里感到骄傲和自豪，同时这些也鞭策着她更加努力认真地工作。

一位来自美国的爷爷从2011年到2013年经常来到咨询站，开始只是一些简单的问题，后来就涉及到很多领域的专业问题。虽然很多东西陈小迪也不清楚，但还是充分利用资源为他解答。临回国前，他特意来告别，这份友情和信任给陈小迪很大的欣慰。

工作之余，她会积极参加一些市、区旅游委举办的志愿者活动，并希望尽自己绵薄之力给更多的人带来帮助。在2013年她有幸录制了北京交通台《我爱北京》栏目，节目在5月19日全国旅游日播出了，她向大家介绍了她的工作，希望更多的人了解北京旅游咨询站的功能。陈小迪：“从我做起，为首都旅游树立良好的形象尽自己的一份力。”



●北京明城墙梅花文化节

明城墙遗址公园共种植了龙游梅、红须朱砂、台阁朱砂、晚跳枝等50多个品种的近千株梅花，每到春风送暖，这里便成为首都市民踏青赏梅的圣地，游客纷至沓来。

●时间：每年3月中旬至4月中旬
●地点：明城墙遗址公园

●北京地坛春节文化庙会

地坛春节庙会是京城恢复最早的庙会，以地道民俗、传统民间特色闻名于京城。在古坛的红墙碧瓦、苍松翠柏、坛台殿堂之间融入熙熙攘攘的人流、琳琅满目的商品、特色迥异的各地小吃、丰富多彩的文化活动等等市井元素，形成一幅绝无仅有的现代民俗画卷。

●时间：每年农历除夕到正月初七
●地点：地坛公园

●龙潭春节文化庙会

龙潭庙会是国内外知名的文化品牌，也是京城唯一——连续三年被评为“北京市民最喜爱的春节庙会”，连续三年在北京市文化局举办的“北京春节庙会·灯会·文化活动”评选中荣获“文化魅力奖”的庙会活动。

●时间：每年农历除夕到正月初七
●地点：龙潭公园



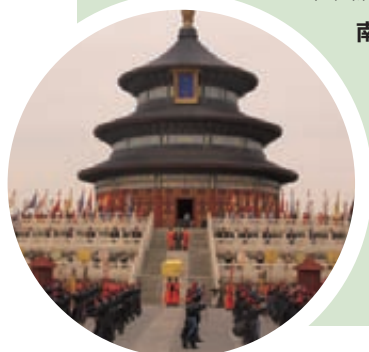
节庆
活动

●天坛文化周

天坛文化周将中国传统礼乐文化与现代文化进行有机结合，在祭天仪仗表演、祭天乐舞表演和中和韶乐展演项目上特别强调历史原真性，根据典籍记载把昔日皇家祭典的服饰、仪仗进行精确真实的复制，突出现场真实感和历史原真性，撷取祭天仪程的部分片段进行提炼和加工，再现了传统敬天礼仪的文化精髓，把恢弘盛大的敬天场景进行了真实的艺术呈现。

●时间：每年春节假期期间
●地点：天坛公园





中轴世遗游:永定门城楼→天坛西门→北京自然博物馆→刘老根大舞台→吴裕泰前门店→前门大街→鲜鱼口美食街→中国铁道博物馆→北京市规划展览馆→天安门广场→中国国家博物馆→故宫→劳动人民文化宫→菖蒲河公园→皇史宬→钟鼓楼

北线国学线:护国寺老北京早餐→柳荫公园→地坛→地坛东墙→雍和宫→泥庐餐厅→孔庙和国子监博物馆→北新桥→簋街→文天祥祠→钟鼓楼→姚记炒肝店

北线创意游:东直门清水苑自来水厂→老井餐厅→圣唐古驿文化创意园→五道营胡同→方家胡同46号院→安定门老物件儿博物馆→鼓楼东大街→南锣鼓巷→阿尔巴咖啡馆→亮点55号创意产业园→新保利博物馆→南新仓餐饮文化休闲街

中线名人游:古观象台→亚斯立堂→新侨三宝乐→东交民巷→警察博物馆→皇城根遗址公园→老舍故居→北大红楼→中国美术馆→北京人民艺术剧院戏剧博物馆→内务部街→北京红墙花园酒店→智化寺→川办餐厅→中国妇女儿童博物馆

南线非遗游:天坛→锦芳小吃→吴裕泰茶庄→同仁堂→明城墙遗址公园→东便门角楼→东花市社区博物馆→京城百工坊→北京公交博物馆→南门涮肉→北京珐琅厂

西城

西城区地处北京核心地带，是皇家文化荟萃之地和京南文化发祥之地。在这片皇家与市民文化融合之地分布着 17 家功能齐全的咨询站，在动物园它告诉给孩子们最喜欢动物的家，在恭王府它向游人们介绍皇家文化，在什刹海它为外国友人指明酒吧的去处，在首都博物馆它为大家展示北京的历史。它们都一定会让您体味那原汁原味的古都京韵。





“i”我做主，有问必答 海洋馆旅游咨询站

北京海洋馆坐落在北京动物园内，南倚长河，毗邻北京展览馆、天文馆和首都体育馆，地理位置优越。北京海洋馆占地 12 万平方米，建筑面积 4.2 万平方米，集观赏、科普教育和休闲娱乐为一体，是目前世界上最大的内陆水族馆。

北京海洋馆建筑造型独特，恢弘壮观，犹如一只蓝色的大海螺，躺在绿树环抱、花团簇拥的沙滩上。北京海洋馆拥有世界先进的维生系统，使用人工海水，总水量达 18000 吨。为游客巧妙安排了“雨林奇观”、“触摸池”、“海底环游”、“白令小镇”、“国宝中华鲟鱼馆”、“鲸豚湾”、“海洋剧院”等七个主题的展示区域，馆内饲养和展示的海洋鱼类及生物达千余种、数万尾。

北京海洋馆旅游咨询站是2005年由原西城区旅游局提议并建设，由北京海洋馆安排企业正式员工，负责向游客提供旅游咨询服务和日常运营管理，并承担工作人员经费支持的旅游服务咨询站点。该咨询站建筑面积24平方米，位于北京动物园内长河北岸，毗邻北京天文馆、北京展览馆和首都体育馆，交通便利，是西城区最早建立的咨询站之一。

北京海洋馆在运营海洋馆旅游咨询站过程中，以区旅游委推广的“i”的服务理念、服务内涵为核心，结合北京海洋馆“陶冶大众，教益学生，维系生态”的企业宗旨和服务特色，精心打造了具有企业特点的北京海洋馆“我做主，有问必答”咨询服务风景线。风景线的核心服务思想是爱心、热心、耐心、诚心、细心、虚心，即“六心”服务，目的是让游客切实感

受到海洋馆咨询服务的热忱周到和亲人般的温暖。

海洋馆旅游咨询站经过多年经验积累，总结了一套符合自身特点且能为游客快速提供旅游咨询的百宝箱——“游客咨询大全”。但凡游客问到的常见旅游信息，在咨询大全里都有明确的答案，从而节约了游客的咨询时间。

海洋馆旅游咨询站还专门负责接待残障游客到北京海洋馆的免费参观服务。每到周一，咨询站都会迎来很多前来参观的残障游客。与其他游客相比，残障游客更需要社会的关爱。自2009年7月21日至今，海洋馆旅游咨询站共接待残障游客37000人次，且未发生一起由咨询站工作人员服务态度引起的投诉。

咨询站运营以来，不管是游客咨询，还是残障游客接待，一直坚持无偿服务，彰显了北京旅游的公益形象和北京海洋馆服务社会、回报社会的品牌形象。

如今，海洋馆旅游咨询站服务内容已经涵盖了北京市所有区县的旅游咨询服务、多语种接待服务、残障人士服务、手语服务、医疗救护等服务内容。





高高的前门仿佛挨着咨询站 老舍茶馆旅游咨询站

咨询站

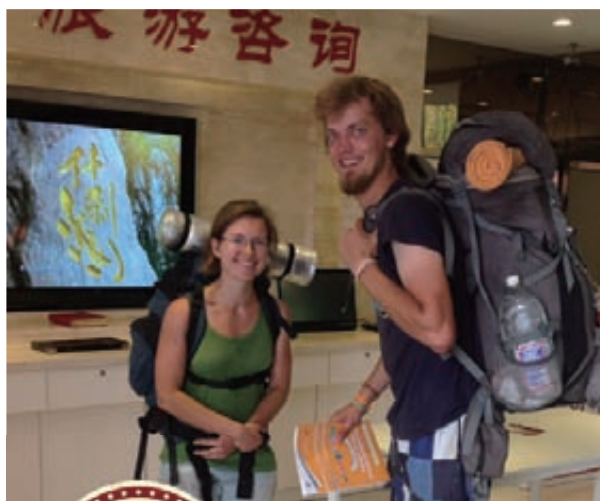
北京老舍茶馆坐落于天安门广场西南面，与北京古商业街大栅栏为邻，地理位置独特，文化底蕴深厚。老舍茶馆是以人民艺术家老舍先生及其名剧命名的茶馆，始建于1988年。老舍茶馆演出营业面积1500平方米，可以同时容纳350人观看节目。品珍楼营业面积500平方米，可以同时容纳65人就餐。楼下门前设有停车场，可以同时容纳百余辆车。在这古香古色、京味十足的环境里，客人每天都可以欣赏到来自曲艺、戏剧、魔术、变脸等各界名流的精彩表演，同时可以品用各类名茶、宫廷细点和应季北京风味小吃和京味佳肴茶宴。在这里您可以边喝茶、品着小吃，边观赏着精彩节目。老舍茶馆所有宫廷细点和风味小吃都采用高档精面和素油，经过名厨加工制作以后，使您回味无穷。

老舍茶馆是国家AAA级旅游景区（点），自开业以来，接待了很多中外名人，包括美国前总统布什、前国务卿基辛格，俄罗斯前总理普里马科夫，德国前总理科尔等来自70个国家的160多位外国元首政要，众多社会名流，因此在世界各国享有很高的声誉，为展示民族文化精品的特色“窗口”和连接国内外友谊

的“桥梁”。

老舍茶馆旅游咨询站位于老舍茶馆一层大厅，这里是游客出入最集中、最需要咨询服务的地点，位置醒目、造型美观。它集问询功能、展示功能、代理服务功能与投诉接待等功能于一体，为旅游者免费提供有关北京主要旅游资源、景区、旅游产品、交通线路等信息；服务站设有展示架、电子触摸屏、电视录像等展示设备，为旅游者免费提供北京各著名的文化古迹和风景名胜的介绍，方便旅游者查阅；代销旅游纪念品，保障货真价实；同时接待旅游者对本市各类旅游及相关机构或事件的投诉，解决旅游者遇到的各种问题、矛盾。丰富的功能设置，使得咨询站可以最大限度地满足游客多方面的服务需求，保证了旅游者的权益。

很多南来北往的游客在老舍茶馆旅游咨询站问询购物、合影留念。咨询站除旅游咨询服务外，还设置了游客休息区、WIFI网络覆盖和轮椅、药箱等常备设施。旅游咨询站的设置，对强化景点服务功能，扩大旅游资源的宣传，拉动区域旅游经济发展等具有十分重要的意义。



四国语言服务见真功 什刹海旅游咨询站

什刹海旅游风景区地处此“京城宝地”，在地理位置上具有独一无二的优势，南至平安大街，北至北二环，东至地安门外大街，西至新街口北大街，占地面积323公顷。其中水域面积33.6公顷，绿地面积11.5公顷。

什刹海旅游风景区历史文化积淀深厚，有40余处文物保护单位。有位于北京旧城中轴线北端的钟、鼓楼，有北城仅存的德胜门箭楼，有著名的恭王府、宋庆龄故居、郭沫若纪念馆等众多古建筑，在北京城市建设发展史上及政治文化史上都占有重要地位。1992年什刹海旅游风景区被北京市政府定为历史文化风景区，在2000年批准的北京25片历史文化保护区中，什刹海旅游风景区的面积最大。

什刹海旅游咨询站地处什刹海南大门，地理位置极佳，每年接待大量的国内外游客。咨询站为游客提供中、英、韩、日四种语言的旅游咨询服务，同时能为游客提供吃、住、行、游、购、娱一条龙的咨询服务。

2013年在北京市旅游委、西城区旅游委的悉心关注与大力支持下，什刹海旅游咨询站进行了提升改造。通过硬件设施改造，提升旅游咨询接待能力，提供更多的公共服务空间和现代化服务手段，并着力加强旅游商品的售卖，形成融旅游咨询、公共服务（手机充电、打印、自助信息查询、WiFi上网等）、商品销售为一体的精品旅游咨询站。

什刹海旅游咨询站设置专门的咨询服务区、旅游商品区、自助服务区、宣传展示区。站内环境更加整洁、优雅。新增加了多种先进电子办公设备，大大提高了工作效率，且为游客提供了更便利、更快捷、更

详尽的服务。

什刹海旅游咨询站咨询服务区内电子播放器每天不间断放映旅游宣传片。游客可在站内休息的同时，欣赏到诸多北京市著名景点的优美影像。

什刹海旅游咨询站内工作人员自行设计的游客指路PPT、旅游点点通等便于游客咨询的工具软件。通过这些工具软件让游客快速地查到想要的东西，进一步方便了游客的出行。在该咨询站游客还可以租用什刹海自动语音导览器进行自助游览。

什刹海旅游咨询站内宣传展示区为游客准备了多种多样的旅游宣传资料，方便游客了解什刹海旅游文化，扩展旅游知识。咨询站内自助服务区配备触屏电脑，游客可以借助查询设备自助查询。站内无线网络信号良好，游客也可通过使用自己携带的电子产品进行信息查询。旅游咨询站内旅游商品区，展示具有北京特色、什刹海特色的旅游商品，方便游客购买。

咨询站还可为旅游者免费提供有关北京主要旅游资源、景区、旅游产品、交通线路信息、北京的旅馆、饭店及餐饮场所的介绍和旅游行业政策法规查询等。在此基础上，咨询站还可为游客预订北京一日游线路、特色三轮车胡同游线路。多种演出票也可在什刹海旅游咨询站直接购买。

什刹海旅游咨询站在提升改造后，力争使咨询站整体旅游接待人数、商品销售收入等旅游发展指标实现跨越式提升，通过旅游线路、北京礼物、什刹海礼物的售卖达到以“站”养“站”的目的，建立北京市咨询站服务标杆，并成为咨询站业务状态调整的旗舰店。



外国游客的贴心人 牛宝红

钟鼓楼前迎游客，什刹海边送春风；咨询站里观四海，旅游服务验平生。老牛常年在什刹海咨询站服务，他的主要工作，是与中外游客打交道。老牛将微笑服务，贯彻始终，热心地宣传北京著名旅游景点、旅游项目、旅游线路和旅游信息，为广大海内外游客提供贴心的服务，连续五年被评为北京市优秀咨询员。岗位虽然平凡，但老牛的经历不平凡。

走进什刹海旅游咨询站的外国游客形形色色，有身着西服革履的英国绅士，有行为举止优雅的法国贵族，有浪漫、潇洒、粗犷的美国牛仔，还有人高马大、金发碧眼的日耳曼人，最多的是身背行囊、脚踏旅游鞋、手里拿着各种外文版本旅游地图的背包客。他们来自世界各地，共同的特点是，都会说英语。当外国游客看见旅游咨询”i“标志，遇到能说英语的老牛，总是睁大了眼睛，满心欢喜，幽默的语言，夸张的面部表情溢于言表，让人忍俊不禁，仿佛见到了久别的亲人，可谓有缘千里，情投意合。

旅游就是边走边玩，咨询就是你问我答。游客们提出的问题，五花八门，能用英语为外宾服务，老牛觉得很开心。无论是领一张什刹海地图、询问公交线路、地铁车站等简单的对话，还是在北京2至3天的行程，包括登长城、吃烤鸭、看表演、胡同游览等稍微复杂的旅游安排；或者像游客被骗、被宰、寻找遗失物品、报警求救、求助等需要与外国游客进行深度的沟通，种种难题，都能在老牛这里得到满意的答复和解决。这一方面得益于熟练的英语听说能力和丰富的旅游咨询工作经验，另一方面就是超强的网络搜索能力。老牛认为：英语说得要像母语，用语调传递信息

和表达情感变化，外宾很是受用。

有位德国妇女来到咨询站，拿出来两个形状古怪的玻璃小瓶。她说到美容和理发，都是用自己专门的染发剂，但是理发师不会说英语，特意找老牛帮忙。按照她的说法，把药水使用的详细方法，用中文写在纸条上，交给了外宾，马上解决了问题。

一个美国姑娘在茶馆被人黑了2000多元，弄清原委后，老牛马上拨打110报警，在警方的协助下，姑娘终于讨回了钱，还专门写来了热情洋溢的感谢信。有一法国青年在前门附近的美发厅里，据说只消费了几杯茶水，店家收费高达6280元。因为外宾手里有信用卡刷卡底联存票，茶馆的地址和电话。事情蹊跷，老牛立即帮他报警，求助警方调查此事。

迪拜代表团的同行曾来到什刹海站参观访问，老牛用一口流利的英语向同行们展示了用PPT制作的电子指路书，其结构化的思维、形象化的展示和个性化的表达受到外国同行的赞赏。

一座城市的魅力在于文化，北京文化的根在什刹海。以什刹海旅游咨询员的视野，从游客的视角出发，不断创新咨询服务；通过编导拍演微视频、“小电影”、PPT演示等游客喜闻乐见的方法，老牛给游客提供了大量实用的旅游信息和贴心的服务。例如老北京胡同游览系列，影片展示的主题是体验百姓生活，感受历史变迁，探索大门背后的北京故事，让游客认识什刹海、了解北京文化，在什刹海旅游时吃好、玩好、开心快乐。





平凡却又多彩 王春军



在寒气袭人的冬季，当游客走进北京动物园游客服务中心，会有一种温暖如春的气息扑面而来，看得出这是一个温馨的游客之家。王春军已经在这里工作了17年，从广播室到游客服务中心，虽然部门工作的名称有所改变，但不变的是她为游客服务的信念。她的笑容，把平凡的岗位衬托得很美；她的笑容，让每一个接触她，以及得到过她帮助的人倍感亲切。平凡却又多彩——这就是王春军。。

在2005年初，北京动物园服务队开展了游客服务中心负责人竞聘上岗，给了王春军展示才华的舞台。这一年她已经35岁，上岗后，她仍然不断地学习——学习政治，学习公园管理中心发展动态，学习动物园发展方向，学习法律，学英语，学电脑等等，尤其是自学电脑。她给自己制定了高标准——盲打。背键盘，学指法，不懂就向年轻同事请教，不久她就可以在电脑上轻松打文章。她将学到的知识不断地运用到工作中去，充分地胜任岗位工作中不断增加的需求。

王春军对游客服务中心的工作倾注了自己全部的热情和精力，她和她的同事们经过多年的不懈努力，将北京动物园的游客服务中心树立成品牌。她把自己的青春年华无私的奉献给了她所热爱的工作岗位。她以一名优秀共产党员的高标准严格要求自己，对本职工作一丝不苟，兢兢业业，不允许有一点懈怠和拖拉；对同事总是热情友善，关心老同事，爱护新同事，并把自己的工作经验毫无保留地传授给其他同

志；对领导交给任何工作，总是能在第一时间里圆满完成，并尽力做到高效率、高质量。

王春军在工作中细致、认真，责任心强，注重细节，对于班里的所有工作都能了如指掌。她根据客服中心的工作特点明确了岗位工作职责：日清——今日事，今日毕；日善——不断完善，不断进取；日亮——积极向上的阳光心态。遵循关爱、包容他人的团队精神，要求每一位员工专注投入工作，从容面对困难，勇于承担责任。她始终认为：没有完美的个人，但是有完美的集体。

她善于发现问题，敢于直言，并能够及时大胆的指出和批评。制定了“班长检查工作记录”，将她发现的在工作中存在的问题和不良现象都及时地记录下来，并在班会中一一说明。

她思想先进，能够接受新鲜事物；她与时俱进，勇于创新敢于挑战，创立了“王春军工作法”，并在全园进行推广。通过宣传和学习“王春军工作法”，整个服务队乃至整个北京动物园的班组管理水平上了一个新的台阶。但是，王春军并没有停止她前进的脚步，仍然还在不断地学习、探索，不断地更新着“王春军工作法”。因为，她认为进取是永无止境的。

王春军以“关爱随行，心贴心的服务”为工作宗旨，以“游客是否满意”为检验标准，踏踏实实地完成游客服务中心的每一项细小而琐碎的工作，热情地为游客服务，耐心解答游客提出的问题，及时果断地处理投诉及突发事件，尽自己所能为游客提供周到满意的服务。细节体现质量，汗水见证成绩。她将真心、爱心、细心、诚心、耐心贯穿工作的始终，得到了游客的一致好评。





节庆活动

● 什刹海文化旅游节

什刹海文化旅游节自2002年首次举办，迄今已举办了十二届，为树立区域形象、提升什刹海文化和旅游资源知名度、拉动区域经济增长发挥了重要作用。

● 时间：每年4月下旬到6月初
● 地点：什刹海





君子五德：琉璃印章系列的五件作品分别代表了“慈悲仁爱”、“正义奉公”、“尚礼守法”、“崇智求真”、“诚实守信”即“仁义礼智信”这五种君子气节，故名为《君子五德》琉璃印章系列。

国博玉龙、玉凤银吊坠：产品分别以珍藏在中国国家博物馆的“红山玉龙”和“妇好玉凤”为原型等比打造。龙、凤为古人想象中的祥瑞形象，是中华民族肇始的化身。两件产品运用了倒模、油压、电金等多种技术，融合了首饰设计与文物外形相结合的特点，体现出浓厚的传统文化气息。

圆梦北京：戴月轩设计理念是将北京精神、北京的代表性历史建筑，展现在文房四宝中，使中国的传统民族文化和现代的北京精神融会贯通，彰显中国文化的魅力。《圆梦北京》既弘扬了北京精神，又使国内外的旅游宾客在圆了北京梦的同时，带回对北京的美好记忆，永做珍藏。

老北京的城门楼：戴月轩设计理念是将北京的老城门楼利用民间剪纸的特定的表现语言，传达老北京历史文化内涵，让已经消失的老北京城门楼再现给人们，唤醒人们的记忆。《老北京的城门楼》是2个老物件的组合，内容古老而新颖，携带方便，纪念性强，经济实惠，充分体现了旅游商品的特性，是旅游纪念品的上佳选择。

九龙献瑞：产品选用风琴折的形式，展开画卷，展现

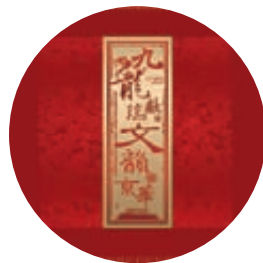
北京城市古老的风韵和文化特色。邮票以壬辰年生肖票为核心，搭配北京独特文化题材邮票，介绍北京，介绍北京的集邮文化，地域特色鲜明。

北京画卷：为了充分体现北京的城市文化、古都魅力，特别设计一本展现北京地域特色及文化内涵的邮册。该本邮册分为“古韵北京、雅致北京、现代北京、美丽北京”四个部分，从四个不同的角度展现北京璀璨夺目的古老文明和现代文明。

北京礼物——戳集：产品的创意思路是集地图、邮戳集、园博会简介为一体。产品设计创意新颖独特，首页放置两枚园博会个性化邮票，主图月季花，附图为园博会会徽和吉祥物。

京韵五福茶：以北京名优特产大兴西瓜、平谷大桃、密云金丝小枣、门头沟京白梨、怀柔板栗为代表元素，配以红莲、燕麦、薏仁、洋芋、山药、百合、银耳、黑芝麻、粟米、胡桃，以青茶之宝凤凰水仙、红茶之珍金骏眉、黄茶之贵霍山黄芽、白茶之尊白牡丹、黑茶之冠云南普洱为茶引，以中医五行养生理论为指导，调和五色，调制五味，调养五脏。

皇家三宝福灸：皇家三宝福灸将古都历史、皇家养生、中华孝道、中医艾灸、环保节能等文化元素有机融合，集旅游纪念和旅游养生两大功用于一体。





发现老北京

线路:什刹海→银锭桥→参观胡同→参观胡同中居民家庭

漫步胡同生活

线路1:参观鼓楼→银锭桥→什刹海→参观胡同→四合院

线路2:银锭桥→什刹海→参观胡同→参观恭王府花园
追随老北京的脚步

线路3:参观鼓楼→银锭桥→什刹海→参观胡同→四合院→参观恭王府花园

深入北京过去和今天

线路:参观鼓楼→银锭桥→什刹海→参观胡同→在居民家喝茶水、吃小吃→参观胡同里的小学校或幼儿园(节、假日除外)

感受胡同生活

线路:参观鼓楼→银锭桥→什刹海→参观胡同→民居→参观胡同里的小学→参观恭王府花园→在胡同居民家用餐

夏季傍晚道逍遥

线路:乘三轮车→什刹海→银锭桥→烟袋斜街→参观胡同、四合院→在居民家用餐→乘三轮车兜风→参观各种民间自发的活动→什刹海水上游

水陆配合胡同游

线路1:乘三轮车去鼓楼→参观鼓楼→乘三轮车→什刹海→银锭桥→参观胡同→胡同居民家庭→乘橹船返回北海后门

线路2:在前海乘橹船→前海→银锭桥→后海→参观胡同、居民家庭→乘三轮车→参观恭王府花园→乘三轮车返回

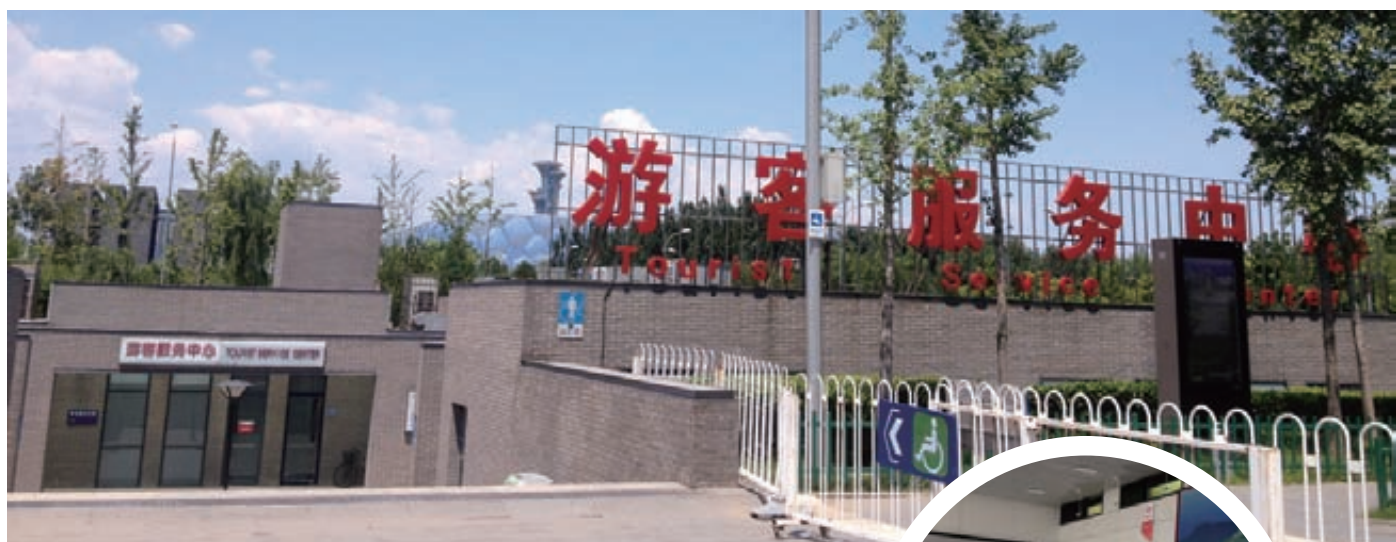




朝阳

2008 北京奥运会搅热了京城旅游市场,其中受益最大的就是朝阳区。鸟巢、水立方、奥林匹克公园每个都是全球人民渴望一睹为快的“奥运圣地”。在朝阳区的 32 个咨询站之中有多一半都分布在奥林匹克中心区内,它们作为北京的旅游窗口向游人诠释着“美丽北京欢迎你”的真谛。





伴您体会“同一个世界 同一个梦想” 奥林匹克公园4号旅游咨询站

奥林匹克公园位于北京市朝阳区，公园南起北土城东路，北至清河，东至安立路和北辰东路，西至林萃路和北辰西路，跨越北四环和北五环，总占地面积11.59平方公里，包括先前已经建成的国家奥林匹克体育中心（1990年亚洲运动会主会场）和一座森林公园。奥林匹克公园也是北京中轴线向北延长的工程，在公园设计中占据了重要的地位，中轴线由城市引出，最终消失在森林公园的山水之间。奥林匹克公园于2012年11月获评为国家AAAAA旅游景区，是继故宫博物院、八达岭长城、颐和园等著名景区之后，北京第8家、朝阳区首家国家AAAAA级旅游景区。奥林匹克公园依托奥运会场馆和各项配套设施，交通便捷，人口集中，市政基础条件较好，商业、文化等配套服务设施齐备，将着眼于城市的长远发展和市民物质文化生活的需要，使之成为一个集体育竞赛、会议展览、文化娱乐和休闲购物于一体，空间开敞、绿地环绕、环境优美，能够提供多功能服务的市民公共活动中心。

奥林匹克公园每年接待中外游客约5000万人次，巨大的人口流量证明，北京奥林匹克公园已经是北京的重要旅游景点之一。截至到目前，北京奥林匹克公园共设置了游客服务中心和流动咨询站20余处，主要以游客服务中心为主，综合服务亭和流动咨询站为辅，形成联动的服务网络，为游客提供更便捷和周到的服务。游客服务中心分别设置在园区入口附近，在客流量较大的地

方增设了流动咨询站，以解决游客咨询难的问题。

其中，奥林匹克公园4号旅游咨询站建立于奥运会期间，毗邻北四环边，即奥林匹克公园的4号安检口入口处，站内功能设施齐全，可为游客提供多种多样的服务。在展示区，设有园区及周边的沙盘模型，游客可以在游览前了解园区的设备设施和主体建筑物的位置；在休息区，设置了母婴室和游客休息区，免费WiFi网络供游客使用，书架上还放置了报刊、北京旅游手册、地图、旅游周刊、奥林匹克公园的前世今生以及周边景区的宣传册。奥林匹克公园4号旅游咨询站还单独设立了影视播放厅，游客可以在这里休息并欣赏视频资料。另外，还有很多免费的个性化服务，如手机加油站、电脑加油站、饮水机、雨伞、拐杖、轮椅等，游客都可以无偿使用。齐全的硬件设施和完善的软件服务使奥林匹克公园4号旅游咨询站连获殊荣，2011年荣获“提供游客满意度”优质服务竞赛的优秀咨询站称号，2012年获得北京旅游金牌咨询站称号，以及顺利通过2014年AAAA级旅游咨询站的评定。

奥林匹克公园4号旅游咨询站，作为奥林匹克公园旅游咨询站的优秀代表，对维护奥林匹克公园旅游影响、提高游客服务质量、促进奥林匹克公园景区旅游发展发挥了重大作用。





伴您畅游欢乐的海洋 欢乐谷旅游咨询站

北京欢乐谷是国家AAAA级景区、新北京十六景、占地面积56万平方米，于2006年7月建成开放，是目前国内最为国际化、现代化的主题公园之一，以文化景观、艺术表演和游乐体验为核心，集海、陆、空三栖游乐于一体，白天让人心旷神怡，夜晚让人流连忘返，是家庭旅游的首选地，是孩子们的开心课堂，是年轻人的娱乐先锋地。

作为新一代文化主题公园，北京欢乐谷拥有国际领先科技的游乐项目40余项，无论是功能、规模，还是在设施配置上都处于亚洲领先地位。既有适合年轻人游乐的刺激设施，又有适合家庭的老少皆宜的合家欢产品，文化景观与游乐设施的巧妙结合给游客带来与众不同的梦幻体验。在这里，你可以乘上亚洲唯一的“水晶神翼”，体验翱翔的快乐；在这里，你可以踏上世界最高落差的“奥德赛之旅”，释放青春激情；在这里，你可以登上世界最高的“聚能飞船”，眺望绚丽美景；在这里，你可以乘坐中国最高的发射式过山车“极速飞车”，感受F1赛车的动感刺激。

欢乐谷旅游咨询站位于北京东四环四方桥东南，北接京哈高速，西至东四环路，东临规划中的垡头西路，西至规划中的垡头南路。距天安门直线距离10.2公里，至北京市中心商务区（CBD）车行5分钟，至京津塘高速路入口车行5分钟。欢乐谷旅游咨询站优

越的地理位置，对于其接待来自四面八方的游客，统筹工作安排，提高服务质量，有很大的帮助。

欢乐谷旅游咨询站不仅为游客提供现场咨询，还提供电脑咨询、电话咨询等多种咨询服务，覆盖的服务范围广泛。在旅游中旅游者关心的另一个问题往往是旅游产品，欢乐谷旅游咨询站有多个展台展示了本地区极富区域特色的旅游纪念品、土特产品，对于旅游者选购旅游产品，丰富旅游感受，有很大帮助。近年来，常常有旅游者在旅游中发生意外事故，欢乐谷旅游咨询站适时推出保障游客安全的救援服务，救援服务可帮助旅游者接受公安、医疗、交通、保险等有关方面的救援，使游客来到欢乐谷旅游安全方面没有后顾之忧。当然，对于旅游中不满意的服务体验，欢乐谷旅游咨询站接待受理旅游者的建议、投诉。

欢乐谷旅游咨询站占地约100平方米，室内功能区划分明确：有丰富的文化展板、室内休息区、欢乐谷景区导游图等。在欢乐谷旅游咨询站，可以咨询的项目全面、准确，具有重要的参考价值。比如咨询欢乐谷公园票价、开闭园时间、项目开放情况、客流量、近期活动、北京市区交通、周边酒店及景区介绍等。这些咨询项目所提供的数据，真实、有效，咨询项目的展开，对于旅游者协调旅游时间、安排住宿地点、规划旅游路线、增强旅游体验是巨大的帮助。



微笑之星李佳欢



北京奥林匹克公园3号安检口游客服务中心自2013年9月开业以来，接待了大量游客。在提供信息咨询、义务讲解、票务销售等服务外，还承担轮椅、婴儿车租借、母婴室等义务服务。咨询员李佳欢为该游客服务中心“服务之星”。

李佳欢在这个关键的岗位，每天都面对着不同知识层次、年龄层次的游客，承担着介绍北京旅游、宣传园区景点、有效地组织引导游客参观游览景区的任务。每逢旅游旺季，每天到游客中心咨询的游客可达万余人次，熙熙攘攘的游客，每天的工作量既考验咨询员耐力，又考验体力。身为咨询员的存在感与使命感，使她更有干劲。2014年6月，李佳欢下班后主动帮助游客查找贵重物品，两位游客在亭子买完票之后，把钱包、学生证和手机等贵重物品落在了亭子里的小包里面，二人都十分着急。看着游客着急的样

子，李佳欢主动走上前，先安慰两人不要着急，打电话请示值班经理后，值班经理帮忙查看，发现包在原处，并请电瓶车司机给游客送过来，二人都十分感激，不停地道谢。此外该同志还担负着协调处理、写作研究等职责。

服务之星这里的也可理解为“微笑之星”，为游客提供优质的服务，凭借微笑到底的信念得到游客的肯定与信任。作为第一线员工，每天要接待约几千的游客，语言标准、声音高低、语调的亲切感会直接影响到游客的满意度。服务不是一句口号，而是使命。为完成使命，提升服务水平，追求优质服务是没有终点的。李佳欢会一如既往，敬业乐业，“先处理心情再处理事情”，用饱满地的热情投入到每一天的工作当中，迎接每个崭新的“先处理心情再处理事情”的美好明天。





北京奥林匹克公园共设置了固定旅游咨询站和流动咨询站20余处。工作时间内，旅游咨询站每天都有至少两名工作人员，保证为前来咨询的每一位游客进行服务。咨询员都是经过严格的岗前培训和考核上岗，无论严寒酷暑，工作人员都必须准时到达工作岗位，为一天的服务接待工作做准备。尤其是旅游旺季，每天旅游咨询站前来咨询的游客量是平日的几倍，但即使再辛苦，大家也会微笑地面对每一位前来咨询的客人，耐心地为他们提供服务，希望游客能在北京度过一个愉快的旅程。

4号咨询站咨询员之一董淑芝是地道的北京人。她从事这份工作已经将近2年了，游客咨询北京传统、地道的特色小吃、特色景点，都能对答如流。2014年4月董淑芝在4号安检口旁边的卫生间里捡到了一部苹果手机。因为卫生间内人流量很大，无法确认失主身份，放在原处又担心会被别人拿走，于是她就拿到了咨询站。很快失主就打来了电话，并来到了咨询站取手机，当时失主情绪很激动，因为这款最新款的手机价值几千元，是刚买了没几天，要是丢了，一个月的工资就没有了。失主很感激，想要给董淑芝感谢金，但是董淑芝婉言谢绝了。她认为作为一名咨询员，拾金不昧是她必须具备的品德。2012年底，她与另外两名咨询员代表奥林匹克站参加了北京市旅游咨询知识竞赛，表现优秀。她认真努力的工作也使她荣获了2012年优秀咨询员的称号。

4号咨询站另外一名咨询员刘宇也是各地道的北京人，参加旅游咨询工作将近十年，一直认真热情地服务游客，2011年荣获优秀咨询员称号。2013年5月，一位园区照相的工作人员带着一个大约4、5岁的小男孩走进咨询

站，原来这个小男孩和他的父母走散了，一直在哭，无法提供有利的线索，刘宇就立即联系了指挥中心，通过广播将小男孩的年龄和着装描述了一下，让他的父母来咨询站接孩子，很快孩子的父母就赶来了，孩子妈妈冲进屋里抱着孩子失声痛哭，刘宇也为这场面感动得鼻酸欲泪，为能帮助到这一家人而欣慰。

5号咨询站有一名咨询员叫苑泽艳，她年轻充满活力，虽然参加旅游咨询工作的时间不长，但勤奋努力，为了能准确周到的为游客服务，她不断充电学习。她心地善良，责任心强。2014年4月的一天，正好是苑泽艳上班，突然咨询站进来一名大约八九岁的小朋友，小朋友不会讲普通话而且可能舌头有些问题，说话很吃力。她先安慰小朋友不要着急，慢慢与小朋友聊天，最终从小朋友那里获知小朋友叫李春晓，来自河北，并且听他提到一个小学的名字。她立即从网上搜到这个学校的电话，并打电话到这个学校，确认这名小朋友就是这个学校的，通过学校联系到他的家人，并得知小朋友的父母在附近开了个小餐馆，但是没有电话，于是她又联系了园区的警察，警察送小朋友去找他的家人。苑泽艳代表着咨询队伍的新生力量，点缀着星光闪烁的咨询队伍。

5号咨询站另一名咨询员叫王艺燃，曾是一名取得国家导游证的导游，现在从事咨询工作，更是将导游带团工作中的兢兢业业带到了服务咨询中。虽然她参加咨询工作时间也不长，但是热情周到的服务经常受到游客赞扬。2014年5月，有一位女孩在游玩的过程中突然肚子疼，来到了咨询站，她第一时间找来999急救医生，但因为确诊不了游客肚子疼的原因，无法采取救治措施，于是她马上联系了离这里最近的医院，将女孩迅速地送往了医院，事后女孩的家属打来电话说女孩是急性阑尾炎，幸亏救治及时，家属对她的工作表示非常赞赏。这些闪光的小事，构成了奥林匹克公园最美丽的风景。



服务之星

欢乐使者商红梅

商红梅是北京旅游咨询欢乐谷咨询站一名服务人员，在这支队伍中已经近3年时间了。咨询员为旅游者提供有关北京主要旅游资源、景区、旅游产品、交通线路信息、北京的旅馆、饭店及餐饮场所的介绍、旅游行业政策法规查询等服务，让游客更加快速地了解北京旅游。社会在高速发展，咨询资源的信息量更要与时俱进。她经常利用休息时间从网上浏览旅游资源，作为日常咨询服务的内容支持；每天来咨询站咨询的游客络绎不绝，对游客所提出的每个问题她都认真倾听、解答并记录，把游客经常问到的问题记录在小册子上，同事之间相互传阅，达到资源共享；在日常工作中，她更以提高窗口服务水平为工作中心，注重各岗位服务思想的宣传教育，提高岗位的业务技能，为游客提供了优质贴心的服务。

在平时的游客接待工作中，有很多的游客因为对景区的优惠政策、园区概况、项目表演不是太了解，当来到咨询站进行一些相关的咨询时，她总能面带笑容耐心地解答，得到游客的一致认可和赞许。商红梅能积极地响应景区的有关学习号召，组织咨询站双语学习、手语学习，全面提高了咨询站

服务人员的综合素质。她耐心为儿童、老人、残障人士等弱势游客提供帮助，设身处地为对方着想，关心他们的安全，主动为他们提供帮助，用饱满的热情创造不凡的佳绩。

旅游咨询员是光荣的，也是平凡的。平凡的人，不平凡的是一颗奉献的心。在工作中商红梅甘于奉献，诚实敬业，正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失、个人利益与集体利益，从工作大局出发，起到了很好的模范带头作用。咨询服务工作是景区工作的第一线，咨询工作成绩的好坏，也直接影响景区的对外形象。商红梅能肩负起重担，较好地完成了咨询服务的各项工作，屡屡受到领导和同事的一致好评。游客的一句“谢谢”成为她工作的原动力，给予她莫大的鼓励和慰藉。“赠人玫瑰，手留余香”，良好的工作状态提高游客的满意度。但工作中不乏会遇到一些素质低下游客的嘲讽谩骂，但她从来没抱怨过，都能以公司利益为重，跟游客耐心、细心地解释清楚景区的有关规定，既维护了景区的利益，又维护了景区的形象。全心全意服务好游客，做欢乐使者，传递开心。



任劳任怨 支少明

欢乐谷咨询站服务人员支少明在工作中，是甘于奉献的人、诚实敬业的人。

支少明能肩负起重担，较好地完成了咨询服务的各项工作，受到了领导和同事的一致好评。在日常工作中，他能够很好地领会景区的服务宗旨，坚持以提高窗口服务水平为工作中心，注重各岗位服务思想的宣传教育，提高各岗位的业务技能，为游客提供了优质的服务。在平时的游客接待工作中，有很多的游客因为对景区的优惠政策、园区概况或是项目表演不是太了解，当来到咨询站进行一些相关的咨询时，他都面带笑容耐心的给予解答，受到了游客的一致好评。同时他能积极地

响应景区的有关学习号召，组织咨询站双语学习、手语学习，全面提高了咨询站服务人员的综合素质。

他耐心为残疾游客提供帮助，设身处地为对方着想，关心他们的安全，主动为老人提供帮助。2014年3月8日10点左右一名女游客来到北京欢乐谷旅游资讯站，一进门便急切地跟支少明说着什么，但嘴里只能发出“呀呀”的声音，还打着手语。支少明一眼就看出了这是一名聋哑的残疾人，然后马上拿出纸笔，在上面写道：“您好，有什么可以帮到您的吗？”游客在纸上写道：我是聋哑残疾人，进欢乐谷游玩有什么优惠活动吗？”支少明在纸上回答：“持残疾证来欢乐谷游玩是免费的，并附赠欢乐谷景区导游图给游客。”游客非常高兴并与支少明握手言谢。临走前支少明用手语表达“祝您玩得开心”。游客又回头对支少明竖起了大拇指，再次表示感谢。

诸如此类的事情每天都会发生很多，支少明任劳任怨，常年在单位值班，吃在单位、住在单位，以单位为家，将个人的休息时间都奉献在了景区的发展中。

支少明时刻以单位利益为重，他从不做任何有损单位利益的事，虽然他已经是一名老员工，但依然能够严格要求自己，在咨询服务岗位上发挥自己全部的光和热。

奥运景观游:鸟巢→水立方→奥林匹克公园→奥林匹克森林公园

文化体验游:神玉艺术馆→观复博物馆→北京励志堂科举匾额博物馆→国粹苑

休闲购物游:潘家园旧货市场→北京潘家园天雅古玩城→北京古玩城→秀水街市场

文化创意游:崔各庄乡一号地艺术园区→通惠河畔文化产业园→酒厂ART国际艺术园→798艺术区

绿色生态游:观音堂文化大道→金港汽车公园→蟹岛绿色生态度假村→蓝调庄园

人文展示游:北京市朝阳区规划艺术馆→北京画院→朝阳区文化馆→北京朝阳剧场

世界美食游:工体美食街区→东三环沿线美食街区→好运街→三里屯酒吧街

景观夜景游:国贸三期→柏悦酒店→世贸天阶→蓝色港湾





海淀

海淀区是北京最富有皇家园林底蕴的地区，区域内共有各类文物古迹 700 余处。在著名的三山五园之间共有 18 座咨询站点。它们或是在北京西客站服务广大旅客，或是在颐和园为您讲解皇家园林，或是在大觉寺告诉您茶中的道理，或是在香山为您诠释秋天的美丽。它们旨在让尘世之客真切体味身处桃源的感觉。



京城第一高塔下的风景 中央广播电视塔旅游咨询站

中央广播电视塔始建于1987年1月，1994年10月1日正式开放，占地15.4公顷，高386.5米，加避雷针总高405米，总重5万吨。坐落于北京海淀区西三环中路，航天桥边。东临秀美的玉渊潭和著名的钓鱼台、公主坟，北瞰阜成路。中央广播电视塔是一座多功能现代化的标志性建筑，是中国第三高塔，世界第六高塔，世界高塔协会会员塔，中国广播电视协会高塔委员会成员塔，可以360度俯瞰北京城。现为国家级的AAAA景点。

中央广播电视塔旅游咨询站坐落于海淀区西三环中路11号中央广播电视塔广场内，周边有3条地铁及20余条公交线路，交通便利。地理位置也十分优越。站点外观主体造型美观，与中央广播电视塔身建筑风格呼应，具有鲜明的建筑特色。中央广播电视塔景区每年吸引海内外三百多万游客参观游览，2012年2月成立的“中央广播电视塔旅游咨询站”为各界游客提供了大量的咨询服务。

海淀中央广播电视塔旅游咨询站工作时间为9:00—18:00，暑期客流量大时提前和推后营业时间，服务时

间延长。咨询站内环境卫生良好，光照充足，咨询站内设施齐全，有婴儿车、轮椅、雨伞、医药箱等。中央广播电视塔旅游咨询站接受电话咨询，可收发传真，服务的种类多样，满足多种人群需求。除了电话咨询，还提供中英文及日文现场咨询，有很强的接待外国游客的能力。中央广播电视塔旅游咨询站对游客的投诉、建议积极接受。咨询站依托电视塔景区，停车位充裕，前来咨询的客人可获得免费停车券，站内设有独立母婴室和供游客休息的休息座椅，人性化服务日益凸显；中央广播电视塔旅游咨询站内免费发放宣传资料，为游客提供旅游指南，站内还提供旅游报和旅游周刊、杂志供游客阅读。

目前海淀中央广播电视塔旅游咨询站共接待国内外游客咨询三万余人，发放免费资料三万余份。中央广播电视塔旅游咨询站全体工作人员，在今后的工作中将以最大的热忱服务于所有的咨询游客，统筹安排咨询站运转、提高工作效率、注重服务质量，也希望更多的游客在旅途中需要帮助时能想到中央广播电视塔旅游咨询站，让“北京旅游咨询”深入人心。

京西小黄山下的向导 凤凰岭旅游咨询站

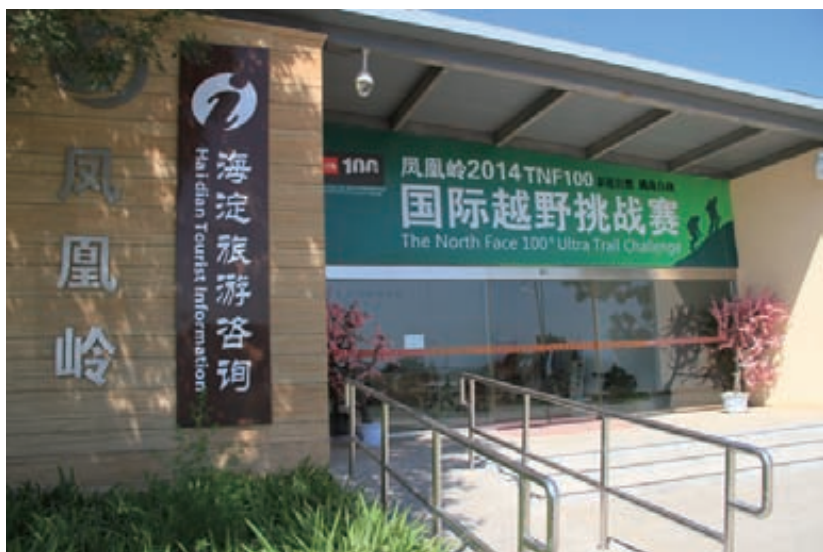
北京凤凰岭自然风景公园，是国家AAAA景区，位于海淀区西北部西山农场境内，大西山旅游风景带中，距天安门直线距离33公里，总面积10.62平方公里。凤凰岭主峰阳山海拔1291米。这里群山环绕，怪石嶙峋，深涧幽谷，奇花异草遍及山野，有“京西小黄山”之美誉。区内野趣天成：青山绿水，蓝天白云、层峦叠翠、密林曲径，具有良好的生态环境；上风上水的地理优势，使之有“京城绿肺”之称。“远郊的景，近郊的路，北京的自然氧气库！”是凤凰岭自然风景区总的特点。凤凰岭是大自然赐予人类的一方净土，是观光、度假和举办会议的理想去处。

风景区人文景观也丰富多彩，佛、道、儒等宗教文化以及古东方养生文化的遗址、遗迹众多，文化积淀丰厚，与自然景观相得益彰，共同构成区内北、中、南三线四十余处可观景点。

旅游咨询站位于凤凰岭公园正门入口处位置，其建筑造型美观，旅游标识醒目。咨询站占地面积1000平方米，建筑面积800平方米。为结合公园特色，咨询站依山而建，视野开阔，宽敞明亮。咨询站内备有百余个休息座椅，为游客提供良好的咨询休息环境。咨询站位置优越，交通便利。咨询站门口拥有近千平方米的临时停车场，方便游客停车咨询。咨询站距离公交车站300米，为环保出行的游客提供便利。

咨询站内设施完善，服务齐全。为游客提供旅游咨询现场服务、旅游咨询电话服务、协助游客投诉服务、旅游信息网络平台服务、旅游信息资料展示服务、旅游自助查询服务、旅游导游服务、旅游线路推介服务、旅游商品服务、救援救助服务、邮政服务等多种旅游服务项目。

咨询站自成立以来，每年接待国内外游客上万



人，为游客解决了多种旅游问题。为规范服务，咨询站服务人员统一着工装、佩戴胸牌上岗。本着优质服务的原则，在提供咨询过程中始终保持微笑服务，并热情耐心的为游客解答旅行中遇到的各种难题。其优质贴心的服务获得了广大游客良好的赞誉。



万园之园中的红色“i”家 圆明园旅游咨询站

圆明园坐落在北京西郊海淀，始建于康熙四十六年（1707年），由圆明、长春、绮春三园组成。占地350公顷（5200余亩），其中水面面积约140公顷（2100亩），有园林风景百余处，建筑面积逾16万平方米，是清朝帝王在150余年间创建和经营的一座大型皇家宫苑。它继承了中国三千多年的优秀造园传统，既有宫廷建筑的雍容华贵，又有江南水乡园林的委婉多姿，同时，又吸取了欧洲的园林建筑形式，把不同风格的园林建筑融为一体，在整体布局上使人感到和谐完美。真可谓：“虽由人做，宛自天开”。圆明园，曾以其宏大的地域规模、杰出的营造技艺、精美的建筑景群、丰富的文化收藏和博大精深的民族文化内涵而享誉于世，被誉为“一切造园艺术的典范”和“万园之园”。

如今的圆明园遗址公园，以遗址为主题，形成了凝固的历史与充满蓬勃生机的园林气氛相结合的独特的旅游景观，既具有重大的政治历史价值，又是一处难得的旅游胜地。圆明园被毁的悲剧，曾是中华民族屈辱的象征，圆明园的重生，已经成为并将继续成为中华民族奋发图强、日益繁荣昌盛的见证。

海淀区旅游咨询服务中心圆明园旅游咨询站成立于2010年2月，位于海淀区清华西路圆明园遗址公园南门西侧200米。地理位置优越，交通便利。东侧、

南侧分别为清华大学和北京大学，北面紧邻圆明园遗址公园正门，西侧为地铁4号线圆明园站出口，15条公交线路途经此咨询站。

圆明园旅游咨询站的建造独特，外观为以红色为主色调的仿古风格建筑，配合三面回廊，设计风格独特、美观，既增加了美观性，同时，采用有专利设计的环保、耐火建筑材料，又提升了咨询站整体安全性。

圆明园旅游咨询站建筑面积约150平方米。站内环境整洁、宽敞明亮。咨询站配置设施齐全，保障了咨询的基础服务，有咨询台、LED显示屏、自助查询机、宣传片播放设备，对游客游览之前了解景区发挥重要作用；咨询站内的展示柜、资料架，帮助游客了解景区历史、人文；饮水机、游客休息座椅等多项便民服务设施，缓解游客疲劳；咨询站为游客免费提供市、区旅游地图、景区宣传、北京一日游等介绍材料，并免费提供当天报纸等便民服务内容；咨询站还接受电话咨询、现场咨询，为各地游客解决旅游难题。

与其他咨询站不同，圆明园旅游咨询站代售郊区年票，代售部分景区门票和一日游散客接待点等多项服务，为帮助游客节省旅游成本、完善旅游体验，发挥了重大作用。





服务之星

善于学习的白平

白平同志是中央广播电视塔旅游咨询站的一名资深咨询员，自咨询站成立以来，率领咨询站全体员工一起努力为客人提供满意的咨询答案，提供个性化的咨询服务，带领员工参加每年北京市咨询员的相关培训和活动、帮助同事学习相关咨询技巧。她毕业于河北旅游学院日语导游专业，从事旅游相关工作已达8年，工作经验丰富。可以熟练运用中英文回答和帮助咨询游客，并能够与讲日语的客人联系沟通，解决客人的相关问题。

今年5月的一天，站内来了一位神色慌张的外国客人，她马上放下手中的工作起身迎上前用英语问好并询问情况。可以看得出这是一位母语不是英文的“老外”。原来他是来自法国的游客，他们的同伴在参观途

中不幸将背包丢失在塔内，并且背包内有很重要的护照和钱、相机等贵重物品，因为看到了咨询站的咨询标志来试试看能否帮助他找回丢失物品。当了解这一情况后她马上帮助客人联系塔内工作人员，十几分钟后就帮助他找到了遗失的背包。在等待消息的同时他还主动与客人攀谈在中国和对北京的感受，缓解客人的紧张情绪。电视塔的特色中有一个是“小语种问候”，当得知外宾国籍后白平同志和在场的员工都对这位法国客人问以他最温暖的祖国母语的问候，尽管发音不是太标准，尽管法国客人在拿到背包后一大段法语的对话并不全懂，但是从他们的表情和动作中她知道是感谢。从客人满意的致谢声中她更加感到自己工作的责任与荣誉，此后她自学起了法语，并号召其他同事一起学习，为今后的工作做更好的准备。在工作中她善于学习和自律，也受到同事的尊敬。



温柔贴心的胥丽艳

胥丽艳同志从事旅游工作已十余年，她热爱并专研于自己的咨询事业，2013年被评为北京市三八红旗手并被授予奖章。她善于与游客沟通，乐于帮助所有的客人。她还是一个小女孩的妈妈，因此在她的工作中还带着一种让人说不出的慈爱。

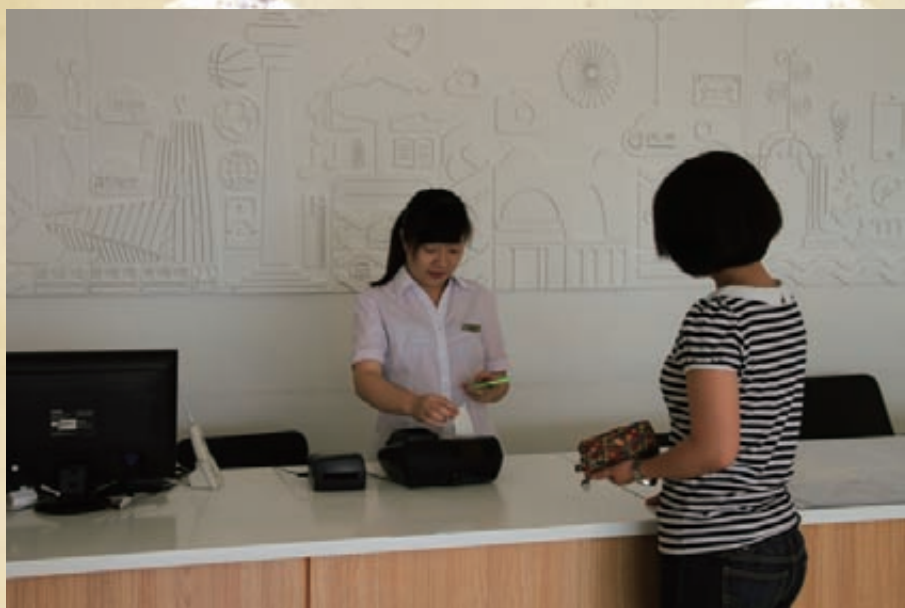
2014年7月1日的中午，临近午饭时间，她一如既往的在站内工作，此时电话铃响了，她轻轻地接起电话温柔地说：“您好，中央广播电视塔咨询站。”来电的是一名外地的游客，她在参观完颐和园后想到电视塔来。她马上为游客网上查询最便捷的交通路线，提供了地铁线路和公交线路的最佳乘车方案，并根据暑期新开的玉渊潭码头到颐和园码头的水路，为游客提出了第三种个性化体验交通路线，并详细为游客介绍电视塔的参观内容及周边景点。这位游客所有的问题都得到了满意全面的答复。客人的电话咨询经

历了二十多分钟，期间有接班的示意她换岗吃饭，她都没有放下客人的电话，正是这种对工作的执着和对服务的理解造就了中央广播电视塔优秀的咨询员新面貌。

外国志愿者艾贝贝是中央广播电视塔咨询站一名年轻的留学生，她来自意大利，跟我们学习外语的热情一样，她执着地用并不怎么熟练的中文积极地为游客进行讲解。

还有很多服务中的案例，在每天的工作中充实着咨询站的点点滴滴。正是有着像白平和胥丽艳这样优秀的咨询员全心全意的服务、志愿者热情的讲解，才激励中央广播电视塔咨询站再创佳绩！





“五心”服务的李月娇

作为一名旅游从业者，李月娇在北京凤凰岭自然风景公园工作已经近6个年头了。去年游客中心扩建好后，景区的咨询服务接待任务日趋繁忙，大家上午工作量也随之提升。游客中心是一个对外服务、咨询、招待、宣传的综合部门，也是景区的窗口，时刻代表着景区的形象。作为景区的一名咨询员人员，在游客咨询时要做到文明服务，使用规范用语。每逢周末节假日，景区都要接待大量的游客，“您好”成了最频繁的一句话。记得一次客人咨询景区线路，李月娇一遍遍地给他讲游玩线路，但他偏要按自己规划好的攻略玩。李月娇不耐烦地说了句：“可以啊，随便，你想怎么玩就怎么玩。”客人生气了，说咨询不到位，不爱搭理人，语气不好，要投诉，同事连忙道歉，又耐心细致的给客人讲游玩路线。客人走后，同事也说了她，吃一堑长一智，经过这件事她吸取教训，在以后的工作中做到了对于每一个前来游客中心的客人，都问候“您好”，对客人始终坚持“游客第一，服务至上”的理念，热情、有礼、耐心地回答游客的问询，态度诚恳，再细小的问题，都细致入微，如：门票的价格、卫生间的位置、景区线路游览、水果采摘等，让游客满意，充分享受到优质咨询站的服务。

景区现在推出智慧旅游，拓展了电子票服务功能。记得有一次，客人来兑换电子票，因为是旺季旅游高峰期，兑票游客很多，网络线路繁忙，客人购买的电子票二维码和数字串都没有发过来，而没有二维码或数字串咨询站就无法兑换电子票。因为游客太多，无法一对一服务，李月娇就边为其他客人兑换电子票边对这位游客说：“请您和您购票的电子票销售中心联系一下，请他帮您查询一下具体情况。”客人可能是首次购买电子票，对整体的流程不太清楚，折腾了半个小时还是没有收到信息。这时客人就着急了，开始对着电话大声嚷嚷，李月娇一看这种情况，赶紧请同事帮忙兑换电子票，腾出手来安抚游客，细心问清客人的联系电话、姓名、购买时间并给电子票兑换中心打了电话，和他们沟通了一番，电子票销售中心重新给客人的手机发送了信息，几分钟后游客便收到了兑换码短信，并顺利兑换到了入园门票。客人拿着门票，很是开心，高高兴兴地入园游览了。为游客解决了难题，她无比的开心。

其实对于很多人来说，旅游咨询做的是多次重复性工作，甚至没有挑战性。但是对游客来说每一次来到景区，都希望有一个完美的旅行，所以咨询员必须更加热情耐心地为游客提供服务，让游客真正感受到热心、耐心、诚心、细心、用心的“五心”服务。



刘玉佳 因奉献而美丽

刘玉佳是北京凤凰岭自然风景公园的一名职工，自2009年起，每天负责旅游咨询站的前台接待、游客咨询、团队接待等工作。5年多来，她始终保持着青年人特有的蓬勃朝气，对工作兢兢业业，甘于奉献，服务热情周到，在平凡的工作岗位上做出了不平凡的成绩。

每天都可以看到她忙碌的身影和她那标志性的笑容。无论面对什么样的游客她都不厌其烦，热情周到地为他们提供服务。去年夏天，天特别热，公园来了一批老年团，大概30人左右，年龄都在70岁上下，又赶上三伏天，刚走一会儿老人们身体就有点吃不消了。眼看前面有个旅游咨询站，老人们都毫不犹豫地走到里面休息。其中有位老人不是很高兴地说：

“这么热的天气，怎么咱们报的这个旅行社也没有告诉我们一声啊？再说了，我们都这么大年纪了，来爬山，哪受得了啊！”老年团里的其他游客一听，也觉得有道理，都跟着附和起来：“是呀，这安排的不合理，得找旅行社退钱……”老人们你一句，我一句，咨询站里顿时变得嘈杂起来。大家正在手足无措时，刘玉佳微笑着端了几杯水走了过去，和蔼可亲地对他们说：“先喝点水吧，今天是挺热的，别中暑了！”老人们接过水，情绪稍微缓和了一些。她又接着说：

“都是第一次来我们凤凰岭公园吧，我们这里分南中北三条线，中线人文景观比较丰富，道路也比较缓，还有个千年的古寺——龙泉寺，可以到那去看看，不用爬山的。”老人们一听，小声地讨论了起来，最后大家一致决定就去中线了，先去寺庙里看看。临走时，有一位老人一手伸着大拇指，说：“好！真好！”

你们这儿的姑娘服务态度真好，替我们想得真周到。既然不用爬山，等我们回去叫上我们的老战友也来看看。谢谢你们啦，我们走了！”像这样的小事每天都在发生，但是，她都能顺利地解决，并且让游客高兴而来，满意而归。这不是一朝一夕的工夫。要想成为一名优秀的咨询员，不光要对游客有足够的耐心，还要懂得很多方面的知识，要对周围的景点十分了解，要学会针对不同的游客提供不同的服务。

刘玉佳不光是将这些份内的事情处理得妥妥当当，只要是可以帮助到别人的事情她都十分认真负责。有一次游客捡到了一个学生用的一卡通，将它交到了咨询站。刘玉佳为游客做了失物招领的登记后就立刻使用公园的广播系统对学生卡上印的学生姓名进行广播，等了半天后还是没有人来认领。她想丢失学生卡的同学得多着急啊，毕竟上面还有学生的学籍资料呢。就在这时，刘玉佳灵机一动：“对了！学生卡上面不是有学校吗，咱们可以查一查学校的电话，让学校通知这个学生来拿学生卡。”联系到了学校，就等于联系到了这个学生。第二天，这个学生就来到公园将遗失的学生卡领走了。领卡时这个学生很开心，一直都在呵呵地傻笑着，再看看刘玉佳呢，因为帮助了别人，她的脸上也露出了甜美的笑容。

人生因奉献而美丽。刘玉佳就是这样，一直秉承着耐心细致的工作作风，持之以恒的奉献精神，团结互助的满腔真情，在自己的工作岗位上出色地完成着自己各项任务，谱写着人生华美的乐章！





自助游、自由行。北京对于他们是陌生的，在这种陌生的环境他们需要给予他们一些交通住宿方面的建议，并给他们推荐几家适合大众消费的连锁酒店，让他们从中挑选，然后把他们所要游览的一些景区做一个详细的划分，就近相邻的景区可以安排一天游览，路途比较远的景区会另作安排，然后把游客需要乘坐的公交、地铁路线记好留给对方以作参考，最后把旅途当中需要注意的事项加以善意提醒，以防上当等等。这些建议受到了游客们的好评和认可，同时在工作上也给予她很大的信心。

平凡的岗位，有着不太平凡的力量。然而，平凡的岗位同时也带给她不一样的感受和收获。史恩红表示，在以后的工作当中，要进一步加强自己的旅游知识和英语水平，加深对周边环境、餐饮、住宿、旅游景区的了解，帮助每一个人，献出每一份爱心。希望通过我们旅游咨询窗口让更多的游客了解我们北京的历史文化。

精彩华章 史恩红

从小就喜欢旅游并有幸成为了一名旅游咨询员，史恩红在旅游的发展大潮中一次次成长，也在一次次的成长中经历着人生的精彩。

刚到圆明园景区咨询中心的时候，正是咨询站成立的初期，来咨询中心的游客稀少，那时候还不具备电脑网络这些硬件设施，拥有的旅游信息资源也是非常有限的。为了更好地了解北京丰富的旅游资源，史恩红以独特的视野关注和旅游相关的一切信息，并在节假日穿梭于北京的各大旅游景区，游走在胡同、四合院、博物馆、乡间村落里，希望通过了解这些丰富历史文化旅游资源，为游客提供最新最全面的旅游资讯。而旅途中所见所闻的丰富深厚的历史文化也使她更加热爱旅游咨询这个岗位。

多年过去了，旅游咨询站也在以每年递增的方式不断增长，从过去的几十家发展到现在的几百家，咨询人员也在不断增长，队伍日益壮大，各方面的设施也在不断完善，同时游客的个性化需求也在增加。现在已经不是只有老年人出游的时代，咨询问题也不单单集中在询问景区门票价格、乘坐哪些交通工具等等，而更多的需求是在他们的旅途中给予的一些建议。在现代旅游业中，外地学生也是游客的主力军，旅游时间会集中在寒暑期，他们不喜欢被束缚，喜欢





坦诚热心 杨雪飞

杨雪飞在北京凤凰岭自然风景公园的旅游咨询站工作已经4年了，她性格热情、开朗，坦诚热心地为游客服务，解答各种问题，使游客得到满意的答案。她说，在这4年里，立了业，成了家，已经把旅游咨询站当成是她的第二个家了。

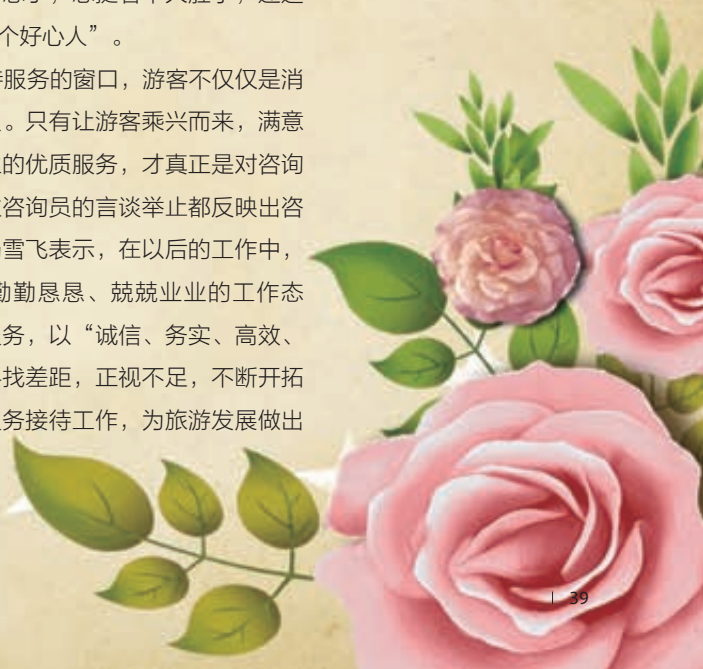
今年是她收获最多的一年，因为还有一个多月，她就要晋升当妈妈了。同事们得知她怀孕的消息后，都很照顾她，尽量不让她做打扫卫生之类的重一点的活。但她每天到岗后，都会主动积极地拿起墩布拖地、擦桌子。同事会说，“你别干了，放在那我们做就行。”杨雪飞总是乐呵呵地说：“你们放心，没事的，干一些我力所能及的事情还是可以的。”她是个闲不住的人，她用实际行动来证明自己，虽然怀孕了却不娇气，依然会正常工作，为游客服务。

有一天杨雪飞上晚班，下班的时候，看到有一位游客坐在景区公园大门口苦等。她走过去询问，才得知这位刘姓老太太与女儿走散了。杨雪飞一边劝说老太太不要着急，一边带领老太太回到咨询站耐心询问情况。老太太是贵州人，语言的沟通不是很顺畅，于是她通过老太太戴着的旅行帽上的标识，打电话到114查询台，找到北京中青旅以后，才和老太太的女儿联系上。在女儿已经下山、无法连夜赶来的情况下，杨雪飞赶紧和景区的农家院联系，安排老太太住在景区的农家院里，直到第二天老太太的女儿将老太太顺利接走。她们临走的时候，感激地握着杨雪飞



的手说：“真是太感谢您了，您挺着个大肚子，还这么热情地服务，您真是个好心人”。

咨询站是旅游接待服务的窗口，游客不仅仅是消费者，还是旅游宣传员。只有让游客乘兴而来，满意而归，才会体现旅游业的优质服务，才真正是对咨询员工作的肯定。每一位咨询员的言谈举止都反映出咨询中心的服务水准。杨雪飞表示，在以后的工作中，依然会坚守岗位，以勤勤恳恳、兢兢业业的工作态度，全心全意为游客服务，以“诚信、务实、高效、开拓”的精神，努力寻找差距，正视不足，不断开拓进取，持续完善咨询服务接待工作，为旅游发展做出更大的贡献。





节庆活动

● 中关村科教旅游节

中关村科教旅游节依靠社会力量的参与和支持，推出了涵盖了文化交流、科技体验、教育感知、旅游消费的科教旅游活动，展现了海淀科技最前沿理念、最新成果，也凸显了旅游所带有的社会公益的性质，把科技成果、教育资源回馈给社会，促进了社会公共资源的开放和共享。

● 时间：每年7月中旬到9月中旬
● 地点：海淀区

● 大西山文化休闲旅游节

大西山文化休闲旅游节依托大西山丰富的皇家文化、文人文化来丰富旅游功能，完善产品体系，开展文学访古、遗迹探访、禅茶品评等活动，并充分利用中关村高科技和教育资源，积极引导文化创意产业在区域发展，努力培育具有深厚文化内涵的休闲旅游产品。

● 时间：每年9月中旬到11月中旬
● 地点：海淀区

● 皇家园林旅游节

皇家园林旅游节以“畅游三山五园·共享传世经典”为主题，整合了三山五园旅游资源，生产了文化体验、美食休闲、娱乐购物、康体养生、运动健身、科普展示等多样化的旅游产品，形成了以皇家文化体验为龙头的多元化、复合型旅游产品体系。

● 时间：每年5月下旬到7月底
● 地点：海淀区





旅游商品

“印象海淀”——首饰系列：海淀旅游印象结合时尚元素。通过运用时尚首饰设计的手法演绎海淀的传统元素。把传统文化融合到时尚用品中，通过新的方式表达和传承传统文化。

通过对景区著名景点的提炼和简化，深化海淀旅游的印象。同时通过用时尚元素传达海淀旅游的印象，达到传承传统文化的目的。

海淀旅游系列冰箱贴：以佛香阁作为设计元素，通过简化和提炼，把建筑结构和冰箱贴巧妙地结合在一起，使其满足功能的同时又完整地呈现出佛香阁的形象。

整体冰箱贴既可以组合成佛香阁的整体形象，又可以拆开作为冰箱贴单个使用。

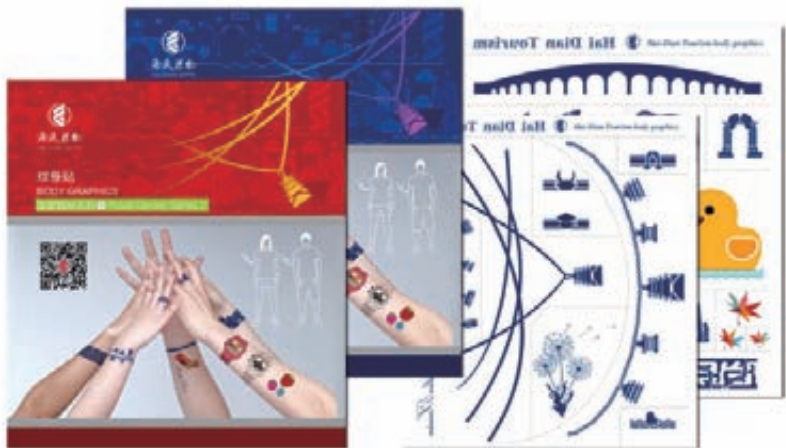
“皇家园林”系列纹身贴：以海淀皇家园林为设计元素，通过对特色景点进行图形化的简化和提炼，归纳出海淀旅游的系列印象，通过结合年轻人群的审美时尚，设计系列纹身贴，以年轻人接受的方式传达海淀

旅游的印象。

“印象海淀”——邮品系列：通过对景区景观的图形归纳与文化研究，赋予邮品既传统又时尚的鲜明特色。

海淀景区系列邮品是一套具有现场体验感的旅游商品，通过邮品现场投递，让游客通过具有存在感的信息传递方式与周围人分享旅行的愉快。

大觉寺无量寿佛殿图轴：大觉寺无量寿佛殿图轴，洒金宣纸制作，该图轴左侧内容为大觉寺无量寿佛殿素描图，右侧文字源自大觉寺藏明清两代御制碑碑文，为明清两代数位皇帝对大觉寺的称赞之词。该图轴既通过素描图生动反映了大觉寺的面貌，又通过文字叙述了大觉寺悠久深厚的历史文化。





经典皇家之旅

1. 北展码头→紫竹院公园→万寿寺→颐和园
2. 香山双清别墅→圆明园→三山五园园林遗迹
3. 植物园→御仙都皇家菜博物馆→王致和→龙徽葡萄酒博物馆

徒步养生之旅: 植物园→香山

宫廷美食之旅: 听鹂馆→松林餐厅→惠丰堂→那家盛宴→正院大宅门→中国皇家菜博物馆→七叶香山

御笔遗迹之旅:

1. 颐和园: 清可轩→方外游→寒碧→绮望轩
2. 香山: 唏阳阿→朝阳洞→听法松
3. 圆明园: 长青洲→湧金桥

皇家寺庙拓展之旅: 1. 真觉寺→大钟寺→万寿寺 2. 卧佛寺→碧云寺→大觉寺

红色爱国之旅: 香山双清别墅→圆明园→三山五园园林遗迹



丰台

丰台区拱卫京城，隔望晋冀，景点星布，交相辉映。奔流不息的永定河孕育了北京三千年的历史，也是丰台文明传承的纽带。在永定河的两岸分布着 18 家旅游咨询站，它们有的在卢沟桥为您介绍那让人警醒的历史，有的在世界公园和您一起欣赏异域的风情，有的在世界花卉大观园给您诉说花儿的故事。它们的目标只有一个，就是伴您“乐游丰台”。





“地热第一村”内的咨询服务 南宫景区旅游咨询站



北京南宫旅游景区隶属于丰台区王佐镇南宫村。南宫村享有“中国地热第一村”的美誉，曾先后荣获“全国先进基层党组织”、“全国精神文明创建工作先进单位”、“全国农业旅游示范点”等八项国家级荣誉称号。南宫旅游景区占地4.5平方公里（距离市中心25公里）。2004年景区被授予“全国农业旅游示范点”光荣称号。2005年初被评定为国家AAAA级旅游景区。景区所在村——南宫村是王佐镇的中心村，由（南宫村、北宫村、云岗新村）三个自然村组成，现有农户810户，人口近3000人，有村办企业25家。近年来南宫村先后被评为“全国科普教育基地”、“全国文明村”、“首都文明村”、“京郊发展旅游业先进单位”等多项荣誉。景区包含鹦鹉园、采摘园、垂钓园、四季温泉养生馆等多种休闲娱乐项目。

景区依托优质丰富的地热资源，集现代农业观光考察、温泉健身养生、地热科普教育、休闲娱乐度假于一体，以其优良的空气指数、秀美的自然环境、较好的地理位置，成为了北京市十大旅游线路之一。南宫旅游景区，其磅礴的人文景观、秀美的自然景观、和谐的生态环境与花园式旅游小城市融为一体，向世人展示着社会主义新型农村社区的现代风貌。

南宫景区旅游咨询站，坐落在南宫世界地热博览园内，距京港澳高速公路王佐南宫（19A）出口仅一公里，地理位置优越，交通出行便利。

南宫景区旅游咨询站，装修风格独特，欧式的装

潢，简洁大方不张扬，带给游客一种舒心宽敞的咨询环境。南宫景区旅游咨询站为游客提供了多项的旅游服务，医疗服务、网上咨询、旅游问答、轮椅出租、童车租赁、物品存放、游客休息区等。服务种类多样、齐全，一条龙的服务为游客解决在旅游中遇到的难题，免除游客后顾之忧。南宫景区旅游咨询站还为游客免费提供咨询服务，包括景区咨询、路线指引、购票解答、建议接纳、处理投诉等。

南宫景区旅游咨询站，依靠专业、认真、耐心、全面的服务，为行业旅游咨询站树立了良好的形象，对促进区域旅游经济的发展发挥了重要作用。





房车营地里的“i”家 北京汽车露营公园旅游咨询站

北京国际露营公园位于丰台区南苑村，团河路东侧。公园坐落在600亩的天然林地中，园区将设有600辆可移动性露营房车，并可同时容纳150顶露营帐篷，提供1000人同时露营休闲。营地规划为“春晖”、“夏霖”、“秋露”、“冬雪”和中心的“和润”园五个区域，依托原有林木，每区增植不同精品林木，辅助栽植花卉和蔬菜，打造新型经济生态园林。

北京汽车露营公园是集旅游、娱乐为一体的综合性旅游休闲场所。是休闲会所、房车露营、烧烤娱乐和青少年科普教育等功能于一身的旅游主题公园，它可以满足中老年人放松、休闲的度假需要，可以满足青年人的休闲娱乐要求，也可以给青少年提供丰富的时尚运动空间。公园内的别墅房车和进口拖挂房车产品引领了全新时尚的休闲旅游方式。

北京国际露营公园突出了自然、时尚概念，以标准化的管理，自由休闲式的服务，诠释低碳、环保能源的新理念、新体验。选择这里就是选择另一种生活方式。

北京汽车露营公园设有养生会馆、英式马术训练基地、昆虫馆、红酒窖藏、西餐厅、鸟语林、动物园、烧烤区，露天剧场、阳光游泳池、露天温泉等项目设施。

丰台区汽车露营公园旅游咨询站位于丰台区南苑团河路369号，北京民俗文化街南口，北京国际露营公园园区北口，

北京汽车露营公园旅游咨询站充分利用了北京国际露营公园广为人知、人流密集的特点，以及民俗文化街交通便利的优势。自北京汽车露营公园旅游咨询站建立以来，本着“游客为本，服务至诚”的原则，热情待客，传递温暖，积极的为游客服务，想游客之所想，为游客免费提供有关北京的旅游资源、交通线路、住宿旅馆、餐饮场所以及旅游行业的政策法规等，这些服务的提供，帮助游客合理安排了旅游时间，丰富了旅游经验，增强了旅游感受。北京汽车露营公园旅游咨询站月接待咨询量达三千人以上，接待外宾百余人，特别是周六日及节假日游客较多，日接待咨询量达500人以上。北京汽车露营公园旅游咨询站从游客自身角度出发，根据不同游客的不同需求，坚持一切从实际出发，不遗余力地完成游客不同层次的咨询，并为游客发放免费资料，以便其更好的乐游京城，得到了广大游客的好评及鼓励。北京汽车露营公园旅游咨询站认为，游客的满意是工作最大的动力，为了游客的微笑，会更加努力地提高工作效率、完善工作方法，为北京旅游贡献自己的一份力量。



王素云 服务无限 聆听花开

王素云，2013年参加工作进入北京国际露营公园，入园以来一直兼任咨询员工作。她始终坚持“公益至上、游客为本、诚实守信、便捷优质”的服务宗旨和“准、快、细、好”的工作方法，用自己的模范行动和争创一流的进取精神在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩，不仅受到了广大游客和旅游团体的高度赞扬，也树立了旅游咨询员的服务形象。

刻苦学习，精通业务。“在平凡岗位上实现自我”是她的追求和理想。她刻苦学习业务知识，及时掌握旅游资讯，不断提高自己的综合素质以适应广大游客的需求。为

了掌握更多信息，她每天坚持学习一小时，通过网络等了解北京及丰台区的旅游信息，记下了大量的学习笔记，丰富了自身信息储备。同时利用自己精通英语、韩语的优势，拓展了独立处理和解决问题的能力，使她在处理每一次旅游咨询时做到了准确、及时、高效、快捷，深受游客赞扬。

真心相待，贴心服务。她总是这样说：“我最希望得到的赞美是来自游客的肯定，游客的满意给我最大的安慰。”在工作中，她树立了游客至上、始终如一的服务理念，注重换位思考，用心倾听游客需求，历练出主动、热情、真诚、规范服务的工作作风。

急游客所急，帮游客所需。她始终微笑服务，关心尊重游客，及时为游客提供旅游景区、线路、交通、气象、住宿、安全、医疗急救等必要信息和咨询服务，树立了旅游咨询站良好的服务窗口形象。

无怨无悔，真诚奉献。不论岗位多么平凡，王素云始终以饱满的工作热情、执著的敬业精神，在旅游咨询岗位上辛勤工作，踏踏实实，演绎着新时代“螺丝钉”精神，不断提升服务质量和综合能力，用实际行动践行着旅游咨询站“公益至上、游客为本、诚实守信、便捷优质”的服务宗旨。



爱岗敬业的卢雪

卢雪，大专学历，2007年8月起在干灵山景区从事讲解员、营销员、内勤、咨询员等工作，至今已7个年头了。

自参加工作以来，卢雪在思想上不断提高认识，提升觉悟，认真学习上级指示精神，并在工作中发扬光大。积极服从领导安排，主动完成各项任务；在业务上勤奋好学，利用业余时间学习旅游服务方面的专业知识，通过学习提高自己的业务水平，以更好地为游客服务。卢雪同志作为一名旅游咨询人员，积极参加区旅游委组织的培训，在培训过程中认真听讲，细心笔记，课下做好复习，在考核中取得了优异成绩。为了做好一名优秀的旅游咨询员，她阅读了大量的景区知识和交通路线等书籍，丰富自己的专业知识。

在工作中她爱岗敬业，对游客服务认真周到。作为一名导游，她认真细致的讲解得到了广大游客的好评，在职工队伍中得到了认可，起到了模范带头作用。在旅游咨询服务工作中，对游客详细讲解，热情

服务，有问必答，对每一名游客都做好服务。同时对待接待人数等数据做好统计、汇总、上报工作，按时、保质地完成了区旅游委和景区布置的任务。

工作几年来，卢雪同志用她那充满智慧的头脑，火一样的工作热情 and 对自己从事事业的真诚和执着，默默地奉献，在职工队伍中树立了榜样，为景区树立了良好的对外形象。





●到北京丰台过大年旅游活动

活动融合了冰雪、庙会、温泉、花卉、时尚体验、历史文化等多种旅游资源，囊括了丰台区冬季特色旅游产品，展现了丰台区各旅游景区春节期间的系列活动。

●时间：每年春节期间
●地点：丰台区

●丰台踏青旅游活动

每年4月到5月期间，丰台区旅游委组织区内多个旅游景区、景点联合推出以踏青、赏花为主题的春季踏青活动。其中涉及到休闲、健身、文化、观光、特色餐饮等诸多要素，共邀广大游客感受春天，畅游丰台。

●时间：每年4-5月期间
●地点：丰台区

●丰台消夏旅游活动

每年7月到8月为期一个多月的消夏旅游节集萃了丰台区欢乐水魔方、世界公园、南宫旅游景区、莲花池公园、卢沟桥文化旅游区、北宫国家森林公园等夏季旅游热点景区的休闲娱乐项目和丰台区周末百姓大舞台等七项活动，致力将北京市丰台区打造成“北京城内最佳消夏避暑好去处”。

●时间：每年7-8月期间
●地点：丰台区



●卢沟晓月中秋文化旅游活动

“卢沟晓月”中秋文化旅游活动作为北京市最重要的文化品牌活动之一，在全国范围内形成了一定的美誉度和感召力。2013年荣获新华网“美丽中国”最佳传承弘扬中华文化节庆奖，卢沟桥也在由央视新闻中心发起的“最美赏月地”投票活动中位列榜首。

●时间：每年中秋节期间
●地点：卢沟桥



节庆
活动





畅游丰台 感受春天

- 1、园博园→北宫国家森林公园
- 2、千灵山风景区→青龙湖公园
- 3、世界公园→北京世界花卉大观园
- 4、北京汽车博物馆→北京国际汽车露营公园

畅游丰台 清凉一夏

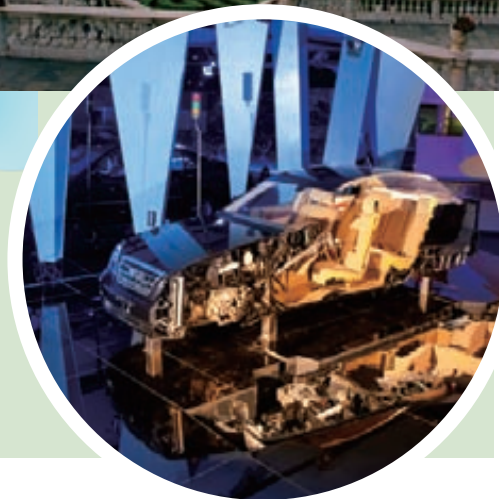
- 5、青龙湖公园→南宫温泉水世界
- 6、园博园→欢乐水魔方嬉水乐园

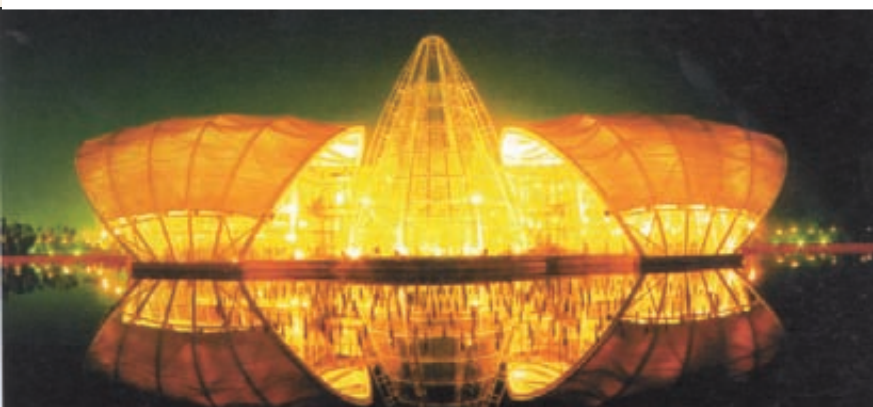
畅游丰台 共享金秋

- 7、中华名枣博览园(长辛店大枣采摘节)→北宫国家森林公园(彩叶节)
- 8、卢沟桥景区
- 9、世界公园(世界风情节)→北京世界花卉大观园(艺菊展)
- 10、园博园→青龙湖公园

畅游丰台 冬日温情

- 11、北京汽车博物馆→世界花卉大观园
- 12、万龙八易滑雪场→南宫温泉





石景山

石景山，北京的 CRD，北京西部休闲服务基地和现代娱乐中心，旅游资源丰富，有着供奉释迦舍利的西山八大处、欢乐无限的石景山游乐园、浪漫温馨的国际雕塑公园、人流如织的北京西部万达广场、洋溢宝岛风情的北京台湾街……这些地区都有旅游咨询站在为游客服务，它们指引你走进“仙山佛世界”，徜徉“京西不夜城”，感受别样的情怀，体味崭新的美好！





CRD的旅游信息中枢 石景山旅游咨询服务中心



石景山区旅游咨询服务中心位于石景山区繁华地段，周边涵盖众多旅游资源，其中有小轮车馆、自行车馆及2008奥运会第一块金牌产生地射击场等奥运场馆和众多名胜古迹。中心成立于2001年底，其隶属于石景山区旅游发展委员会，业务上受北京市旅游咨询中心和石景山区旅游发展委员会的双重指导。作为全市三百余家咨询服务网络之一，中心主要承担旅游咨询、信息查询、旅游投诉等公益职能。中心内配有旅游资料展示架、电子触摸屏、电视录像等展示设备，为游客免费提供北京各著名文化古迹和风景名胜介绍，室内新推出的旅游新产品、新线路、新景点介绍材料，餐饮娱乐设施以及旅游纪念品展示等。同时，为游客免费提供有关北京主要旅游资源、景区、旅游产品、交通线路信息、北京旅馆、饭店及餐饮场所的介绍、旅游行业政策法规的查询等。服务中心另辟游客休息区，内设饮水机、急救救护药箱等硬件设施，为游客提供基本的救助服务。为了让北京市民对郊区旅游资源有所了解，给广大游客提供有价值的出行参考，这里不仅对城区各个大型社区进行一系列的宣传促销活动，还不断开发出新的促销模式，以方便更多的游客，使城区游客与郊区的旅游资源形成互动，以真正做到资源共享，优势互补，提高石景山区旅游咨询中心的整体形象。

中心先后于2004、2005、2006年度被评为石景

山区文明窗口服务单位，2009、2010年度被评为北京市优秀咨询站。随着近几年业务的开展，在保证优质服务的基础上，中心在三个方面加大工作力度，扩展了职能。首先，作为石景山区旅游形象展示窗口，利用旅游交易会、宣传促销活动、公益活动等契机，全面进行石景山区旅游资源整体推介和石景山区“国家级绿色转型发展示范区”区域形象的推广工作；第二，以咨询中心为根据地，以石景山区旅游协会、北京新旅程培训中心、石景山旅游网为依托，形成了全区旅游服务体系的模型；第三，以石景山旅游网为载体，与北京市旅游信息网、各区县旅游网站进行联合，作为石景山区旅游和北京市旅游信息系统联结的结点，力求在成为未来石景山区旅游信息化的核心。





韩冬梅 敬业爱岗 服务游客

韩冬梅同志是北京国际雕塑公园的一名普通的服务人员，她认真工作，勤奋上进，敢于负责，严格要求。在平凡的咨询工作岗位上，她从不计较个人得失，甘于奉献，平时总露出亲切的笑容，用专业的知识解答游客不同的问题。受到了游客的表扬和大家的认可。

北京旅游信息丰富，景区景点繁多，要为游客提供专业细致的咨询服务，窗口服务人员必须对每个游览景点的信息了如指掌，人员的素质主导了服务的质量。除了天坛、长城、故宫、颐和园等著名景点外，韩冬梅同志更注重学习石景山区的旅游资源、交通路线、餐饮、住宿情况，还了解丰台、海淀等周边区县的旅游资源，为做好旅游咨询工作打好坚实的理论基础。

旅游咨询站除了为本地游客提供各种咨询服务，更多接待的是外地的游客，许多游客都是初次来到北京，人生地不熟，更需要咨询者耐心、细致、专业的服务。

2013年7月，正值旅游旺季，也是北京最炎热的季节。一天中午，韩冬梅同志正在吃饭，一家三口推开了咨询站的门。年轻的夫妇牵着一个四五岁的小女孩，一家人热得满头大汗，彷徨无助的父亲讲话夹着浓重的陕西口音，韩冬梅同志听得一头雾水。她放下手里的饭菜，一边用普通话安慰他们“不用着急，慢慢讲”，一边拿出纸笔，让他们把问题写下来。

他们是从陕西来北京游览的游客，想去著名的八大处景点游玩，一大早就从酒店出来，但碍于言语不通，问路也没问到，眼看着时间也耽误了，幸好看到

这边有一个旅游咨询站，于是过来碰碰运气。

韩冬梅同志耐心的跟他们讲解了交通路线。八大处离咨询站不远，可以乘坐路旁的公交车直达目的地，车程大概40分钟就能到达，不过那边缺乏用餐的地方。韩冬梅建议夫妇先去旁边的北京台湾街吃点东西，以免饿坏了孩子，然后下午再去。当小女孩用不标准的普通话跟韩冬梅同志说“谢谢阿姨”，当年轻的父母一直站在台湾街的树荫下挥手、目送她回到咨询站，那一刻，韩冬梅同志觉得自己平凡的工作得到了最大的回报。

韩冬梅认真负责的态度，给同事树立了榜样，促进了石景山旅游中心工作的进步，也提升了石景山旅游中心的旅游形象！





服务之星

李嵩林 人生样样都精彩

李嵩林同志是众多北京旅游咨询员中的一员，现在八大处票务班从事验票、导游和旅游咨询工作。作为一名旅游咨询员，他坚持“三个至上”的理念：服务至上、游客需求至上、游客满意至上。始终以一副热心肠、一颗温暖心对待前来咨询的游客。

2003年，李嵩林同志怀着对旅游服务行业的浓厚兴趣，来到了八大处公园票务班。出于对本职工作的热爱，在这里一干就是十多年。要当好一名合格的旅游咨询员，必须有良好的知识储备。为了尽快丰富自己的旅游咨询知识、提高自身的工作能力，他特别学习了《北京旅游咨询实务》和《窗口行业旅游咨询读本》、《北京市旅游咨询服务规范》，还浏览了《北京旅游》等刊物，购买了咨询服务的书籍，做了万余字的笔记，积累了大量的文字资料，提高了自己的专业知识、服务技能。除了累积知识，他也经常抽空去友邻单位学习取经，在实践中检验并提高自己的能力。

随着游客需求量的不断增加，他发现所掌握的知识不足以应对工作的需要，稍微复杂的问题就凸显了自己词汇量不足，力不从心。这让他认识到，只有更深层次地学习才是提高服务水平的唯一途径。为尽快提升自己的外语水平，他利用每周才一天的休息时间从书店买来适合自己的学习工具，白天在班上只要有空闲就翻看几页，向身边外语好的朋友虚心请教。回

到家一忙完活后，就拿起书本自学。他日复一日的付出辛勤劳动换来了累累硕果。对于八大处景区，李嵩林如数家珍。从八大处名字的由来到各处的特点，他都能一一作答。由于八大处公园属于寺庙园林，每次游客来到咨询站时，总免不了要问一些稀奇的佛教礼仪知识，为了满足他们的需求，李嵩林经常在网站上搜集佛教知识，如：地藏王菩萨、舍利、旃檀佛像和进寺庙的迈腿习俗等。深厚的知识积累为他日后旅游咨询的出色表现打下了坚实的基础。

要让每一位游客高兴而来，尽兴而归，还必须在服务质量上下工夫。旅游咨询员每天需要面对数以百计的游客，李嵩林依然耐心解答每位旅客的问题，把他们当自己的亲人、朋友。他经常主动为游客提供雨伞、开水，看到耄耋老人时就推来轮椅，把游客带到车站等等，只要是自己能做到的从不推辞。

面对五湖四海的国内游客，由于他们吐字、发音以及说话习惯的不同，咨询时地方方言很浓厚，听起来十分费劲，有时根本听不懂。遇到这种情况，李嵩林不急不躁，耐心安慰游客。听不懂的就拿出纸笔让游客写出来，或询问其他人，直到游客满意为止。为了在工作中轻松面对游客提出的相关问题，李嵩林还会在业余时间亲自按照地图上的路线走访热门的景点，更深入了解景区周边的服务设施。

每天用最灿烂的笑容迎接着每位前来咨询的游客，用最真挚的态度服务每位需要帮助的游客、换取游客满意的微笑，这就是一个北京旅游咨询员李嵩林对游客的承诺。



●中国园林茶文化节

八大处中国园林茶文化节暨禅茶文化节活动包括盛大开幕式及春茶法会、“茶”言观色、神茶擂台、禅茶养生、品茶斗水、茶墨交融、寻迹茶踪、万人品茶等主题活动。在这里，可以品尝到各地的名茶与数十种禅茶，与斑斓的茶文化亲密接触。

●时间：每年4-5月期间
●地点：八大处公园

●春之韵游园会

活动围绕“踏青观景赏玉兰，怡情休闲品文化”的主题，充分挖掘玉兰丰富的文化内涵，名家画玉兰绘最美玉兰花、拍最美玉兰景、品最香新春茶、看百姓才艺秀、观雕塑回顾展、学名家健身拳，推出百姓大舞台、手工艺品展、中国拳法展、玉兰摄影展、雕塑回顾展、茶艺大表演、艺术品展卖等主题活动。

●时间：每年4-5月
●地点：北京国际雕塑园

●北京CRD狂欢之夏

北京石景山游乐园“狂欢之夏”游园会期间举办嗨啤(Happy)Party豪气冲天狂欢盛会、花车劲舞摇滚释放激情、蓝色浪漫炫光点亮京西、DIY时尚手工坊、摄影嘉年华、畅游新攻略、夏日缤纷购、乐园公益汇等多项活动。七夕节更推出了“七夕乞巧，浪漫牵手”活动。当天入园的情侣只需现场报名，游乐园便提供了在摩天轮下向心爱人求婚的机会。

●时间：每年7-9月期间
●地点：石景山游乐园

●光影文化季

光影文化季是对首钢每年文化旅游成果的集中展示，使其成为北京群众夜间文化娱乐生活的新标杆。光影文化季以文化创意为内涵，以精彩活动为依托，使用大型灯光布景、现代舞美灯光展现光影新首钢，以各种富含钢铁元素的艺术形式及舞美搭建体现钢铁主题，用绚丽夺目的光影点亮京西的夜空。

●时间：每年9-10月期间
●地点：首钢厂区

●北京重阳登高节

北京重阳登高节以弘扬“尊老敬长”的传统美德为宗旨，深入挖掘中华传统的重阳文化内涵，倡导全民健身和健康生活新理念，融合现代娱乐、佛教文化、现代艺术、休闲体育等元素，并不断推出重阳敬老、登高祈福、康体健身系列活动，成为金秋深受北京市民喜爱的节庆活动。

●时间：每年重阳节期间
●地点：八大处公园

●北京迎春洋庙会

集美食、购物、表演、娱乐、游艺、游园六大欢乐元素于一身，将传统民俗节庆集市庙会活动与西洋游乐文化活动相结合，区别于春节期间其他形式的庙会，成为北京知名八大庙会之中最具特色的庙会文化活动。

时间：每年除夕-正月初七
地点：石景山游乐园



节庆
活动





旅游商品



“翠微三要”套装：八大处公园有着数百年的历史文化积淀，为了更好的将历史文化与佛教文化融合，公园特开发了“西山八大处佛教文化”系列产品。“翠微三要”套装包括“翠微三要”手书两本，“红莲菩提子”佛珠一串，开光金卡两张。

“纳福”U盘：独创地运用了传统珍贵材质设计制造的U盘。在众多能够代表中国传统文化的原材料中，选取极具文化传承意义的铜，并以精湛工艺将祥瑞图案雕刻其中。

首钢工业文化旅游伴手礼盒：作品以首钢园区中特有的工业元素为原形，根据高炉、气罐、凉水塔、蒸汽火车、鱼雷罐车的独有特点，充分发挥想象力，用抽象和归纳的设计手法，使这些巨大的工业建筑和运输工具，变为首钢饮食有限责任公司现有产品，例如面



包、汽水、香肠的包装和可人的造型。最后，生动巧妙地组合成首钢的工业场景。

“北京风景”系列纪念墨：一得阁利用传统的雕模彩绘技艺结合徽墨制作工艺，将北京最具特色的风景区体现在墨锭上，赋予墨锭更多旅游和文化内涵，使墨锭这一带有浓厚中国传统文化色彩的产品重新焕发活力。

祈福专线:八大处→慈善寺→法海寺→八大处饭庄

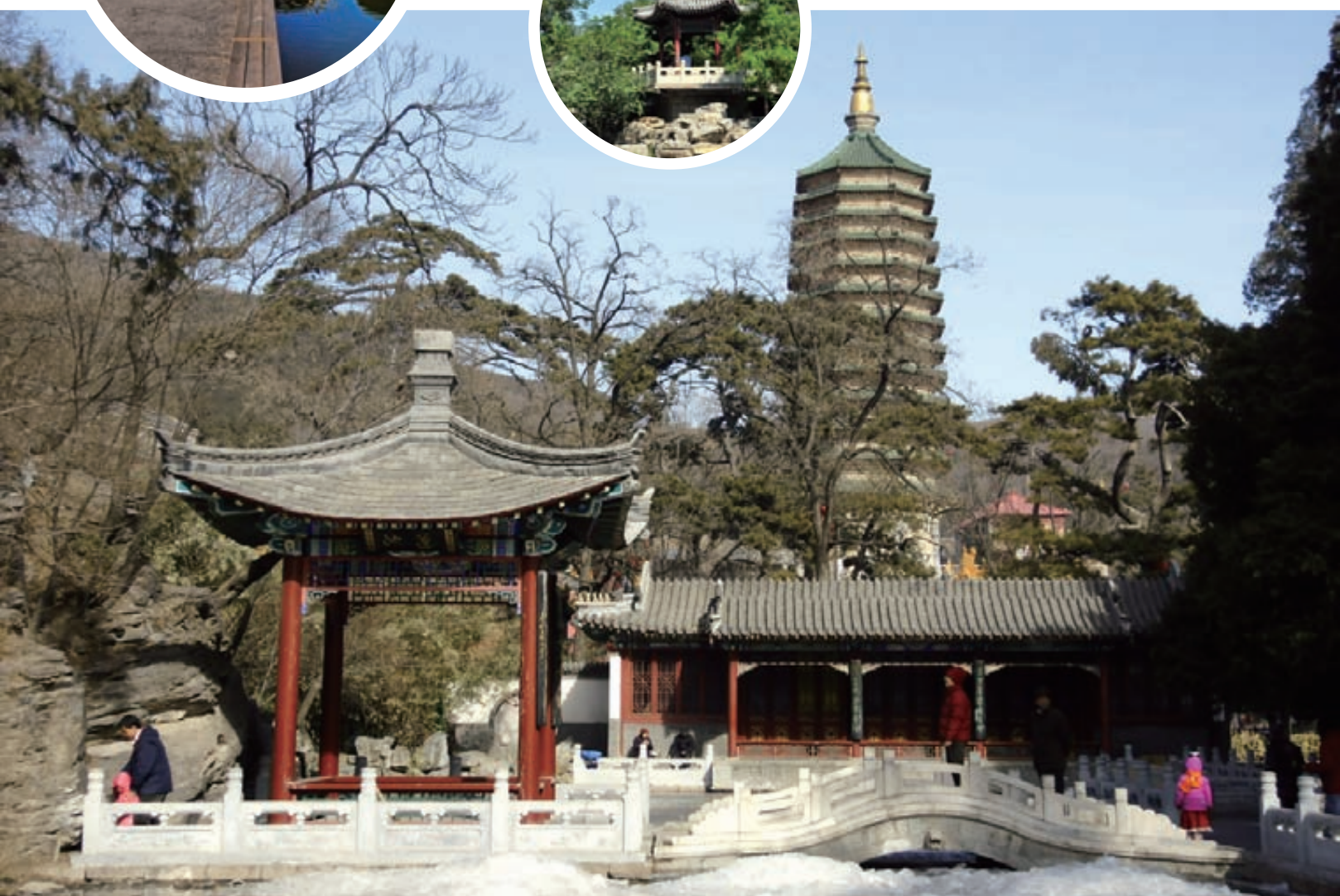
白领专线:北京国际雕塑公园→八大处公园→嘉安卡丁车→万达广场→当代商城→塞纳左岸风情街→沃尔玛山姆会员店

青春专线:石景山游乐园→嘉安卡丁车→莲石湖公园→富斯特滑道

探秘专线:法海寺→田义墓→慈善寺→第四纪冰川遗迹陈列馆

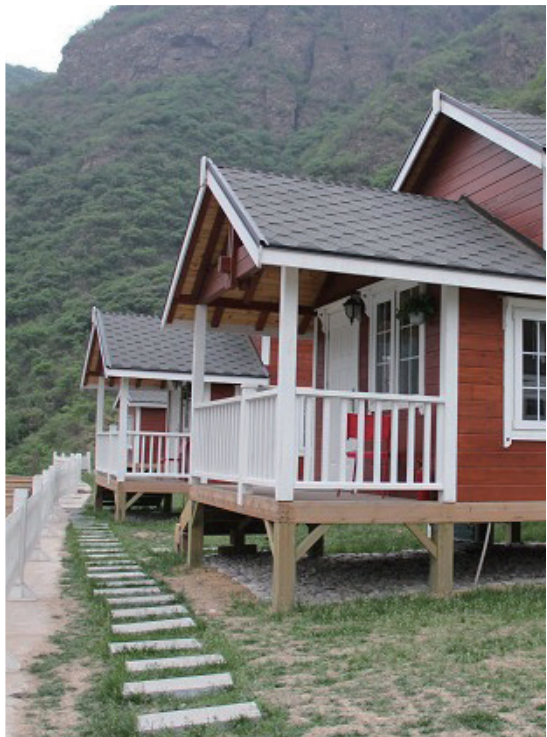
花朵专线:石景山游乐园→万达广场→北京国际雕塑公园→富斯特滑道

花甲专线:八大处公园→北京国际雕塑公园→法海寺→田义墓→慈善寺



门头沟

门头沟是北京屋脊境内有北京市的最高峰海拔 2303 米的东灵山。在这里新年您可以听见戒台寺的钟声，3 月份您可以看到潭柘寺 400 年的二乔玉花盛开，5 月份你可以闻到妙峰山玫瑰的芬芳。闲暇的您可以去品尝有贡蜜之称的京西白蜜的香甜，也可以去自手制作气味幽香的蜡雕。来门头沟感受那魅力的门头沟，参加那欢乐的京西游。





“小九寨”里的“i”屋 双龙峡旅游咨询站

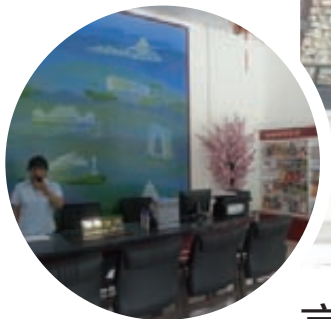
双龙峡自然风景区是京西新开发的一处风景区，位于门头沟区斋堂镇火村南2.5公里的青山翠谷中。双龙峡自然风景区主体形象概括为六句话应该是：十里溪流、百潭瀑布、千亩红杏、万顷林海、青山翠谷、世外桃园。它以苍山如海，峰峦巍峨俊秀，被喻为“小九寨”、“百瀑布”。

双龙峡景区水资源丰富，小流域气候温暖潮湿，林木繁茂，动植物物种丰富。整个景区植被覆盖率达到95%。最高峰老龙窝海拔1646米，形成29米以上的大瀑布两个，几米以下的小瀑布近百个，天河、水潭、绿谷、红岩组成一幅幅靓丽的美景。春天山花烂漫，幽香扑鼻；夏日满谷清凉、小溪潺潺、泉水涌流，背阴处冰积绿树相映成趣，古杨、古柳、百年猕猴桃、山葡萄林遮天蔽日、缠绕其间，宛如热带雨林一般；金秋时节秋高气爽，满山红叶在蓝天白云的映衬下更是美不胜收；冬天，冰瀑洁白如玉，气势壮观，令人流连忘返。在这里，您还可以体验到惊险刺激的原始森林登山探险；可以乘坐独特的森林小火车，行驶于山间，花香迎面而来令人心神怡，如入仙境。

双龙峡旅游咨询站位于北京市门头沟区斋堂镇火村南，其地理位置处在旅游者集中场所——门头沟区双龙峡景区门口，可进入性好，醒目，便于寻找；站点内旅游设施摆放整齐有序，旅游手册和相关景区资料一应俱全，供游客取阅，帮助游客增长旅游知识；站点内装饰有特色、有新意，光线充足，照明良好；站内无污物堆积，无污染，非常整洁，给游客完美的旅游感受。

在双龙峡旅游咨询站游客可进行现场咨询、电脑咨询、电话咨询；旅游者在旅游中如发生意外事故，咨询站可帮助旅游者接受医疗救援；咨询站接待受理旅游者的投诉，及时转交有关部门处理；站点内访客设施齐全，设有室内休息区供访客使用。咨询站设计特色鲜明，有新意；门前整洁，有合乎旅游咨询站视觉识别系统的标志；建筑物外观特色鲜明；建筑物上悬挂有醒目、制作精良、符合旅游咨询站视觉识别系统的标志，且安装夜间照明设备，夜间辨识性良好；在公路视觉良好的位置设置明显的“北京旅游咨询”指路牌，提示访客前方有旅游咨询站。双龙峡旅游咨询站凭借良好的形象、优质的服务、敬业的态度给游客留下深刻印象。





京西古镇中的环保“i”屋 斋堂旅游咨询站



北京市门头沟区斋堂镇位于门头沟区的西部永定河畔，镇域面积约400平方公里，共辖30个村居，是北京重点发展的37个小城镇试点镇之一。这里山高谷狭，沟壑纵横，东连京城，西通大漠，古往今来为兵家必争之地，有“京西重镇”之称。这里青山绿野，碧水蓝天，风景秀丽，气候怡人，是北京的绿色屏障。这里还是革命老区，具有光荣的革命斗争历史。历史悠远、文化底蕴浓厚、资源丰富的斋堂古镇，是门头沟西部山区的发展中心，诸多人类文明在这里交汇、融合，人称“京西历史文化古镇”。

斋堂风光秀美，自然风光绮丽，旅游景点众多，有著名景点黄草梁风景区、法城自然生态村，还有珍珠湖、双龙峡、胡林谷风景区。周边有京都第一峰灵山、华北天然植物园百花山、京西大峡谷龙门涧等等。

北京市的发展战略，将斋堂镇定位为北京西部生态涵养区，在这一大战略布局下，斋堂镇近年来致力于建设中国历史文化名镇，大力开发斋堂镇旅游资源，最根本的目的就是发挥斋堂镇独特的地理与自然、人文环境优势，推动斋堂镇旅游产业的繁荣发展。

斋堂旅游咨询站位于北京市门头沟区斋堂镇龔

柏景区管理中心，其地理位置处在交通枢纽和旅游者集中场所，可进入性好。斋堂咨询站内旅游设施摆放整齐，旅游手册和相关景区资料一应俱全，方便游客取阅。干净的展示架上陈列着本地区各种旅游商品带有浓厚的景区特色，旅游纪念品、土特产品，供游客参观和购买。站点内装饰和景区环境呼应，有特色、有新意，光线充足，照明良好，增加了旅游气氛；斋堂咨询站无污物堆积，无污染，非常整洁、舒适卫生；咨询站游客可进行现场咨询、电脑咨询、电话咨询，为游客提供真诚、周全的服务。在站点门口，还专门配备雨伞等紧急物品，这是咨询站专为访客准备的，由此可见该站点周到细致的服务理念；斋堂咨询站设计特色鲜明，具有地方特色；门前整洁，有合乎旅游咨询站视觉识别系统的标志；斋堂咨询站建筑物外观特色鲜明；建筑物上悬挂有醒目、制作精良、符合旅游咨询站视觉识别系统的标志，且安装夜间照明设备，夜间辨识性良好。在公路视觉良好的位置设置明显的“北京旅游咨询”指路牌，提示访客前方有旅游咨询站。咨询站专业、踏实的服务，给游客留下了深刻印象。



待客如友 真诚服务的闫桂花

闫桂花已经在灤柏景区管理中心工作4年多，有着丰富的工作经验。4年来，她用对工作几年如一日的态度感染着身边的人，她常说这么一句话：“干工作，就要认认真真干好每一天。”从这简单的话语中不难看出她对工作的负责，对景区的热爱。

闫桂花是1960年生人，相对同事，有一些“高龄”。初到咨询站，她各方面工作进度慢，但是她工作热情高，爱学习，通过自己的努力，在短时间内就掌握了作为咨询人员必用的最基本的礼貌用语，了解到了景区的方方面面。闫桂花对接听的每一位游客的咨询电话都能做到耐心解答，她温和的语气使游客对景区的印象更加深刻。

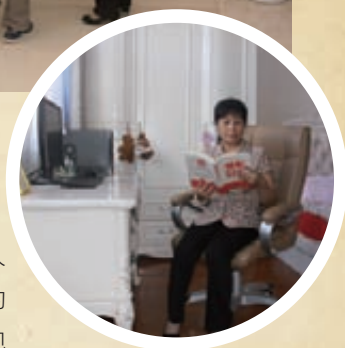
有一次，唐山旅行社打电话咨询。唐山离灤柏景区多远、走多长时间，她不厌其烦的给予解答，为他们提供避开市区早高峰的时间及最佳行车路线，使他们深受感动。当他们到达景区后还特意到咨询站表示感谢。旅游咨询接待，会有不少游客上门咨询，这也考验了咨询人员的现场接待能力，这一点对于闫桂花来讲驾轻就熟。从游客进门那一刻起，她起身相迎，面带微笑，对游客提出的问题一一解答，对游客想买的旅游纪念商品一一介绍，从不厌烦，但凡来过的游客都对她的接待服务竖起大拇指。她专业、认真、周全的服务态度感染了每一个游客。别看闫桂花岁数已经过了半百，但是记忆力比年轻人一点都不差，她能熟背景区所有旅游纪念商品的价格，甚至所有常用的联系电话。对于她来说，电脑操作曾经是她从来没有想过的问题，由于冬季放假，咨询室人员较少，她主

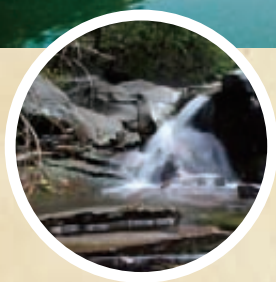
动提出学习使用电脑，她说：“我学会了报表、报人数，省得同事休息的时候我只能眼看着不能帮同事的忙”。朴素的话语中包含着她对学习电脑的渴望，现在普通的报表、报人数她做起来都不用费力。闫桂花在对学习上的毅力，不得不让人佩服。

闫桂花年轻时有过医护经验，所以景区工作人员有个磕磕碰碰，头疼脑热都去找她。她对每个同事都是那么热情，那和蔼可亲的微笑时时挂在脸上。因为她年龄偏大，景区员工都亲切的称呼她“闫姨”。咨询站门前两侧每到春天都会种下各种瓜果和山菊花，这也就到了闫桂花忙活的时候了，每天早上早训之后她都会去看看这些花草草有没有长高，有没有长虫子，用不用浇水，要不要除草。她对这些瓜果花草无微不至的关心也同样得到了它们的感恩，到了秋天架上大大小小的葫芦，形象各异的南瓜及大片耀眼的山菊花就是对她最好的回报。

闫桂花在景区工作的4年时间里，每天上下班打扫咨询室内外卫生。虽然这是一件很小的事情，但是每天这样做，持续4年不间断是需要很大毅力的。

闫桂花把景区当做自己的第二个家，对这个家的付出大家是有目共睹的。今年是她是在景区工作的最后一年，马上就要退休的她对景区那份感情是永远割舍不掉的。这些年她对工作的认真负责，对同事的热情照顾感染了所有人。





踏实专业 咨询达人王露平

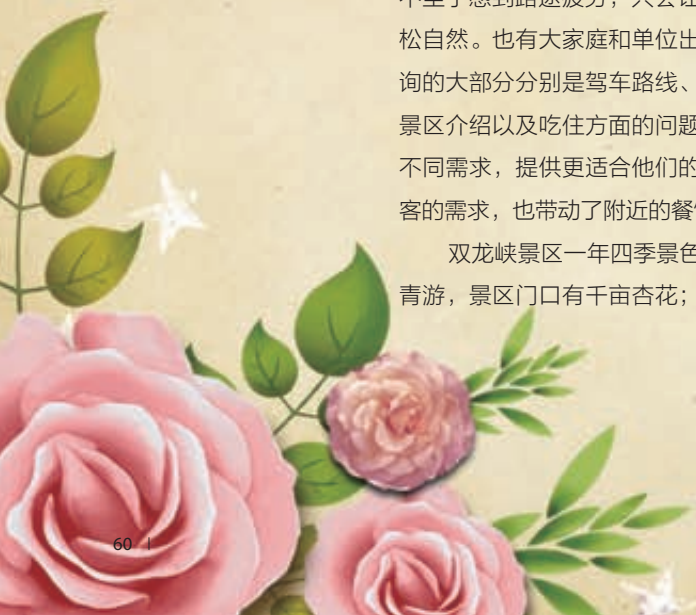
王露平是双龙峡旅游咨询站的工作人员，从事咨询工作已经3年，对待工作热情、负责，多次解决游客难题，表现出了对旅游事业极大的热情和奉献精神。

在平时的工作中咨询站都会遇到客人提出的各种问题，王露平的工作态度是把游客当做家人，用专业的态度、认真的服务，解决游客的问题。近年来，健康旅游、放心购物成为游客最关心的事情。对于职场白领，出游成为他们放松心情、减轻压力的首选。如何享受旅游，是他们最关心的。在平时咨询中，王露平会为他们设计出一套出行方案，让大家在旅游途中不至于感到路途疲劳，只会让客人感到路途愉快，轻松自然。也有大家庭和单位出行的游客，他们咨询的大部分分别是驾车路线、旅游景点的票价、景区介绍以及吃住方面的问题。根据不同客户的不同需求，提供更适合他们的旅游方案，满足游客的需求，也带动了附近的餐饮及景点的发展。

双龙峡景区一年四季景色各不相同，春天踏青游，景区门口有千亩杏花；冬季十里冰川赏冰

瀑，景区有万丈冰瀑，每年都会有冰瀑节。冰瀑节在5月1日举办，景区外是春色百花齐放，而景区内还是一片冬日的景象。夏季是百潭瀑布，十里溪流，青山翠柏，客人在景区内一边游览，一边聆听小鸟鸣叫和小溪潺潺的水声，这样有一种回归自然的感觉，随心所欲。秋季群山红遍，层林尽染，枫叶淋漓尽致，湖光倒影，给人一片清爽回归自然的亲切之感。

王露平会根据季节的不同，给游客策划不同的方案、提供合适准确的建议，真正为游客着想，深得游客的满意。来到双龙峡景区，王露平会用最真诚的服务、最专业的知识为游客提供帮助。



●“敲古钟迎新年”祈福纳祥活动

新年夜敲祈福钟求赐吉祥如意，是自1997年戒台寺恢复佛事活动以来每年的重要活动之一。戒台寺大雄宝殿新年之夜对游客开放，推出“挂许愿灯笼”、“求吉祥福条”、“点荷花灯”等一系列特色祈福纳祥活动，这些活动伴随四方游客度过喜庆祥和的节日。

●时间：每年12月31日
●地点：戒台寺

●潭柘寺玉兰节

白玉兰是我国最名贵的珍惜花木之一，而潭柘寺的“二乔玉兰”更是珍品。每年3月底至4月中旬潭柘寺景区举办二乔玉兰节。那时，潭柘寺中被世人誉为“二乔玉兰”的白紫双色玉兰绽放盛开的季节。这两株“二乔玉兰”植于明代，已有400年的树龄，因其一株上盛开白色与紫色两种玉兰而享誉京华。在玉兰节期间您所体验到的不仅仅是玉兰带给您的馨香满园，还有潭柘寺为您准备的多种活动。

●时间：每年3月底至4月中旬
●地点：潭柘寺

●妙峰山传统民俗庙会

在妙峰山庙会期间，各档花会前来妙峰山朝顶进香，五虎少林会、中幡会、高跷会、秧歌会、小车会、旱船会等多档民间花会组织在妙峰山祈福纳祥、酬山献艺。前来表演的花会遵循“车笼自备，茶水不扰”的会规，提倡一秉虚心和无私奉献精神，免费为游人带来精彩的民间技艺表演。演员身着古装，戴着脸谱，用地道的香会语言再现明清香会盘道、打知、换帖、叫门、参驾等内容。在这里游人看到的不仅是民间技艺表演，还会看到完整的进香礼仪。

●时间：每年农历四月初一至十五
●地点：妙峰山



节庆活动

●浴佛节

每年的农历四月初八，是释迦牟尼佛诞日，又称“浴佛节”，届时戒台寺僧团在大雄宝殿举办隆重的佛事活动，给十方信众、游人带来吉祥、健康、平安和幸福；祈求国泰民安、世界和平。游客置身于寺庙大殿，聆听僧人的诵经佛号及法师智慧开示，感受这座千年古刹佛教历史文化的博大精深。

●时间：每年农历四月初八
●地点：戒台寺

●戒台寺丁香节

每年4—6月，京西戒台寺景区将开启一个季度的丁香节系列活动，市民可择时前往赏丁香。戒台寺拥有树龄在200年以上的古丁香近20余株，树形多样，是北京地区最大的古丁香园，如此古老的丁香，即使是在故宫的御花园也仅有两棵。欢迎各位游客前来参观游览。

●时间：每年4—6月
●地点：戒台寺

●妙峰山玫瑰节

初夏将至时，“华北一绝”的妙峰山近万亩玫瑰迎来盛开的季节，妙峰山漫山遍野，紫红一片，香飘满谷，蔚为壮观。漫步山间小道，弥漫山谷的玫瑰馨香扑面而来，紫红的玫瑰花映人眼帘。这是游人观赏玫瑰花的最佳时节，踏着晨露上山，披着朝霞徜徉在花的海洋中，一睹玫瑰的芳容。节时游人在园中可自采玫瑰，晾干泡茶，也可向当地的花农讨教自制玫瑰酱等。景区特制的玫瑰食品可供游人购买品尝，如玫瑰饼、玫瑰酱、玫瑰黄芩茶等。

●时间：每年5月底至6月中下旬
●地点：妙峰山





京西白蜜

京西白蜜被旧时的王宫贵族誉为“京西贡蜜”，它具有美容、健体、润燥、祛风解毒、润肠通便、促进消化助吸收、开胃健脾、调理肠胃、益气补中、发汗散热、散寒清目之功效。适合气血不足、伤风、头痛、目赤、便秘、上火、失眠者。男女老幼皆宜。

绿纯蜡雕

绿纯蜡雕是绿纯（北京）生物科技发展中心的特色产品之一，利用纯真蜂蜡添加特色纯植物香精精制而成。产品美观大方，作为小摆件可以装饰家庭，还可

以起到熏香的作用。该产品主要用于绿纯科普基地DIY，锻炼动手能力。

大村三宝

灵之秀农业园位于门头沟区雁翅镇大村，这里环境优美，气候独特，形成了果树、农作物、野生中草药天然生长的多样性分布布局。雁翅大村有“三宝”：野山茶、核桃、山杏扁。野山茶口感润爽、养颜安神之宝；核桃仁鲜味美；养心生发之宝；山杏扁形扁仁大，健脑益寿之宝！



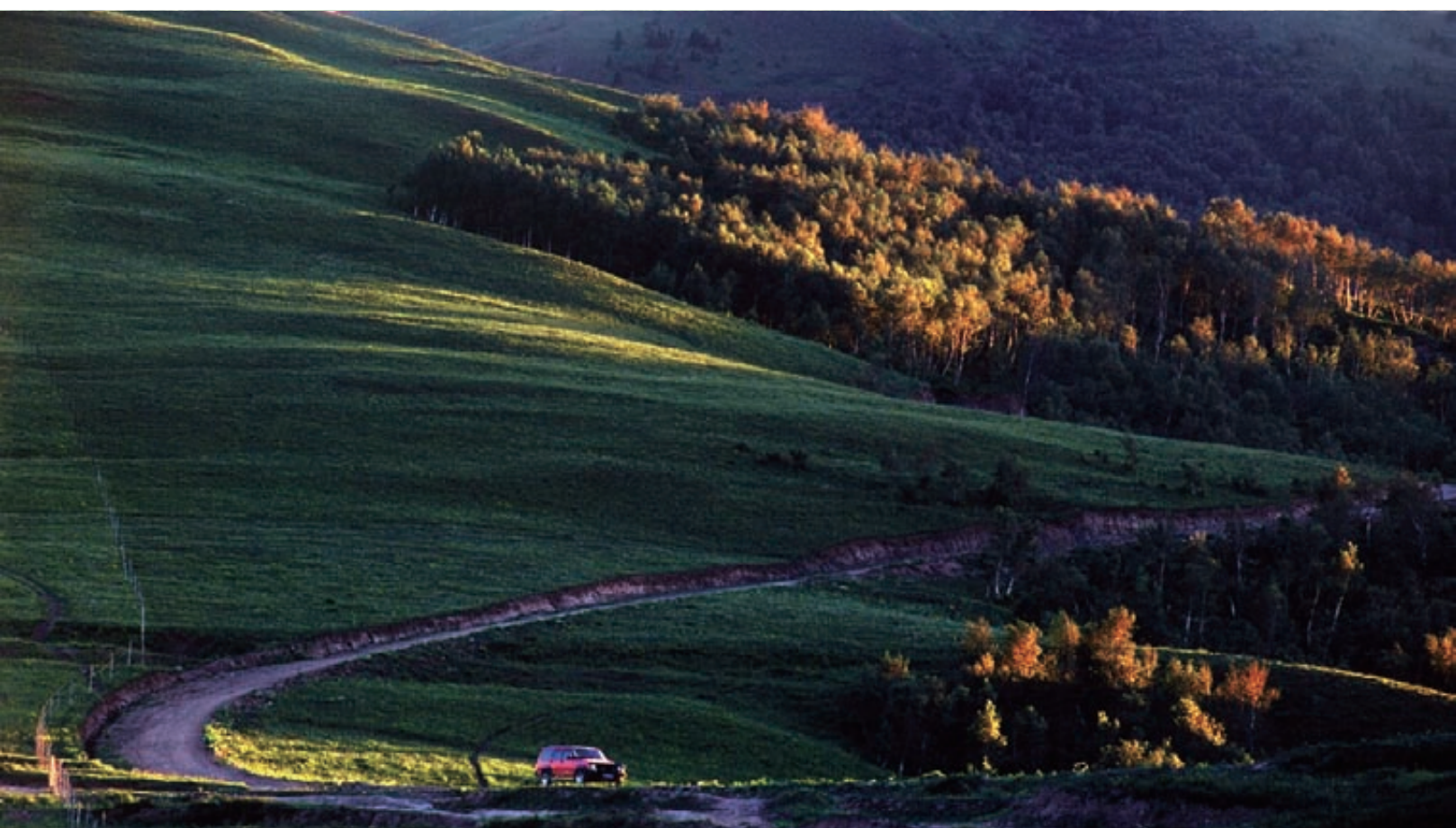


自驾游：

- 1、自驾旅游之百花山
- 2、自驾旅游之双龙峡
- 3、自驾旅游线路之金顶妙峰山
- 4、自驾旅游之灵山—龙门涧

精品一日游线路：

- 金顶妙峰一日游
- 十八潭、双龙峡山水一日游
- 爨底下村、挺进军司令部一日游
- 潭戒古刹一日游





房山

房山位于北京西南，区域内旅游资源丰富，集地质演变、生物进化、人类文明三位一体。通过周口店博物馆旅游咨询站游客认识到“房山是北京之源”，通过世界地质公园旅游咨询站游客学习到“房山是地学摇篮”；通过银狐洞旅游咨询站游客领略到“房山是神奇秀地”；通过遍布在房山各地的 33 个旅游咨询站游客更可以体会到“房山是休闲家园”。





咨询站创新的样板 琉璃河旅游咨询站

房山琉璃河旅游咨询站位于京港澳高速琉璃河出口50米处，是由京之源（北京）农业有限公司运营的合作咨询站。京之源（北京）农业有限公司是京西南最大的区域特色农产品集散地和转运站，该公司已经通过ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境体系认证以及HACCP食品安全管理体系认证，同近百家大企业及市内的大型商超建立了长期合作关系。

琉璃河旅游咨询站具有得天独厚的优势。一是咨询站紧邻京港澳高速出口，是房山区旅游黄金线的起点，是众多北京游客去往十渡、野三坡的必经之路；二是该咨询站是房山区区域特色农产品的展示窗口，是游客购买特色产品的放心驿站，多年来坚持诚信经营已广为人知；三是该地靠近天香牡丹园、贾河古梨园和燕都遗址博物馆等热度不断升高的景区，每到旅游旺季，这里是游客们旅途的中转站。

自2008年琉璃河旅游咨询站建站并启用以来，深受游客和社会团体青睐。曾任北京市副市长的丁向阳曾明确表示，琉璃河旅游咨询站是北京市旅游咨询站的创新模式，避免了政府投资经营、人员安置等等诸多问题，是政府和企业双赢的好典型，应大力推广并号召全市区县旅游局考

察学习，先后有顺义区、延庆县、平谷区等旅游局局长带团学习考察。另外，北京市共青团团委也组织全市各区县共青团团委书记前来学习讨论新模式。

琉璃河旅游咨询站的建筑面积200余平方米、2000余平方米免费停车场以及120余平方米公共卫生间。可为游客提供免费停车休息、旅游咨询、线路指引、景区概况介绍、景区旅游资料发放、网上信息查询等服务，是游客来房山旅游的重要集散地。接待高峰时日客流量可达十万人次，是房山区旅游资源集中展示的主要平台，是房山区对外宣传推广的重要窗口，在房山旅游咨询站中作用重大。





京西南的门户咨询站 长沟旅游咨询站

长沟镇位于北京西南，东南与河北省涿州市交界，东北邻韩村河镇，西邻大石窝镇。房易路、云居寺路穿境而过，交通便利。北泉水河、南泉水河蜿蜒曲折，形成水系。特别是发源于西北山脚下的长沟母亲河——北泉水河，贯穿长沟全境。甘池泉，有比目鱼故乡之说，长年喷流不断，涌流不息，一年四季恒温16度，年流量近2000万立方米，自古无断流、无溺水，当地百姓称之为“神泉”。天然甘泉、龙泉湖、橡胶坝、水车、形状各异的石桥，使水乡特色显现，在镇域内形成了一道约6公里长的水景观旅游线。山顶松柏盖帽，山间果木缠腰，山下流水潺潺，平地花园环绕。群山叠翠，水声潺潺，碧波荡漾，莲叶叠复，鱼游其间。这里听不到嘈杂的喧嚣，看不到林立的高楼，近在耳畔的是阵阵蛙鸣，映入眼帘的是精致的别墅。这里静谧悠然，水天一色……这不是陶渊明笔下的桃花源，也不是梦境中的海市蜃楼，这就是北京西南的一个水乡小镇长沟。

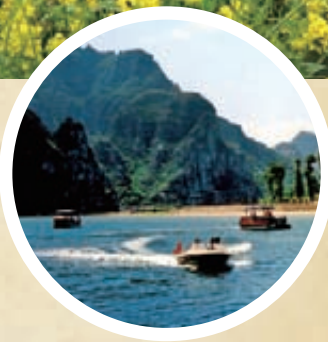
房山长沟旅游咨询站位于京港澳高速——108国道房山长沟环岛，交通条件便利。该地是通往十渡、张坊等重点旅游乡镇的连接点。长沟咨询站是由旅游委出资建设，由当地运营管理的咨询站，年接待游客

量较大，是位置优越、服务规范的重点咨询站。

长沟旅游咨询站附近区域旅游资源密集，周围有十渡风景区、云居寺景区、上方山国家森林公园、中华石雕艺术园、云居滑雪场、长沟花田、泉水湿地公园、中国房山世界地质公园博物馆、首都西南旅游集散中心等重点景区和单位。长沟旅游咨询站是市区居民进入西南旅游带的必经之地，是联系涿州市区、涿州影视基地的重要连接点。该镇境内水资源丰富，是京南的水乡，自然景观丰富，充满着文化气息。每年春季时节，在这里举办的春季北京国际长走大会更是房山旅游文化节的开幕仪式，足见该地区对房山旅游的重要。此外，新近愈发受市区游客青睐的中国房山世界地质公园博物馆、长沟花田和泉水湿地公园更是成为了游客周末自驾游的目的地。

近年来，随着房山旅游业的快速发展，越来越多的游客来房山旅游、观光、休闲、娱乐，长沟咨询站是游客进入景区之前的一处重点驿站，到这里停车休息、咨询问路、购买特色农产品已经成为广大游客的“一招鲜”，就连该站的咨询电话也成为了游客的直通热线。2013年，长沟咨询站全年接待游客6.9万人次，其中接待来访6.6万人次，电话咨询0.3万人次，发放资料7.1万份，居全区首位。





乐于助人的龙春波

服务之星

龙春波是2012年到房山旅游委咨询站岗位工作的，他从旅游咨询做起，对待工作认真负责，踏实勤奋，现已成为房山旅游咨询工作的骨干。在工作、生活中，他就是个乐于助人的好青年，游客称赞他服务周到，耐心细致。

龙春波的日常工作任务比较重，他既要负责做好随时可能到来的游客咨询，又要耐心接听随时可能响起的热线电话，解决游客的问题；同时，还要做好市、区旅游委和其他单位举办的面向游客和群众的现场咨询活动。此外，他作为共产党员还负责开展党的群众路线教育实践活动有关工作。由于一些工作来的比较突然，经常拥挤在一起，时间有时很难保证，需要加班加点工作，对此他任劳任怨，以共产党员的标准严格要求自己，坚持要在服务完游客、完成了工作之后再休息。每当有人问起，“你每天接那么多咨询电话，手头还有那么多的工作，不觉得累么？”他总是微笑着回答说，“旅游咨询是我的工作，是服务游客的窗口，更是房山旅游的形象名片，只有对游客服务细致、周到，才能让更多的游客前来，这比花钱做广告来得经济、实惠。更何况跟游客聊聊天，分享一下咱房山好吃好玩的地儿挺快乐的，哪还觉得累呀。”多年来，龙春波始终秉承着服务游客、使游客满意的宗旨，始终坚持对游客放下架子、打开话匣子、帮忙想法子，解答问题清楚、详细，他还根据季节和天气提醒游客安全须知和注意事项。无论游客问多少、怎么问，他都会不厌其烦地耐心作答，看上去仿佛是熟识的友人在聊天一样。

2014年初的时候，天气还比较冷，来游玩的游客还不是很多，中午12点他刚从食堂打完饭，还没进门就听到办公室里有陌生人在说话，他赶忙面带微笑进了门，发现一位焦急的老大爷在等他。他先是给老大爷沏茶倒水，同时微笑着进行了自我介绍。经过询问，老大爷是个退休的登山摄影爱好者，平时喜欢遍访名山拍一些好照片，但是由于家住得比较远，对房山的景区不太熟悉，通过询问来到了房山旅游委寻求帮助。了解到这些之后，龙春波先是微笑着为老大爷讲述了房山旅游的资源概况，然后从白草畔、百花山、上方山、坡峰岭，一直到石花洞、仙栖洞等岩溶洞穴，把房山的山由外而内细致讲述了一番。老大爷听完边点头边满意微笑，临走时龙春波为他准备了印有房山旅游咨询热线的一袋资料。送走老大爷回到办公室时咨询电话响了，原来是刚才的老大爷急着乘车回家，没来得及多说感谢的话，特地打电话感激了一番。这时，时间已经接近1点，饭菜已经凉了。用他的话说，游客就是上帝，只有真诚的服务才能换取游客的满意。2013年，龙春波以他的勤奋的努力和周到的服务被北京市旅游委评为“2013年市级优秀旅游咨询员”。

迎来一名游客，奉上一份热心；送走一位朋友，留下一股暖流。这是龙春波的服务理念，也是房山旅游咨询事业的服务理念。相信有龙春波这样的咨询员，北京的咨询站会更加出色，让每一位到房山旅游的游客都能够开心前来，满意而归。



青春绽放 于红梅

于红梅，就职于中国食用菌协会（房山）基地，2011年开始从事咨询站工作，现任房山区良乡旅游咨询站负责人。

旅游咨询服务是一项服务对象天天在变、但服务内容却是千篇一律的繁杂工作。在从事旅游咨询工作期间，她始终保持着一颗火热的爱心，热情周到地为游客服务，利用女性温柔的特点，解答万千游客的各种旅游咨询问题，深受游客的好评。

自从进入北京旅游咨询队伍的那一天开始，于红梅就下定决心，兢兢业业地扎根在旅游咨询员的基层服务岗位上。因为工作突出，表现良好，她曾获得北京市三八红旗手和先进共产党员、优秀旅游咨询员等多项荣誉，以自己的实际行动实践着房山区“打造世界旅游精品”的宏伟目标，为房山区旅游经济发展建设的五彩蓝图奉献出了自己的一抹灿烂耀眼的独特光彩。

在基地，她刚刚成为旅游咨询站一员的时候，由于首次接触这项工作，没有经验，参加市旅游咨询中心组织的培训的同时，她更多更深入地钻研北京市的旅游景点，尤其是房山的旅游资源。不仅自己掌握，还要让咨询站的工作人员都熟练地掌握这些信息，并给咨询站的服务人员制定了学习课程。考察考核文化知识、接待礼仪的学习，使每个工作人员对于北京市、房山区的旅游资源都能做到如数家珍一般。

虽然中国食用菌协会（房山）基地旅游咨询站人员不多，接待量也不是最大的，但是服务水平一定是一流的。作为一名咨询员，每天面对的客人不仅仅是房山人、北京人，外地人、外国人也经常会出现于咨询站，这时候，语言不通就成了沟通的最大障碍。但是，她以一颗火热的爱心，服务热情，咨询周到，不怕麻烦，这些问题总能迎刃而解，甚至收获难得的友情。

2012年7月，基地咨询站接待了一个韩国的学术团参观，团里除了一个翻译是中国人，剩下20余人都是韩国某大学的学术研究人员，他们专程来中国调研食用菌产业，除了“你好”、“再见”两个词，对中文一窍不通。但是，知识是相通的，于红梅首先要把内容给翻译说明白，再由翻译解释给研究人员听。虽然短短的讲解花费了很长时间才完成，韩国朋友临走的时候送了她一份韩国的特产做礼物，不仅表明这份礼物中蕴涵的国际友谊，更说明他们对她的工作是满意的，是对她咨询服务的认可和嘉许。像这样的事例，对于她来说，数不胜数，实在太多。

“青年者，人生之王，人生之春，人生之华也。”人们将青春视作花朵一般美丽，因为它蕴藏着勃勃生机，包含着无限的追求，凝聚着无限的活力。那么在当今时代，我们该如何使这一朵朵生命之花绽放呢？北京市旅游咨询站正是提供了一个广阔的舞台，提供了实现自我的机会，于红梅正牢牢把握这个机会，尽自己的最大努力，为北京市的旅游咨询事业做出更大的贡献，创造无愧于时代、无愧于人民的青春。



尽职尽责 沈建松

沈建松同志自2010年在长沟旅游咨询站工作以来，始终严格按照北京旅游咨询员的标准要求自己，兢兢业业，无私奉献，取得了一定的成绩。

在工作中，无论是直接面对游客还是间接服务游客，他始终坚守岗位，默默奉献，以自己的实际行动为数以万计的中外游客提供无微不至的服务。即使在旅游淡季，他每天工作时间都要在8-10个小时之间，而在旅游旺季，他每天的工作时间会更长，均超过10个小时。咨询站正常上班时间是8点，他每天提前半个小时到岗，到了中午他仍然坚守着岗位。每天巨大的工作量，来自他极强的工作责任心。

他不怕吃苦受累，不等不靠，勤劳朴实，积极肯干，工作总是抢在人前。这是3年来，所有同事们对他的由衷评价。在负责长沟旅游咨询站工作期间，他认真履行岗位职责，始终保持严谨认真的工作态度和保持乐于助人微笑服务的优良传统，认认真真做事，

处处严于律己，尽心尽力，扎实工作，较好地完成了自己所分管的各项工作。

如果遇到较难开展的工作，包括领导临时交办的重要工作，他从未找任何理由退缩或放弃过，想尽一切办法排除困难和压力，最后总能创造性地超额完成工作任务。有一次，他接待了一批特殊的游客，他们是一些聋哑的叔叔阿姨，由于交流比较困难，他想到了用纸笔与他们进行交流，最后还送他们到达车站，让他们满意而归。也曾接待过一些国外游客，他耐心地拿出英文地图为他们指出所在地，线路和目的地。前来咨询的游客都感到非常满意！

沈建松在几年的工作中，兢兢业业，无私奉献，体现了一名咨询员尽职尽责、时刻为游客服务的奉献精神，值得广大旅游咨询工作者认真学习。





节庆活动

●长阳音乐节

长阳音乐节主要包括乐队演出、文化大集市、娱乐休闲、赞助商展示、新媒体展示、餐饮休息等。

- 时间：每年8月底或9月初
- 地点：长阳镇京良路北侧万亩滨河公园

●中国（北京）国际房车露营展览

展示数款国产与进口房车、房车零配件、木屋以及为观众提供各种帐篷露营户外用品、多处露营地等多种服务。

- 时间：每年8月中下旬
- 地点：长阳大宁山庄北京房车博览中心

●大石窝镇“福临菱枣”采摘节

菱枣满枝头，笑迎八方客。游菱枣生态庄园，品绿色环保果品，尝民俗特色餐饮；览云居寺盛景，“看石经、赏国宝、品素斋”；购汉白玉石雕精美艺术品；来北京最美乡村，体验农事种植活动，采摘无公害有机蔬菜，享受淳朴农家风情。

- 时间：每年9月初至10月中旬
- 地点：大石窝镇三岔村

●百花山景区红叶节

以山区红叶观赏为主题，推出红叶摄影展、时令农产品展销、赏红叶爬山比赛等活动，展示百花山风情特色。

- 时间：每年9月上旬至10月上旬
- 地点：史家营百花山景区

●中国房山·长阳业余高尔夫球冠军赛

邀请美国、澳大利亚等十多个国家和地区球员参与同场竞技，旨在为2016年奥运会储备和输送人才的国家级战略赛事。

- 时间：每年10月中旬
- 地点：长阳镇

●“金花绽放长沟”花田葵花节

花田葵海以“花间漫游”为主轴，将长沟镇悠闲气氛，结合庞大的花海地景，带给民众心灵与视觉的双重飨宴。并以“自然的颜色”邀请全国民众欣赏美丽的花海美景，真实的美丽唤回真实的感动，让“2014花田葵海”不只是一个活动，更是一种对于生活的反思与提醒。

- 时间：2014年9月底至10月中旬
- 地点：长沟镇

●“大家西游”小西藏

活动内容有高山山脊游、观花赏菊、采摘纯天然野生菌、品高山蘑菇宴、邓子沟徒步穿越、高山草甸露营。

- 时间：每年10月
- 地点：蒲洼乡花台汽车露营公园





●十渡景区农家厨艺大赛

在“十一”长假期间，开展主题为“美丽十渡，食全食美”的景区农家厨艺大赛，设置奖项荣誉，号召景区民俗户积极报名参赛，比拼农家厨艺。大赛邀请游客当评委，选出最受游客喜爱的菜品及厨师。活动的开展既有利于提高十渡景区民俗户餐饮服务水平，也能宣传十渡美食文化，给游客十渡“景美人美食亦美”的旅游印象。

●时间：每年10月初
●地点：十渡景区五渡汽车露营地



●京郊芦西园休闲采摘游

采摘黄瓜、西红柿、茄子、辣椒、甘蓝、芹菜等大众型蔬菜10余种，樱桃番茄、迷你黄瓜、迷你南瓜、水果苤蓝等特色型蔬菜20余种，以及草莓、西瓜、甜瓜、葡萄等特色水果。各个品种特色明显、口感鲜嫩、味美多汁，并且真正实现健康、安全。

●时间：每年9月至10月
●地点：窦店泰华芦村种植专业合作社“芦西园”

●“天开花海”定向季——中国定向越野公开赛

“天开花海”定向季旨在创办最具特色的花田定向越野赛，创办最大“亲子”越野赛。

●时间：每年10月（2天）
●地点：天开花海

●欢乐田园桃、葡萄采摘季

欢乐田园桃、葡萄采摘季设有桃采摘、葡萄采摘。

●时间：每年7月初至10月上旬
●地点：良乡镇刘丈村



●中国历史文化名村——水峪古村一日游

游古村、推石碾、看中幡、穿越古商道。

●时间：每年10月初至10月上旬
●地点：南窖水峪村

●金秋采摘节

金秋采摘节有采摘磨盘柿、香酥梨、猕猴桃、苹果等项目。

●时间：每年9月底至10月底
●地点：张坊镇镇域内

●激情全山地 探美大安山——国家全山地运动度假公园生态体育文化节

激情全山地 探美大安山体育文化节内容涵盖生态旅游、山地运动、产业推介、越野赛事、文化演出和公益活动等项目。

●时间：4月至10月
●地点：大安山乡国家全山地运动度假公园

●百花山旅游风情节暨消夏避暑高山音乐会

百花山旅游风情节将举办百花山传统庙会、消夏避暑高山音乐会、登山比赛、百花杯摄影大赛等系列活动，展示、宣传百花山优美的自然、人文风貌。

●时间：每年7月15日至8月15日
●地点：百花山景区

●第二届幽岚山坡峰岭红叶节

红叶节上游人既可登山赏红叶，还可品尝地道的农家饭菜，亲身体验原始豆腐制作的全过程，参与各项民俗体验活动。

●时间：2014年9月下旬至11月中旬
●地点：周口店镇黄山店村坡峰岭





中国房山世界地质公园12景徽章套装：此套徽章采用独特的双方形设计，代表了房山双文化的概念，既突出了房山区悠久的历史，也体现了房山文化的现代特色，同时单色镀金效果也体现了此套徽章的素雅与庄重，三款圆形徽章融合了镀金、珐琅、金粉漆和印刷等工艺于一体，丰富了房山多彩文化的内涵，并与十二款方形徽章形成鲜明的对比。

麻核桃手工艺品：以本地区特有的丰富的麻核桃资源加以艺术加工，打破人们固有的麻核桃只是用手把玩的意识，通过艺术加工赋予麻核桃艺术性的灵魂，向世人传递本地区的风土人情，体现吉庆吉祥的艺术风格。摆在家中吉祥大方，同时散发出麻核桃特有的木质芳香沁人心脾，独具芳香化浊的特有功效，深受游客欢迎。麻核桃艺术品可以挂在居室墙面，体现主人家居艺术理念和崇尚美好生活的愿望；或作为办公环境点缀，烘托办公区域蒸蒸日上、欣欣向荣职场气场；还可以作为礼品馈赠亲友，传递吉庆安康、富贵兴旺的美好祝愿。

云居寺文房四宝之云居禅笔：云居禅笔也叫云居素笔。所谓“素笔”就是用植物纤维取代了动物毛制成的毛笔。云居禅笔的发明人，监院果坚法师结合传统宣笔制作技艺，经过反复试验，研制出一种全新概念的植物纤维毛笔头，既符合佛教文化的内涵，又保证了传统毛笔尖、圆、齐、键的四德要求。这是对传统毛笔的颠覆性创新，不仅适应了生态和环保的现代理念，还受到了佛教界人士和热爱动物人士的欢迎。

鸵鸟蛋蛋雕：本作品选用质地较厚的鸵鸟蛋为材料，图案成型效果类似于美术中的素描，以浅浮雕和镂空的手法进行雕刻，花纹细腻流畅。蛋壳表面雕刻的精美图案再加上烫金工艺，呈现出了特有的富贵和吉祥的气息。蛋雕有较高的欣赏价值，也是艺术珍品，可以保存百年，使之成为永不衰减的爱意。

房山磨盘柿系列产品：房山区被国家林业局命名为“中国磨盘柿之乡”，现有柿树12万亩，年产量2500万公斤，广泛分布在16个山区、丘陵乡镇。“房山磨盘柿”以个大、皮薄、色浓、清香、爽口、形美而闻名全国，已获得国家地理标志产品保护。柿子不仅营养丰富，还有很好的医疗保健作用，具有清热润肺、化痰止咳等功能；另外，柿子也是事事如意、世代吉祥的美好象征，其寓意深刻。

蛋雕首饰音乐盒：经典蓝色花纹蛋雕首饰音乐盒，完整蛋体镶嵌精美花纹，简单简朴的风格，不失优雅。蛋体浑圆，可以完全感受大自然浑圆体的完美，打开顶部盖子，立刻变成一个精致的首饰盒。蛋体采用真鸵鸟蛋壳，在其蛋壳内部做了加固处理，保证了音乐盒的使用寿命与不易破碎，底座材质为锌合金，材质坚硬。内置迷你八音琴机芯，转动蛋底部的发条，音乐便随之响起，蛋体内部饰以高档面料，表面非常光滑，手感就像触摸到婴儿的皮肤一样，让你从内而外地爱上它，是馈赠亲友，给予祝福的佳品。





1.上方山国家森林公园→长沟水岸花田→北京首创奥特莱斯休闲驿站

2.游北京建城地 观地质演化史一日游

云居寺→中国房山世界地质公园博物馆→西周燕都遗址博物馆

3.十渡自然观光 地质科普体验二日游

十渡东湖港 →拒马乐园(或孤山寨)→仙栖洞→中国房山世界地质公园博物馆→北京首创奥特莱斯休闲驿站

4. 高山消夏纳凉 溶洞地质观光二日游

百花山风景区→圣莲山风景区→水峪古村→石花洞或银狐洞

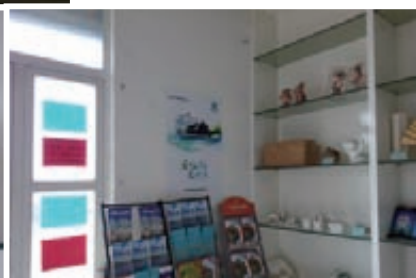
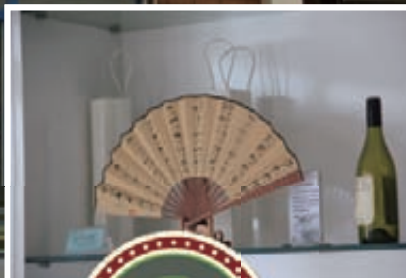




通州

通州区地处京东，被称为“北京副中心”。通州区旅游资源丰富，有着历史悠久的京杭大运河，有着享誉中外的中国·宋庄文化创意产业集聚区；有着文化科技内涵丰富的现代都市型农业园。在这个崛起的新城中也有众多旅游咨询站的身影，它们向您介绍着草莓音乐节、番茄文化节、冰岛虞美人节、沙滩狂欢节、运河绿道骑游节等丰富多彩的各种特色节庆活动，向您展现那“不夜水城”的魅力。





借问画家何处有 请到宋庄咨询站

宋庄旅游咨询站



在北京的温榆河、潮白河、运河、减河环绕的一块秀美平原上，坐落着一座艺术之城——宋庄。它位于通州区北部，在百里长安街的东延长线上，镇域面积116平方公里，下辖47个行政村，是北京文化创意产业的重要区域。在京榆旧路旁边，宋庄镇政府对面，游客会看到一座蓝白相间的房子，那就是我们的北京旅游咨询服务中心——“宋庄站”。咨询站前有808路、813路及小公共通2路等多条公交线路，交通十分便利。

宋庄以小堡村为代表，从1993年底开始，艺术大师黄永玉，青年画家高惠君、方力钧、岳敏君、刘炜，艺术批评家栗宪庭作为拓荒者首批来到宋庄，截至目前先后入驻到宋庄的艺术家已有5000余人，大中型艺术馆16家，画廊近百家，具备一定规模以“国防工事艺术区”为代表的艺术区十多个。自2006年宋庄被列入北京市首批文化创意产业集聚区以来，宋庄不仅吸引了众多门类的艺术机构和艺术工作者入驻，还集聚了几十家特色的艺术餐吧、咖啡厅，其中以米娜餐厅、苹果树下、大红大紫、玫瑰小镇、栗树咖啡厅

最为知名。艺术形式也从以前传统的架上绘画、雕塑发展到目前的陶瓷艺术、漆器、传统的手工艺、时装设计、古玩收藏等。来到这里不仅可以参观欣赏，同时也可以和艺术家互动，亲身体验和感受艺术的乐趣和魅力。

宋庄旅游咨询站秉承“全心全意为游客服务”的宗旨，不仅为咨询者量身定做提供各种自助游、陪同游、国内及其他地区的豪华旅游，还为咨询者创造最好的、独一无二的旅游体验；咨询站内还提供多元化的服务，像代订飞机票、京郊周边游、国内外长线特色游、外地客人来北京短途游等。

宋庄旅游咨询站区别于其他旅游咨询服务中心的最大特点是，能在短短24小时内为游客创建专属于游客自己的个性化旅游项目，游客可以参加宋庄旅游咨询站推出的“通州宋庄一日游”或者“多日游”项目，会见知名艺术家、导演和画廊策展人，参观美术馆、艺术区，访问大型巡回展览等活动，应有尽有，丰富多彩，让游客身心得到一次彻底的放松和洗礼。



凌园圆 用真心服务基层

在“宋庄咨询站”，有一位名叫凌园圆的女孩，在旅游行业摸爬滚打了7年之久，其经验丰富让人会误以为是个“大姐型”人物，但实际却是个长着江南女子秀气模样的北京姑娘。因为宋庄是艺术家聚集的地方，除了中国一些有名画家来到此地汇聚外，更吸引了不少外国爱好者慕名而来。

2013年冬天，来了两个法国人咨询，那天是凌园圆当班，两个人的中文水平几乎为零，寒暄了几句英语后，她发现两个外国人开始用法语跟她说话，不善法语的她马上用手机下载的语言发声软件尝试着跟他们沟通，他们说一句，她对答一句，大概明白了两人表达的意思。原来，老外们想去画家村买画，但身上人民币不够，想用美元换点人民币。凌园圆没多想，让两位外国友人上了自己的车，开车带他们去换了钱，又拉到宋庄画家村附近带他们去买画，来回折腾快两个小时才又回到单位去上班。离别，二位外国游客掏出小费作为答谢，她委婉地拒绝了。

还有一次，一个80多岁的老大爷颤颤巍巍地来到“宋庄站”，进来后也不咨询，嘴里不住地说着“某某国际有限公司”，闷热的天本来就让人心情憋闷，

碰上这样一个问什么话不说什么的人，难免情绪上会有点急躁。但凌园圆看到后，非但没觉得烦，反而客气地跟大爷唠起了家常里短，缓和的气氛让大爷的情绪一点点好了起来，慢慢地向她敞开了心扉。原来大爷今年3月底在路上遇到了两个搞投资的人，天花乱坠地让善良的老人投了2000元钱，钱虽不多，但对于老人来讲也是一个月的退休收入。老人家在北京西城区，一早就乘坐公交来到宋庄这边，此次来的目的是想找到这个投资工作地点。他们说好一个月后回本并给老人打入2500元作为回报利润，但半年过去了，钱一分也没打入老人账户，电话也联系不上。凌园圆已经意识到老人很可能上当了，但为了缓和老人情绪，她跟同事商量后，决定带着老人去他们说的投资方看看。因为就在附近，问了周边好几个人也没找到投资的那个地方。老人尝试着又拨通了对方电话，仍然联系不上，此刻，大爷情绪上波动很大，凌园圆搀扶着老人回到“宋庄站”，当即就报了警并联系了老人的家属，把老人交到家属手里，安全地送回家。

宋庄附近有很多外地打工者的子女在周边附近上学，因为站点设在马路边上，便利的地理位置难免会有一些儿童进咨询站来嬉戏玩耍，热闹的场景让到现场报名的客人心生愤怒，不能安心咨询旅游事宜。天生喜爱小孩的凌园圆见此场景，马上就会扮演个“大姐姐”的形象，告诉他们“这里是公共场所，小朋友们不能大声喧哗哦，如果每一个人做到静静地呆着等公交车到来，就会得到一个小礼物。”这时她就会把储存在单位的小零食分给每位来访的小客人们，并带他们到单独的一间屋里陪他们一起等车，或跟他们称兄道弟地玩耍一会。像这样的事情还有很多，在这里每天都会有咨询者来访，对待他们，凌园圆始终遵循一个原则“一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯热茶相送，一个满意答复”。

●通州草莓音乐节

通州草莓音乐节设置8个舞台，分别为：草莓舞台、爱舞台、微博音乐人舞台、重型舞台、星球舞台、摇滚校园舞台、Alienware电子舞台、Chǎ舞台。共有近260组参演艺人加盟，以超高规格水准定义“超级音乐节”概念。

●时间：每年5月1日至3日
●地点：通州区运河公园

●金福艺农番茄文化节

金福艺农番茄文化节以“多彩番茄，点亮生活，爱上番茄联合国”为主题，举办“农业科普电影”、“番茄创意设计达人活动”、“空中漫步拓展训练”、“农事采摘体验乐园活动”、“渔汇公园垂钓开杆”、“宠物互动体验活动”、“越野车模竞赛活动”，让市民在自然生态环境中感受田园生活，体验农耕乐趣，领略文化创意魅力。

●时间：每年5月至7月
●地点：金福艺农番茄联合国

●第五季龙水凤港生态露营农场夏日狂欢节

北方最大最全的南方热带水果园百亩台湾园内，几十种树熟水果和温室外200亩湖泊800亩景观农业园林数十种水果供游人观光采摘；50亩草坪婚礼、1000平米白色拉模室外餐厅和主题音乐喷泉娱乐广场各种娱乐设施供孩子们尽情游乐。

●时间：每年5月-7月
●地点：龙水凤港生态露营农场

●花仙子万花园冰岛虞美人节

几百亩的冰岛虞美人花海，还有月牙湖、双喜字迷宫、鲜花餐厅、园艺中心各种各样的景点可以玩一趟，最推荐的是鲜花餐厅，可以品尝鲜花美食。

●时间：每年5月至6月
●地点：花仙子万花园

●开新农场沙滩狂欢节

沙滩狂欢节项目有：沙滩狂欢：沙滩排球、沙滩足球，体验极速沙滩越野等；水上娱乐：8人一组快艇比赛，感受速度与激情；品尝美食：农家特色美食，户外自助烧烤；拓展体验：真人CS展现团队魅力，树上猴穿越；浪漫住宿：丛林小木屋，更私密更浪漫；其它娱乐项目：篮球、游泳、篝火晚会、农业观光等。

●时间：每年5月-10月
●地点：安君洲开新农场

●瑞正园有机果蔬采摘节

瑞正园在京郊建有二千余亩原生态、无污染、生态循环的有机农业观光基地，农庄空气清新、土壤肥沃、水源纯净，是集有机蔬菜品种种植、无公害养殖、特菜加工配送、观光采摘、会务培训、汽车露营地、科普教育、婚纱摄影基地、餐饮娱乐住宿休闲等产品和服务于一体的综合性现代化农业示范园区。

●时间：每年5月-12月
●地点：瑞正园休闲农庄



节庆
活动



●蓝色浪潮蓝莓采摘节

北京最大的蓝莓鲜果采摘基地，共有大棚200多栋，蓝莓采摘园种植面积2000余亩，5月-7月诱人的蓝莓挂满枝头。

五一期间，游客只需进园花100元，即可敞开吃，还可以带走一盒蓝莓哦。蓝莓果实为果浆，成熟期短，不易保存。采摘园的蓝莓除了产蓝莓鲜果以外，还深加工成蓝莓原浆、蓝莓酒、蓝莓蜂蜜等一系列绿色产品。

●时间：每年5月-7月
●地点：麦田凤河农业科技观光园

●绿色港湾“家”年华——清新欢乐节

千年古运河畔的绿色港湾，碧水环抱着沙滩和丛林，成就了一个幽静怡人的天然氧吧，其经营理念就是为您和家人奉献快乐健康，是一个全家人都能来玩儿的地方。主要经营农家特色餐饮、垂钓、沙滩车、樱桃采摘、私家菜园出租、小动物园和户外亲子乐园等。

●时间：每年5月-7月
●地点：绿色港湾农场

●运河绿道骑游节

通州区全民健身运河绿道骑游活动。运河绿道紧邻千年京杭大运河，沿途水面平均宽200米，是距离市区最近的自然风光路线，且全部为平原地区，交通便捷，沿线绿化率达到80%，这在北方缺水城市极为罕见。倡导“爱旅游爱生活”的生活理念。主题为：“科学健身、绿色出行、拥抱自然、还北京一片蓝天。”

绿道还专门针对自行车骑行进行配套服务和设计，规划设置永久式驿站、补水、医疗等综合服务。运河绿道不仅仅是骑行、观光，同时也是具有很强互动功能的骑游线路。沿运河绿道骑行20公里观光休闲路线或60公里的竞技休闲路线。沿途连接亲子乐园、采摘、农家乐、真人CS等娱乐设施。活动地点均以漕运码头为起点，环万亩大运河森林公园及沿河绿道，运河文化广场为终点。

●时间：每年5月中旬
●地点：运河绿道



通州赋礼盒套装

《通州赋》在北京城市副中心定位开启通州美好愿景之时，在全区人民奋力拼搏、如火如荼推进通州跨越发展的今天应时而出。秉承运河文化理念，文字内涵丰富，书法隽永，洋溢着运河儿女的深情，寄托着通州百姓的期愿，是一部记载通州历史，展望新城未来，鼓舞人心士气的精品力作。

大顺斋食品

明崇祯九年（1637年），来自南京的回民小贩刘大顺，带着全家在当时市井繁华的通州镇落脚谋生。他先是在通州城内走街串巷挑担叫卖，专门制做经营糖火烧，后因生意兴旺，便在街上开了个几间门面的铺子，老婆掌柜，他和儿子制作，取名“大顺斋”，一来表示刘家字号，二求买卖顺利。

老北京口头语钥匙链套装

“您吃了么”、“遛弯儿”、“发小儿”、“门儿清” 京腔浓郁，京味儿十足，话里话外的老北京，都透出那么一股慵懒的劲头儿，却又饱含着悠然自得的智慧，无处不在，让人说着舒心，听着亲切，体味到北京独有的风情趣致，也感受到北京人随和爽朗的天性。

10寸凌霄百合瓶

主图案为凌霄花。凌霄花为多年生木质藤本，开于春光5月，色泽既有艳丽花朵也有淡雅花束。百合瓶的凌霄花设计构图自上垂绕而下，既符合凌霄花生长特点又在构图上有所创新，花卉设计巧妙，色泽淡雅和谐，带给人们清新和舒畅。

《福到眼前》

作品借用蝙蝠的蝠字，因为与福、富谐音，即有福气，富贵之称。弥勒佛“大肚能容，容天下难容之事；开口便笑，笑世间可笑之人”。又因蝙蝠落在佛的眼前，寓意为福到眼前，有美好寓意。

松树蚰蚰笼

设计者用牛骨材料雕刻出一件旅游纪念品，既展示松树的品格，又与北京的传统文化相结合，还体现从古至今，老北京人喜欢养虫和逗蚰蚰的爱好。

景泰蓝镂空盒

景泰蓝以紫铜作坯，以铜丝掐成各种花纹，中充珐琅釉，造型端庄厚重，色彩对比鲜明，色釉宛如宝石般的晶莹深沉。富丽堂皇的外表，彰显出景泰蓝大气祥和、富贵典雅的气质，因而深受皇家贵族的喜爱。景泰蓝是一种工艺极其复杂的工艺艺术品，是历史的传承、鉴赏、收藏的最佳珍品。

雕漆

雕漆工艺，“燕京八绝”之一，是中国漆工艺的一个重要门类，也是北京传统工艺美术的精华之一。雕漆工艺，是把天然漆料在胎上涂抹出一定厚度，再用刀在堆起的平面漆胎上雕刻花纹的技法。其制造工艺，是一个相当复杂的过程，必须由许多手艺人经过若干道工序方能完成。其造型古朴庄重，纹饰精美考究，色泽光润，形态典雅，体现了工艺美术家的高超技艺和聪明才智，是中华民族传统工艺的瑰宝。





运河源头文化体验之旅

三庙一塔景区→运河公园→大运河森林公园

休闲养生减压之旅

金福艺农番茄联合国→北京国际图书城→星湖园温泉酒店

生态观光绿色之旅

花仙子万花园→第五季龙凤港生态露营农场→瑞正园农庄

亲水骑行有氧健身之旅

运河绿道→绿色港湾农庄→开新农场→快乐源农庄





顺义

顺义，物华天宝，人杰地灵。这里不光有2008年北京奥运会的重要场地——奥林匹克水上公园，还有着非常丰富的工业、农业旅游资源，是京郊时尚休闲之城；因濒临北京首都国际机场，又有“北京绿色国际港”的雅称。在这绿色的港湾中荡漾着7只美丽的咨询站，它们或是在汉石桥教您如何观鸟，或是在焦庄户讲述那抗战的岁月，或是在鲜花港成为您花海之中的向导。座座咨询站都为您展现着大美顺义。





芦苇荡里的游客之家

汉石桥湿地景区旅游咨询站

汉石桥湿地自然保护区位于京东平原地带顺义区杨镇，总面积1900公顷，其中核心区面积约3000亩，是北京市平原地区唯一的大型芦苇沼泽湿地。汉石桥湿地动植物资源丰富，保护区内记录到有鸟类153种、植物292种，是许多珍稀濒危鸟类迁徙的栖息地和中转站。汉石桥湿地景观优美，有3000亩的芦苇荡，湿地内生长着荷花、香蒲、荇菜等水生植物，还可以见鹭类、野鸭等野生鸟类，野趣盎然。汉石桥湿地设有游船、观光自行车、垂钓、真人CS、观鸟等旅游项目，为游客提供多种形式的体验湿地服务。为更有效地保护典型的芦苇沼泽湿地生态系统和野生动植物，北京市人民政府于2005年4月批准成立了汉石桥湿地自然保护区，同年6月顺义区人民政府成立了北京市顺义区汉石桥湿地自然保护区管理办公室，主要负责湿地的保护、科研科普、开发利用等工作。

汉石桥湿地旅游咨询站成立于2011年，位于汉石桥湿地景区汉沙广场，地理位置优越，交通便利，距景区入口仅100米。为保证服务质量，汉石桥湿地旅游咨询站的工作人员全部从河北旅游职业学院招聘，文化水平高，经过为期一周的培训，通过考核上岗，保证了咨询员的专业性、周到性、针对性。汉石桥湿地旅游咨询站面积200平方米，内设团队接待、电话咨询、触摸查询机、景区导游图、咨询展架，为

到来的游客提供全面、广泛、专业的咨询服务。需要团队接待的游客可以直接到咨询站洽谈，也可以通过电话预约，多种方式满足不同的游客人群；电话咨询可以为游客解答到湿地的交通路线，湿地旅游项目的特点、价格，可观赏风景等方面的内容，提高了工作效率，也节省了游客的时间；触摸查询机内有湿地定义、功能的解说，有150种鸟类、290种植物的解说，有湿地相关的100首诗词，有助于游客了解景区丰厚的旅游文化、人文知识；如果想了解其他信息，在咨询展架上有北京旅游指南、顺义旅游指南、汉石桥湿地项目介绍等宣传资料。咨询站内还有旅游商品和土特产品，游客可以购买作为纪念，完善了游客的旅游感受和体验。





咨询达人 孙赏

孙赏在工作中，善于研究新技术、结合新时代和潮流，推出一批与互联网相关咨询产品，比如网站、微博、微信等等，完善奥林匹克公园网站，进行网络旅游服务，运用这些网络媒介进行旅游宣传和咨询服务。她长期负责旅游景区内、公交及自驾车咨询、管理、分流、统计和旅游服务工作，并代表奥林匹克水上公园咨询站做好管理服务工作，始终保持高度的工作热情和专业的态度。由于孙赏工作能力强，她还协助政府宣传部门和上级部门做旅游宣传。

2009年，孙赏大学还没正式毕业，通过面试来到顺义。初来乍到，人生地不熟。初出校门，什么都不懂，一切都是摸索着前进，在单位领导的关怀和带领下虚心请教认真探索，从基础做起，一步一



步充实自己，不仅业务能力提升，还培养了她自强不息的信念。

自在学校读书，孙赏就是个活泼好动的孩子，有多年的班干部工作经验，为她日后提高自己的能力，打下了坚实的基础。孙赏，在高三就被学校领导看中，推荐她加入光荣的中国共产党。上大学后，孙赏更是边兼职边学习，一边通过学习，提高自己的知识文化水平，一边参加实践锻炼自己。从小学到大学的这十几年中，孙赏学到了很多道理，她始终明白，立志将来要力所能及地回报社会。在求学期间，孙赏获得过大大小小的各种奖励多次，同时自己积极参与学校里的社团工作、团委工作和学生会工作，而且还被评为河北省优秀毕业生。在学校期间所参与、管理和负责的工作，都得到了同学、老师和学校的肯定，并获得过相关奖励，如优秀班干部、优秀团干部和优秀学生干部等。

2009年，孙赏来到奥林匹克水上公园工作，逐渐开始负责团队接待和旅游咨询工作。在单位从团队接待和咨询工作的5年中，连续被评为单位的优秀员工，在顺义机关工委组织的演讲赛中获得第三名，为单位得荣誉，自己的工作得到了同事和领导的认可。在咨询站的网络平台上，孙赏工作效率高，完成度好，上报汇总咨询量及时，并且积极参加上级组织的各种培训，丰富自己的旅游知识，认真总结分析，为旅游咨询的发展做出了自己的薄弱力量。



使命必达 郑楠

有一段话：“有一种生活你没有经历过，就不知道其中的艰辛；有一种艰辛你没有经历过，就不知道其中的快乐；有一种快乐你没有经历过，就不知道其中的纯粹。”这句话深深地打动着郑楠，她认为这是对志愿者的生活最好的诠释。快乐是志愿者服务的乐趣，源于志愿者那宁静而又耐得住寂寞的心。

2014年北京市顺义区汉石桥湿地保护志愿活动，郑楠作为一名志愿者参与其中，她内心很是紧张，憧憬着志愿者工作到底是什么样子，而今当她亲身经历之后明白，只有不断努力才对得起游客，为游客服务是她的幸运。

作为一名汉石桥湿地的志愿者，她与其他志愿者一样，努力工作，将自己的热情奉献于湿地。刚开始郑楠被分到综合组咨询处，当时她怀着十分忐忑的心情走到了咨询台前，向资历老的咨询员请教了怎样帮助游客解答问题。刚开始她有点不熟练，但是渐渐的，她开始面带微笑很自信地帮助游客解决问题。遇到一些上年纪的老人往往解释一次两次他们还是会不明白，这时候她总是不厌其烦解释给老人听，直到他们都明白为止。有时候遇到小孩子提一些不着边际的问题时，她也总是耐心回答并且用另外一种方式告诉他们湿地的重要性，从小树立保护湿地的意识。

她不仅用自己的言语帮助其他人，她还付诸在行动上。有一天，天气非常炎热，一个孩子因为中暑了在路边呕吐不止，那时她一个箭步跑到了游客身边关心慰问，并且主动帮助孩子的家长给孩子擦拭呕吐物，还找来解暑的药物给孩子服用，让孩子的家长十分感动。郑楠做的这些还感动了咨询站所有的同事。

当郑楠看到她所帮助过、服务过的人对她露出灿烂的笑容时，她就会觉得自己很快乐、她很喜欢咨询这份工作，还会一直坚持下去。





默默奉献的李伟

李伟是汉石桥湿地自然保护区咨询站咨询员，主要负责游客咨询、电话咨询、团队接待、投诉、失物认领。李伟在所从事的咨询员工作中，以文明的服务、真诚的接待、备受赞誉，以“对待游客热心，帮助游客诚心，照顾游客细心，服务游客真心”为服务准则，在平凡的岗位上孜孜不倦地追求着，脚踏实地，为人民服务。

刚踏入汉石桥湿地自然保护区旅游咨询站工作的时候，李伟还是个旅游咨询行业的“门外汉”，可她深深地知道“知识改变思想！思想改变行动！行动决定命运”这句话，知道在当今的社会里，对于旅游咨询更应该不断吸取新的知识，更新观念。所以她时时每刻都在学习关于旅游方面的知识，看各种关于旅游咨询的书籍、各个景点的介绍及路线，学习最新的交通路线图，知道并了解去各个景区的路线和公交线路。利用业余时间去参观尽可能多的景区，去学习每个旅

游咨询站的工作经验，取长补短，提高服务水平，以满足时代对于旅游咨询工作更高的要求。

多年的旅游咨询服务工作，让李伟深深体会到一个哲理：搞好旅游咨询服务工作，游客就是一面镜子，你对他笑，他就对你笑。坚持微笑服务，融洽交谈气氛，使服务质量更上一层楼。“游客的满意，就是我的追求。”这是李伟常说的一句话。一次，几位老年游客来到旅游咨询服务站，很着急、很激动地说：“景区太绕了，路标也不明确，参观完以后，走了2个小时都没有走出去，再走会儿，天都黑了，末班的公交车都赶不上了！赶紧告诉我们怎么出去！”李伟不急不躁，微笑着对着游客说：“叔叔、阿姨别急，我这就告诉你们。”随后，小李从展示架上拿来景区的地图，微笑并耐心讲解了景区路线介绍，从当前位置怎么走出景区，在哪里乘坐公交车及末班公交车发车时间。游客听后豁然开朗，着急激动的情绪没有了，略带歉意地说：“谢谢你！姑娘，你的服务态度真好。”

旅游服务是一项服务对象天天在变，但是服务内容却千篇一律的繁杂工作。在从事旅游咨询站咨询员工作期间，她告诉自己要始终保持着一颗火热的爱心，热情周到地为游客服务。她解答了万千游客的各种旅游咨询问题。

作为一名普通旅游咨询站咨询员，李伟的工作是平凡的，既没有激动的豪言壮语，也没有惊天动地的壮举，但她始终坚持一步一个脚印，干一行爱一行，像一枝朴实无华的小草默默地奉献着自己，点缀着社会，在旅游咨询站的小屋里抒写咨询员的风采！





刘娟 为了游客的满意

顺义区位于北京市东北部，由母亲河潮白河冲积形成广阔的平原地带。在这片热土上，勤劳智慧的顺义人民根据自身的优势，打造出独具顺义特色的工业旅游项目：燕京啤酒、现代汽车、鹏程食品等；依托土地肥沃，气候温和的得天独厚的优势条件发展了三高农业示范基地；鲜花港也成为首都现代观光农业发展的重要典范；2008年奥运会水上项目在顺义的举办，给顺义的旅游事业又提供了一个新的发展平台。还有很多可圈可点的旅游项目，在顺义咨询站就有一群热爱旅游的美女们，通过旅游咨询站为更多的热爱旅游的人提供服务和帮助，让更多的人知道旅游咨询站，更好地展示本地区的旅游资源。

顺义咨询站坐落在顺义区的主干道光明南街上，几百米的范围内，有顺义区医院，多家商场、酒店，来往的人们很容易看到门口有个彩色标识的“北京旅游”的北京旅游咨询站。

咨询站和顺义区医院住院部仅一墙之隔，一天，来了位拄着拐杖的游客，腿上打着石膏，穿着病号服，在推开门进来的一刹那，有些不方便。咨询员刘娟小跑着赶上前，帮着将门推开，一把搀扶住了游客，带他走进了咨询站。游客的脸上有一些尴尬的笑容，连声说，“我随便看看随便看看。”刘娟笑着说：“没关系，您随便参观，您腿脚不灵活，我扶着您，您需要什么资料，我去帮您取。”游客来到了资料展示架上，看到了《京郊旅游手册》，伸出没拄拐杖的那只手，眼疾手快的刘娟一下子就将这本书递到了客人的手上。客人泛泛地翻看着，刘娟解释道：“这本书是免费领取的，后面附有一本郊区地图，您可以拿一本带走。我们还有一本市区的旅游手册，里面都是介绍市区的一些新老北京特色景区，您感兴趣的话，我再帮您拿一本。”只见客人连连点头微笑。在拿来《市区旅游手册》的同时，她还将咨询站的环保袋一并拿在手里，并告诉客人，两本书不方便拿，都给您放到环保袋里，您可以拿回去仔细看，等您伤病好了，您再出去游览咱们北京的山水，希望您能够早日康复。客人的眼睛里流露出来的全是感激。客人说：“没想到，我只是一时起意随便进来看看，还怕你们嫌弃我穿着病号服，没想到你们的服务这么好，等我好了，一定来你们这儿旅游咨询，向身边的人宣传你们！”这位病友带着满意的笑容在刘娟的搀扶下离开了咨询站。殊不知，在这位客人进来前，在里面咨询的其他游客已经提出了异议，为了确保咨询中的客人权益，又不能将特殊的客人拒之门外，还要顾及客人的颜面，刘娟用热情周到的服务化解了所有的问题，同时又提升了咨询站的形象和知名度，将咨询站的工作顺利圆满完成了。当然，这样的事情不是经常发生，却能体现出咨询员的素质与机敏。



咨询员的咨询是不分地点和时间的，经常都是从咨询站下班了，在上下班回家的路上。遇到询问景点的事儿，即便人家没问到自己，都会主动给人家解释清楚，介绍景区的游览内容，坐几路车可以到达景区，门票多少钱。遇到搞不清方向的，掏出随身携带的旅游地图指给客人，或者赠送……完全是一副移动办公的架势！有的时候大家在调侃的时候，都纳闷是不是职业病了。自嘲其实是对旅游咨询事业深深的热爱，和一种自我赞许。

实话说，顺义的旅游资源相对匮乏，工业游要求预约的要求又将很多想去参观的个人拒之门外，遗憾依然存在，但刘娟相信，只要走进了顺义咨询站，一定不会让客人带着遗憾离开顺义。工业观光相对是个后起之秀，顺义工业观光又以食品居多，在给客人咨询的过程中，刘娟一定会和客人说明，食品安全是个大问题。并告诉客人，我们还有鲜花港、蝴蝶园，还有一年一度的啤酒节，还有具浓烈农村特色的大集，……顺义咨询站的每一位咨询员，都能给前来咨询的客人找到一项让他们满意的活动内容！

固然现有的咨询方式还仅限于电话咨询和访客咨询，但刘娟和同事们坚信，这种传统的咨询方式是一种情感式的，体验式的，交流式的服务模式，是任何模式无法取代的，其优势在于服务质量，他们要把咨询服务国际化，本土化，打造中国式的服务内涵，改善服务方式，增加服务内容，提高服务技能，将服务精细化，以服务取胜，以服务来确立咨询站的地位和优势。提升“北京旅游咨询”品牌在国民心中的满意度和知名度，创造“北京旅游咨询”的新形象，塑造良好的“北京旅游咨询”的品牌和声誉！

●北京郁金香文化节

北京郁金香文化节采用室内布景与室外布展相结合的方式，致力于打造一种独特新颖的花海景观。室外展共种植近50多个品种，400余万株郁金香。室内展主题为绅士英国，共使用120个品种的球根花卉，经典品种有郁金香、风信子、洋水仙、朱顶红等。

●时间：每年4月中下旬
●地点：北京国际鲜花港

●水果蔬菜采摘活动

加泰兴全与鑫港绿野采摘园的樱桃，品种新颖，园内成功引种“吉塞拉”系列，俗称“冰糖脆”。北务绿中名与沿河蔬菜高科技示范园区是瓜菜采摘不错的选择，这里可以了解各类蔬菜瓜果的营养价值，采摘自己心仪的蔬菜、瓜果，拿回家烹饪自己喜欢的菜肴。龙湾屯镇金秋采摘节满足您的各种采摘愿望。桃、葡萄、红提、柿子等果树这里都有种植；核桃、枣、山楂等小品种果品在山间路旁随处可见。其樱桃幽谷占地近千亩，素有“矿泉樱桃”的美誉。北石槽御杏园生产鲜杏历史悠久，乾隆皇帝御封“铁吧哒”。这里的鲜杏以果实早熟、果肉多汁为特色。

●时间：每年春季到秋季
●地点：顺义区

●北京荷花节

微雨过，小荷翻，榴花开欲然。玉盆纤手弄清泉，琼珠碎却圆。置身出淤泥而不染的荷花丛中，感受从未有过的的心灵净化。荷花不止可以赏，更可入菜；不但清香可口，且具有独特功效，让您在品尝美食的同时清热驻颜。

●时间：每年6月中旬到8月底
●地点：瑞麟湾温泉度假酒店



节庆
活动





牛栏山二锅头

牛栏山酒厂是北京特产“二锅头”的发源地，是京味文化乃至中国酒文化的代表；牛栏山酒厂是全国保持“二锅头”自主酿造最大的酒厂，而且是北京地区唯一获得“原产地标记认证”的企业。



鹏程食品

鹏程食品公司是全国最早提出“放心肉”概念的企业，并在全国率先实施了从“饲料生产—种猪繁育—商品猪养殖—商品猪屠宰—熟食加工—冷链配送”的全产业链工程，“安全”成为鹏程公司立于市场的最大优势。

创新食品公司

创新食品公司是国内高端蔬菜产品精细加工企业，目前主要生产蔬菜汤类、切分菜类、沙拉系列产品，是2008年北京奥运会切分蔬菜的供应企业。



“顺风 顺水 顺鑫游”工业游（一日游、无季节限制）

牛栏山酒厂→鹏程（肉）食品公司→创新食品公司

赏花游（一日游、春季）

七彩蝶蝴蝶生态园→北京国际鲜花港→顺鑫绿色度假村（槐花节）

生态采摘养生游（一日游）

北务“绿中名”采摘节→于地民俗旅游村→汉石桥湿地

经典景区游（两日游）

1、七彩蝶蝴蝶生态园→奥林匹克水上公园→金宝花园酒店→北京国际鲜花港→顺鑫绿色度假村

2、奥林匹克水上公园→金潮玉玛国际酒店→北京国际鲜花港→汉石桥湿地→瑞麟湾温泉度假酒店

红色旅游+民俗生态游（一日游）

龙湾屯樱桃幽谷→焦庄户地道战遗址纪念馆→焦庄户民俗村→安利隆生态农业旅游山庄

滑雪温泉休闲运动游

莲花山滑雪场→乔波室内滑雪馆→顺鑫绿色度假村





大兴

大兴区是京城的南部门户，京沪、京开高速路从区内穿行，带动了大兴经济腾飞的同时也促进了旅游业的发展，驾车来大兴的旅游者遇到困难时就会欣喜地在高速路出口发现旅游咨询站的身影。庞各庄西瓜节、采育葡萄节、庞各庄梨花节、安定镇桑葚节都是北京最有名的农业节庆活动，来参加节庆活动的旅游者都可以享受当地的旅游咨询站的贴心服务。大兴区 12 个咨询站，每个都在最关键的旅游节点，都发挥着不可替代的作用，都为大兴旅游发展做着突出的贡献。伴随着旅游者游大兴，爱大兴，去感受特色大兴、绿甜大兴、活力大兴、现代大兴、科技大兴、时尚大兴。





架起游客与乡村的彩桥 庞各庄旅游咨询站



庞各庄镇位于北京市南部，大兴区西部，距黄村卫星城10公里，距北京市永定门25.5公里。京开高速公路和京九铁路大动脉自北至南纵穿镇域，规划中的公路七环自东向西横穿境内，交通极为便利。庞各庄镇农业主导产业是西瓜、甜瓜、甘薯和梨。西瓜、梨两大品种都曾经作为贡品进贡皇帝享用。庞各庄镇是全国特色景观旅游名镇、北京市休闲农业与乡村旅游示范镇。

庞各庄镇旅游咨询站位于庞各庄镇中心区瓜乡桥东200米处，是庞安路田园休闲旅游产业带起点。庞安路横向连接京开高速、104国道和京津塘高速公路，向西连接永定河旅游观光休闲走廊，是大兴区“T”字形旅游观光产业带的主要通道，是广大市民到大兴庞各庄镇旅游观光休闲度假的重要交通枢纽。咨询站的交通区位优势明显。

与其它旅游咨询站单一的服务模式不同，庞各庄旅游咨询站的服务在于他的创新、多形式的服务方式。庞各庄旅游咨询站为游客提供电话咨询包括景点电话、行车线路、景点活动及旅游产品等相关信息咨询。根据游客需求，给游客推荐贴心满意的旅游线路行程安排。同时多种渠道参加各种旅游活动，对外推荐、展示庞各庄的旅游资源。“旅游庞各庄”的微信、微博是由旅游咨询站管理的公众服务平台，发布庞各庄景区的动态信息和路线、简介，以及优美的接

待环境和让人心仪的田园风光，通过和游客的信息互动网络解决咨询问题，为大家来庞各庄旅游吃住游玩提供保障。

庞各庄旅游咨询站始终保持人性化的贴心服务，始终站在游客的角度去工作。比如梨花节快到了，在梨花还没开的时候就已经发布动态信息了，让喜欢观花的游客提早准备，不错过花期。同时，根据资源情况推出多条精彩线路，让游客不仅观花，同时结合拓展、采摘、用餐等活动，让游客充分感受多种乡村体验。

另外，对于镇域的旅游资源，根据农作物的季节特点，咨询站定期沟通联系，及时了解准确动态信息，并更新网络平台内容。微博平台一年的时间关注人超过了1000人，微信平台半年的时间关注人超过了500人。咨询站成了游客和旅游接待单位不可缺少的平台。

良好的效果也引来了很多旅游接待点的关注与信赖。梁家务果农老徐的10多亩樱桃园，咨询站春季跟踪樱桃的生长信息并多次外宣，两微平台双管齐下，引来采摘游客不间断，使得10余亩的樱桃顺利销售完成，省了老两口很大的精力，又结识了不少的朋友，还比去年增加了收入，老两口心里别提多高兴了。

除了游客的贴心服务，对于当地的旅游接待单位也热情服务，哪家园区有新的活动，哪个民俗户研发了新的美食等等，庞各庄咨询站都细心的给游客推荐。同时对于推出的信息进行效果跟踪，及时改进，让游客和接待者都满意。

经过以往的经营，咨询站果断改变以往的电话接受咨询的模式，采取加强外宣与咨询结合，线上与线下结合，游客群与景点结合，节庆活动与旅游线路结合等多种方式的全方位服务体系，收到了非常好的效果。



真情服务为游客

青云店旅游咨询站

青云店镇位于北京市东南郊大兴区东部，北距永定门25公里，西距大兴新城黄村16公里，南距廊坊市38公里，东部与通州区接壤，镇域北部与瀛海地区接壤。辖区总面积约70平方公里，辖49个自然村，常住人口约3.3万人。104国道贯穿镇域南北，在镇域北部与南六环路十字相交，并与镇域内的区镇级公路共同构成了四通八达的立体交通网络。镇域内共有341路、926路、940路等多条公交车运营线路途经或起始镇内。便利的现代交通网络为青云店地区在新世纪的腾飞和发展开辟了广阔的空间。

青云店旅游咨询服务站位于104国道南侧，毗邻大东新村，周围环境优美，绿树成荫。青云店旅游咨询站结构新颖，造型独特。房屋为移动式房车别墅结构。房车别墅具有节能性、耐久性、安全性、美观性等特点。咨询站主体结构为轻钢龙骨结构的木屋别墅，内部装修为木屋结构，通过原生态的设计理念使游客们更加亲近自然，融入自然，别致的装潢，带给游客一种回家的踏实体验。站内设有青云店镇旅游信息栏、手工艺品展示等多个区域，供游客们参观感受，查阅信息。

除了为游客提供干净整洁的休息场所之外，青云店旅游咨询服务站还拥有强大的服务功能。为旅游者免费提供有关北京主要旅游资源、景区、旅游产品、交通线路信息、北京的旅馆、饭店及餐饮场所的介绍、旅游行



业政策法规查询等，帮助游客合理安排旅游路线，节省旅游成本；服务站内设有展示架、电视录像等展示设备，为旅游者免费提供北京各著名的文化古迹和风景名胜介绍、北京新推出的旅游新产品、新线路、新景点介绍材料、餐饮娱乐设施的介绍、旅游纪念品展示等旅游产品和旅游相结合，丰富旅游体验；代理酒店、旅馆、代理旅行社部分相关业务、代理飞机、火车、旅游专线车票、代售景点门票、旅游纪念品代销等专业的服务，提升旅游形象；接待并上报旅游者对全市各类旅游及相关机构或事件的投诉，保障旅游者的权益；为了保障咨询站的服务，咨询站内配有七名服务人员，为游客们提供热情专业的咨询服务。

青云店旅游咨询服务站，以专业的态度、周到的服务、完整的游客体验，树立了良好的咨询站形象。





京南首镇的亲切服务 榆垓旅游咨询站

榆垓镇是北京南郊按照21世纪城市“生态学”理论，以全新的概念规划，迅速发展和建设中的京郊新市镇。经过近十年的建设和发展，无论从城镇建设本身和构成新市镇的产业支撑系统、自然生态系统，以及由此带动的人流、物流、资金流、信息流等诸多方面都呈现出空前的生机与活力。尤其是面对北京奥运经济的到来和北京市新的总体规划中产业结构、空间布局的调整，榆垓镇更是迎来了难得的历史机遇，榆垓新市镇的建设，加速了房地产业、现代制造业、观光旅游业、都市农业、文化服务业的多种有利要素迅速向这里聚集，榆垓镇无可质疑地成为京郊最具发展潜力的热点地区之一。榆垓镇作为京南首镇已有数百年历史，位于北京南郊大兴区南部，与区府所在地黄村和北京城区一线贯通，距市区35公里，全程仅需25分钟车程。榆垓镇隔永定河河北省交界，历史上就是外埠进京的要塞通衢。

大兴区榆垓旅游咨询站位于京开高速榆垓收费站出口南1.2公里处，地处永定河与河北省交界处，是外省游客从南部进京的第一个宣传窗口。优越的地理位置，便捷的交通，加上精美的外观建筑，使该站成为大兴的一个旅游标志。

榆垓旅游咨询站既突出当地特色，又要辐射周边旅游。依托全区丰富的资源，串连精品游线，让过去的农业园区成了旅游景点，让农家院变成了旅游接待

场所，让地里的绿色农产品变成了旅游商品，农民的生活资料也变成了生产资料，真正实现了“零距离就业”，开拓出以旅游助农民致富的新路子。

为吸引广大市民来大兴旅游观光，咨询站串联旅游资源形成线路，使景点、观光园区、民俗户形成有效链接，同时，推出特色宴美食，并印制宣传资料，深受游客欢迎。据介绍，此项举措既延长了游客的逗留时间，又增加了旅游收入。

榆垓旅游咨询站为游客提供的服务有旅游咨询，包括北京市内及大兴区内主要旅游资源、景区、旅游产品、交通线路等信息查询；旅游宣传资料发放，包括旅游宣传品、宣传手册等的发放；农业观光线路提示，包括提示游客观光、休闲、度假最方便、最快捷的路线，以及具有大兴区内特色的旅游线路和旅游景区景点；旅游商品及农产品展销，展示最具当地特色的农产品；投诉受理，接待旅游者对本区县各类旅游及相关机构或事件的投诉等多项综合服务项目，向广大游客宣传北京大兴旅游资源。

咨询站建站以来不仅接待了大量城市游客，更是为许多河北、天津等外地游客到此停车休息、咨询问路提供了方便。来榆垓旅游的人群在不断增加，旅游收入大幅上升。咨询站为旅游者提供旅游信息，吸引更多的游客前来观光旅游，同时也为节假日期间的旅游增加了新的亮点，游客及时了解乡村旅游资源，收到了很好的效果。

榆垓旅游咨询站通过为游客提供一站式、全方位信息咨询服务，不仅使游客迅速掌握所需信息，而且能消除游客身处异地所产生的陌生感。





和蔼热情 朱家婵

加入旅游咨询行业至今已经5个年头了，朱家婵以平和的心态对待，始终微笑地面对不同态度的旅游者。

去年五月初的一天，河北某旅行社负责人组团来大兴野生动物园和香草园观光旅游，看到京开高速路边的旅游咨询站的牌子后，来到朱家婵所在的站里考察。经过协商，签订了合作协议。协议中提出由榆垓旅游咨询站负责提供当地旅游线路，协商旅游景点门票及用餐、采摘等价格。协议签订后，榆垓镇接待河北游客六批、1500余人次，民俗住宿、农家饭、观光采摘等收入8万余元。

在工作中，朱家婵同志十分注意自己的着装形象，并且注意保持接待大厅的干净整洁，使上门咨询的客人首先感到愉悦舒适。她认为，为游客提供的不仅仅是准确、专业、规范、便捷的服务，还要与游客相互交流，热情地解答游客的各种问题，甚至还要倾听他们的牢骚，真正做到理解游客的心情，想游客所想，从客人的角度出发，做好服务，提升服务品质。让游客得到一次愉快的咨询经历，是朱家婵同志对自己的一贯要求。

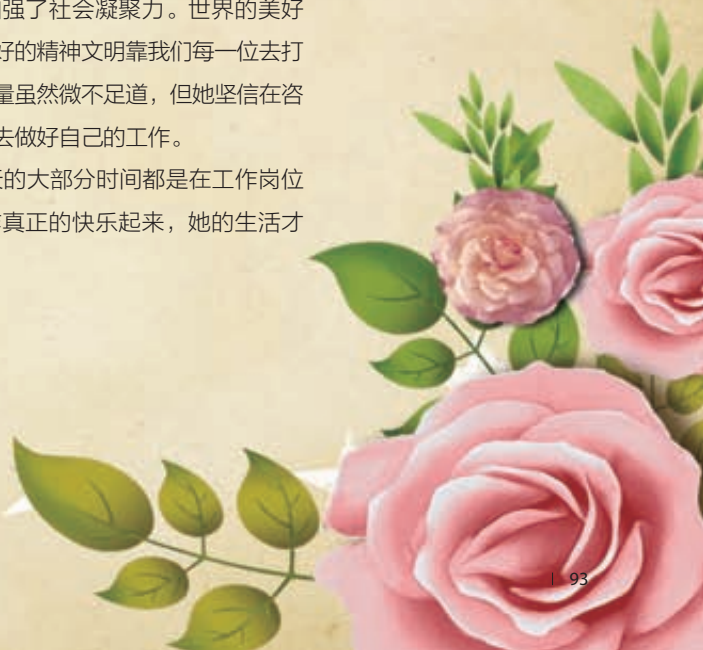
2013年7月的一天，北京丰台某汽车协会负责人专程来榆垓旅游咨询站咨询精品西瓜采摘。当天正好是朱家婵同志值班，按照服务游客，富裕农民的宗旨，积极联系相关农民专业合作社，陪同该协会负责人到西黄垓村瓜园考察，并与瓜农座谈。最后，在瓜农郎

志成家确保瓜质量的前提下，双方签订了高于市场价格10%的采摘协议。据了解，这一订单，让郎志成家销售瓜4万斤，收入15万元。

2014年5月31日晚，榆垓遭受到了几十年难遇的大风及强降雨天气，巨大的损失让瓜农们欲哭无泪。一早，朱家婵就接到了榆垓新立村的瓜农杨某打来的咨询电话，家里种了8个大棚的西瓜，这场大风下来只剩下2个完整的，其余都已坍塌，现在正是西瓜成熟期，希望可以帮忙联系旅游者来采摘，愿意和市场同等价格来采摘，尽量把损失降到最低。朱家婵同志听到后马上积极地帮忙联系协商，后有5个公司来采摘，“抢”瓜一万六千斤，带来收益三万余元。

旅游业是一个具有综合功能的行业，它对提高国民生活质量，丰富大众生活内容有着重要作用。此外，旅游还为人们创造了脱离日常生活环境，增加多元化交流接触的机会，从而加强了社会凝聚力。世界的美好靠我们大家去创造，良好的精神文明靠我们每一位去打造。朱家婵说，她的力量虽然微不足道，但她坚信在咨询工作中会加倍努力的去做好自己的工作。

朱家婵说，她一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，她的生活才能真正的快乐。





服务之星

快乐奉献的齐帆

齐帆同志于2012年来到青云店旅游咨询站工作，当时青云店镇对旅游咨询工作还处于摸索前进当中，青云店镇上下都在致力于东辛屯民俗旅游村建设，在镇党委政府高度重视下，小村很快便火了起来。

那时的民俗村由于刚刚起步，接待能力还相对有限。渐渐地随着民俗村的快速发展，客流量不断增加，旅游咨询工作遇到了瓶颈，很难满足游客的咨询需求。齐帆同志就把办公地点搬到了民俗村，每天和东辛屯的村干部一起从上午9点开始，为一天中陆续来的游客们指路、解答、发放宣传材料，提供咨询服务。经常能遇见年长的游客，齐帆同志就亲自带路，边走边为老年人介绍。就这样每天都要在东辛屯的主街上走上10多个来回。可是齐帆同志从不觉得累，仍然保持着微笑迎接过往的游客，她把这当做是一种快乐。

周末是民俗村最忙的日子，每到这个时候，东辛屯都忙得不可开交。这时村民们总能看到一个无冬历夏，不管是刮风下雨还是烈日炎炎，都骑着自行车往来于村间忙里忙外的小姑娘，这就是齐帆。由于来访游客络绎不绝，咨询服务人员要从早上一直忙到下午2点钟才能吃上午饭，有时甚至连水都顾不上喝一口，还要帮助忙不过来的民俗户们做好招待服务，端菜倒水，一样儿也少不得。遇到旺季，这样忙碌的工作会持续将近两个月的时间，民俗户的接待工作才逐渐走向平稳，齐帆同志也将近两个月的时间没有休息。

青云店的梨园有两处非常有名，一处是绿得金观光园，一处是老马梨园。齐帆也经常走访这些观光采摘园，第一时间了解他们的情况。青云店镇老娘们手擀面、孝心馒头、“青云礼物”的特色旅游产品受到追捧，齐帆说，经过前期培训，以及对民间文化的深入挖掘，希望丰富更多游客吃住行、游购娱的体验。

就这样，几年下来，齐帆同志和民俗村的村民们相处的像亲人一样。2013年，齐帆被评为大兴区优秀团员并代表大兴区参赛队荣获“全市旅游咨询服务知识竞赛”三等奖。直到现在，村民们提到齐帆赞不绝口，大娘大婶们见到她经常会说：“闺女，今天在我家吃吧！”齐帆总会莞尔一笑，继续忙碌着旅游咨询服务工作。





勤勉热心 聂红岩

自就职旅游咨询员工作以来，聂红岩努力学习旅游咨询专业知识，积极掌握全市和大兴区旅游资源和特色产品，熟记各园区、景点和民俗户旅游咨询电话，确保为每位游客提供热情周到的服务，同时还多次积极参加市、区旅游委（局）组织的各项旅游咨询专业知识培训，多次被评为优秀咨询员。由于她的突出表现，庞各庄咨询站被评为优秀旅游咨询站。

她不断地摸索、不断创新工作模式，由原来的游客走进来到现在的咨询宣传走出去。2014年5月西瓜节期间，庞各庄镇咨询站和部分西瓜种植销售园区在绿地缤纷城举行旅游产品展卖咨询活动，走出咨询站，到广大游客当中，主动宣传庞各庄各项旅游资源和旅游商品，取得了非常好的效果，受到游客的好评。

庞各庄咨询站通过微博、微信平台做了大量的工作，帮助园区、农户做宣传，把每家每户的特色宣传出去。大到节庆活动，旅游线路，小到园区特色，农作物生长动态等等，让更多的市民动态了解庞各庄，市区的朋友不再为来庞各庄旅游找不到路、想吃农家饭找不到地方而发愁了，更不会为想采摘新鲜水果摸不到方向了。聂红岩同志积极关注微博、微信，及时答复。对于通过传统的咨询电话方式咨询的游客，聂红岩同志也热情耐心地给予解答回复。就端午节、劳动节各园区和农户每天共接待1万人左右，咨询站的年接待量也在1.5万人次。大兴西瓜节期间庞各庄旅

游咨询站通过微博、微信、103.9、吃西瓜比赛等活动，把农民的信息发出去，做到信息详细、新颖，吸引游客，根据游客的需求帮忙联系农家饭、采摘户，提供乘车路线等。通过自己的工作，看到农民得到了更大的收益，她很开心。

旅游咨询站为让广大游客认识瓜乡、了解瓜乡，吸引更多的游客到瓜乡旅游，去年，庞各庄旅游咨询站为回赠广大游客，在瓜果采摘季节推出万张采摘票向市民免费发放，游客可以到田里采摘西瓜，既得到了实惠，又享受到采摘西瓜的乐趣，也带动周边瓜农的销售量，为农民增收提供了有力的保障。每年领采摘票的游客特别的多，聂红岩同志每天都是加班加点，有时连喝水的时间都没有，为每一位游客认真负责地办理手续，热情耐心地解答问题。

庞各庄咨询站正在旅游采摘大道和最美乡村路庞安路上，下一步将建设旅游小镇——欢乐西瓜小镇。作为首都的一名旅游工作者，她时刻以“服务游客、方便游客”为宗旨，为每一位需要帮助的游客提供细心周到的服务，让游客在瓜乡玩得开心、吃得放心。



节庆活动

●北京大兴西瓜节

北京大兴一年一度的西瓜节是年年有亮点，届届有特色，推出的系列节庆旅游、休闲旅游、文化创意活动、西甜瓜擂台赛、文艺活动、综合展示等特色活动及独特的魅力吸引着中外游客走进大兴，共庆节日。

●时间：每年5月28日-6月1日
●地点：庞各庄镇

●北京大兴庞各庄梨花旅游文化节

庞各庄镇梨花村，现如今保存百年以上的古梨树有3万株，成为全国稀少的平原古梨树群落，具有极大的旅游价值和丰富的文化内涵。这个村的梨树有40余个品种，树龄大都在200年以上，其中树龄已有416岁的“贡梨树”产的梨早在明朝万历年间就作为贡品进奉皇宫，被皇帝御封为“金把黄”。

●时间：每年4月
●地点：庞各庄镇梨花村



●北京大兴安定桑葚文化节

京城艳阳五月天，又是安定采桑时。自2001年成功举办了“首届北京大兴安定桑葚文化节”后，每年这里都会诚邀各方嘉宾到此旅游、观光、采摘、参加节庆活动。

●地点：安定镇
●时间：每年5月下旬

●北京大兴采育葡萄文化节

京津冀交汇处的采育镇，曾以“京南卫北第一镇”称雄，现今以“中国葡萄之乡”而闻名，被誉为“北京吐鲁番”。每年文化节吸引着中外游客到采育观光、旅游、采摘，让游客吃农家饭、住农家院、体验农家生活，了解采育古镇的文化、民风、民俗、民情，感受采育良好的休闲旅游环境，尽情体会农民丰收的喜悦之情。

●时间：每年8月中旬
●地点：采育镇

●北京大兴“春华秋实”系列活动

“春华秋实”系列活动以展示大兴区都市型现代农业和新农村建设成果为主线，通过系列活动，展现大兴现代都市发展空间的崭新形象，展现现代农业的新科技、新成果，展示大兴新农村建设的新发展、新景象，展示大兴农民的新生活、新风貌。

●时间：每年9月上旬
●地点：大兴区



易拉罐金属工艺品系列

易拉罐金属工艺品是北京捷运兴荣手工艺品专业合作社独家发明设计的一种新兴手工制作艺术形式，利用人们喝完饮料后的废旧易拉罐，经过清洗、刻画、修剪、装裱等多道工序配以工艺师的完美创意和精心制作而成的易拉罐金属工艺品，做工精细、形象逼真、立体感强，画面栩栩如生，具有较高的欣赏价值和纪念价值。既节能又环保的易拉罐金属工艺品是装饰各种场所和馈赠亲友旅游纪念之佳品。

黑陶制品系列

黑陶源于我国古代的陶器，距今约有五千年的历史，一般盛行于山东龙山文化与良渚文化，其它晚期新石器时代遗址也有出土。被史学家誉为“原始文化的瑰宝”。

桑系列产品

桑芽茶礼盒及桑叶茶：均采用霜桑芽，霜桑叶经特殊工艺炒制而成。具有降血压、降血脂、清肝明目等作用，茶汤色清、味甘甜。

有机桑果汁：选自有机基地成熟度为99%的新鲜桑葚压榨而成，不添加任何防腐剂，果汁含量高达80%。具有生津止渴、解酒等作用。

紫金御品：为桑葚浓缩精华，80倍浓缩工艺而成。不添加任何防腐剂，无糖。用纯净水调和即可饮用，具有抗老化、降血压，降血脂、强健肝肾功能等作用。

金丝岩彩画系列

金丝岩彩工艺画融合各种工艺美术的手法和技巧，由纯手工精致而成，以金属丝为线条，天然彩石、水晶砂为原料镶嵌成孔雀图案，做工精致，采用中国画装裱形式，画面古朴典雅，是一种高档家具饰品，也是馈赠亲朋的优质礼品，具有鲜明的首都北京艺术特

色，是工业品和艺术品的完美结合，集实用性和艺术价值于一体的收藏佳品。

老宋西瓜

西瓜工艺：以西瓜的形状和庞各庄镇“西瓜之乡”的西瓜文化为题设计的旅游纪念品，在色彩和形态上表现不同的西瓜艺术。

西瓜食品工艺：突出庞各庄本地特色，展示名特优的西瓜品种。

皮影工艺礼品系列

大兴皮影影人造型古朴典雅，雕镂精细，独具风采，影人本身就是令收藏家爱不释手的艺术精品。大兴皮影纯手工制作，一个熟练艺人需要一天的时间才能完成一件皮影制作。大兴皮影雕刻在吸收民间剪纸、寺庙美术、宫廷美术以及戏曲脸谱等艺术的基础上逐步形成了自己独特的艺术风格。

庞各庄老北京梨汤

金把黄梨汤，是用庞各庄镇古梨文化园中的百年老梨树结出金把黄梨制作而成，甘甜可口，既有清热解暑的作用，蕴含着梨文化。

青云店“孝心”馒头

“孝心”馒头产自大兴区青云店镇的孝义营村。该村占地面积1000亩，受当地气候的影响，这里的粮食作物以小麦、玉米为主，拥有人口312人，村民们制作馒头也已经有三四百年的历史。

木稷保健枕

木稷枕是由6万粒精选木稷粒构成，流动性强，洁白如玉，不易碎，球体空隙大，透气性极佳，克服了人们普遍使用的荞麦皮易碎、易粘粉尘、易生细菌螨虫等缺点，克服了人们普遍使用的化纤蓬松棉枕头捂头憋闷的感觉。

竹纤维制品系列

北京梦狐服饰科技开发有限公司开发的天然竹纤维产品获得了多项国家专利，被列为“北京市火炬计划项目”、“高新技术企业”，并先后通过环保纺织品安全认证权威机构、以及通用公证行（SGS）等国际认证机构的测试认证。





1、艺术梨花小镇(庞各庄)

梨花村(新型社区)(参观)→万亩梨花园(游览)
→梨花村梨花苑(参观)→京南第一涮(用餐)

2、欢乐西瓜小镇(庞各庄)

西瓜博物馆(参观)→老宋瓜园(观光、采摘)→西瓜
小镇(观光、用餐)

3、浪漫月季小镇(魏善庄)

北京钧天坊(欣赏古琴演奏、参观古琴制作)→纳波
湾月季园(观光)→桃园(观光、采摘、用餐)

4、时尚影视小镇(西红门、瀛海)

中国影视大乐园(影视体验互动)→义利食品有限公
司(参观工厂、体验面包制作)→绿地缤纷城(用餐、
购物)

5、森林航空小镇(榆垓、礼贤)

北京野生动物园(游览)→韵味渔村饭店(用餐)→梦
幻紫海香草庄园(观光)

6、美食购物小镇(青云店)

三元乳业(参观、购物)→东辛屯民俗旅游文化村(用
餐)→孝义营民俗旅游文化村(参观、购物)→竣铭诚科
技园(观光、采摘)

7、温泉葡萄小镇(采育)

采育葡萄大世界(观光、采摘)→融青生态千亩农业观
光园(观光、采摘)→金宇黑陶制作基地(体验黑陶制
作、购买黑陶制品)

8、湿地生态小镇(长子营)

长力金源(北京)热带植物园(观光)→留民营生态农
场(参观、采摘、用餐)

9、绿港休闲小镇(北臧村)

北京东方世纪骑士公园(体验骑马、真人cs、素质拓展
等娱乐项目)→巴园子民俗旅游村(参观、用餐)→木森
林家具(参观实木家具制作流程及实木家具展厅)

10、御林古桑小镇(安定)

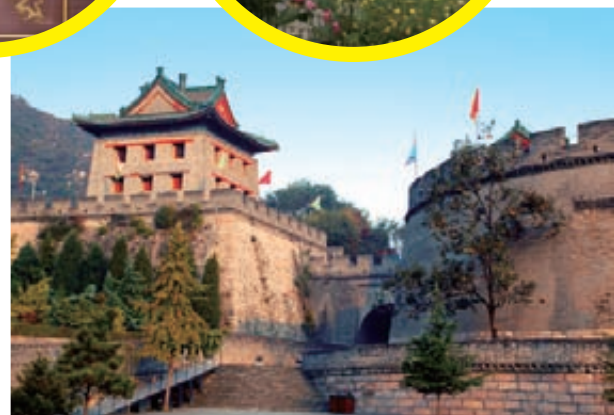
亮民绿奥观光采摘园(观光、采摘)→御林古桑园(游
览、采摘)→前安定村(参观、用餐)





昌平

昌平区被誉为“密尔王室，股肱重地”，素有“京师之枕”美称。有那“天下第一雄关”居庸关的把守，明朝 13 个皇帝都在那宝地安息。在这片股肱重地分布着 19 家设备齐全的咨询站点，热情的咨询员来指引您去参加温泉之乡小汤山的温泉节、蟒山森林公园中的啤酒节、十三陵镇的皇家贡果采摘节，让您在不同季节体会到不一样的休闲滋味。小爱旅游纪念品从创意构思到设计制作都可以说是纪念品中的精品。来昌平游吧，感觉一样的古老，不一样的昌平。





温泉之乡里的“i”屋 小汤山精品旅游咨询站



昌平小汤山精品旅游咨询站位于立汤路昌平原大柳树环岛东南侧。2009年5月建设完工，是小汤山地区及京藏高速公路出口沿线首个为游客提供服务的旅游咨询站。立汤路是市区通往小汤山地区旅游的交通要道，每年会有数以万计的游客由此进出。小汤山地区旅游资源丰富，有“中国温泉之乡”的美誉，现有大中型温泉企业20余家。即将规划建设约3.6平方公里的“汤泉古镇”，打造以汤泉为主题，集旅游、休闲、娱乐、文化创意为一体的功能区，重塑明清时期古镇风貌。中国航空博物馆、小汤山现代农业科技示范园等多家A级景区也坐落于此地。小汤山周边地区聚集着百余家各种蔬菜、水果采摘园，咨询站每年都为到此采摘游玩的游客，提供吃住行游购娱的相关咨询服务。自咨询站运营至今成功地为第七届世界草莓大会、首届北京农业嘉年华、小汤山温泉文化节等大型活动提供旅游咨询等相关服务。小汤山将昌平特色旅游项目中的现代娱乐、康复疗养、休闲度假、科技博览、民俗风光、观光农业涵盖在内，是昌平区重要的旅游聚集地。

昌平小汤山精品旅游咨询站的主要工作职能有：为游客提供与旅游相关的各项咨询服务，宣传、推介区内旅游资源、旅游线路、旅游产品及节庆活动，展示、销售特色农副产品等。同时在旅游高峰期可以起到疏导交通的作用，为游客在旅游过程中提供更加方便舒适的旅游环境。

昌平小汤山精品旅游咨询站隶属昌平区旅游咨询

中心，是区内旅游咨询站中一家符合、交通、位置、服务、人员、物品配置及区域宣传效应的咨询站。同时也是自驾游、骑行游等各项活动的集结地，旅游节庆活动的报名地点及举办地等。花园式休闲风格的咨询站四季常青、季季有景，不仅可以让游客身心感到愉悦，也是周边地区的一个亮点。小汤山咨询站已成为游客心中昌平“最美的咨询站”。

小汤山旅游咨询站除保持常规的旅游咨询服务，还将昌平旅游资源细致化，为游客量身设计旅游线路，并引入“欢乐之旅旅行社”的特色旅游产品，以及昌平旅游企业的各项促销、节假日、新产品发布等内容推广。为提升信息技术，咨询站内配备有触摸屏、LED显示屏等硬件设施，咨询站内无线网络全覆盖也为游客查询信息提供便利。除此之外还为游客免费提供饮用水、自行车汽车充气、手机充电、简单医药急救等便民服务。在充分发挥旅游咨询的功能之外也为游客提供一些个性化服务。建立驴友集结地，为到周边游玩或途经此地的驴友建立休息、活动的场所。设立照片墙让驴友们可以进行资源分享、图片分享等活动。咨询站还将增设图书吧这一特色项目，为游客免费提供旅游相关图书的阅读。

昌平小汤山精品旅游咨询站在昌平区重点旅游地小汤山地区及周边区县，对树立旅游咨询服务形象，维护旅游市场秩序，带动旅游经济发展，促进旅游产业发展方面，起着尤为重要的作用。



为您讲解永乐大帝的故事 长陵旅游咨询站

长陵旅游咨询站成立于2006年，位于长陵景区大门的东南侧，紧邻长陵售票处，位置设置合理，引导标识醒目，方便游客进行旅游咨询，内设多项特色服务项目。多年来，长陵游客咨询服务中心凭借优质和周到的服务受到各方游客的广泛好评。

长陵旅游咨询站入口设置有无障碍通道，内设舒适的游客休息区，服务项目公示牌向游客公示所有服务项目，方便游客按需享受各种特色服务。在景区导览服务上，设置有景区触摸电子导览设备和视频播放等先进设备，提供本景区全景导览图、旅游宣传资料和周边交通及游览图等资料。长陵旅游咨询站还为游客提供导游员信息和导游讲解预约服务；提供雨伞、轮椅、婴儿车、拐杖等免费租用服务；提供日常药

品、急救箱和担架等紧急医疗和救护服务；提供小件寄存服务；提供游客投诉接待服务；提供免费饮用水服务。

长陵旅游咨询站的工作人员均接受过由北京市旅游委、昌平区旅游委、十三陵景区组织的各项专业培训和考核，服务热情规范，现有一名咨询员被北京市旅游委评为“北京市旅游咨询之星”。游客咨询服务中心的咨询员统一工装、佩戴工牌、熟悉掌握景区相关历史知识、票务信息、景区内特色活动和周边公交线路等情况，并能够进行简单英文服务。

长陵旅游咨询站作为“北京旅游咨询”大家庭的一个成员，将不断完善服务项目和设施，在服务和管理上不断创新，为北京旅游增添一道亮丽的“风景”。



“京西大氧仓”里的咨询站 棋盘山景区旅游咨询站



棋盘山景区地处京郊的西北部山区，属上风上水地带，素有“京西大氧仓”之称。景区复建了明嘉靖四十三年建设的天仙庙、平安寺，打造了具有俄罗斯风情的度假风情园，以文化旅游业为主导，建成集生态环境保护、文化创意、观景、度假、休闲、旅游为一体，具有良好文化创意和旅游度假休闲服务功能的文化创意产业集聚区。

棋盘山景区旅游咨询站位于在景区入口处，占地面积160平方米，建设面积96平方米，旅游咨询站主体风格为欧式风格，与景区内的整体景观景点相匹配，旅游咨询站外观大方美观，色调和谐，亲和力强。旅游咨询站整洁明亮，内设大厅、接待室、母婴室等区域。旅游咨询站一角摆放有一台饮水机给游客提供了方便。大厅内设有52寸液晶电视，滚动播放景区宣传片。阅览室有各样的图书，文史资料，介绍景区内各景观景点内容，让游客更好地了解棋盘山景区，这既方便游客在休息时阅览又起到了很好的宣传作用。

咨询站内还设有各种临时救助用品，如药品、轮椅等。另外为防止天气突变，咨询站给没带雨具的游客准备了雨伞、雨衣等用具。咨询站还为游客准备了

多功能手机充电器和小食品。为充分地发挥旅游咨询站的作用，工作人员还亲手制作了特色旅游商品，供游客选购。特别值得一提的是旅游咨询站还专为母婴休息设立了一间母婴室。母婴室内设有婴儿床、婴儿车、尿片、儿童痱子粉、儿童玩具等，让母婴在这里感受到家的温馨。

旅游咨询站内悬挂有各项工作制度及导游员的各项基本信息。咨询站要求工作人员服务周到热情，遇到问题要耐心解答，坚决杜绝与游客发生争执现象。自旅游咨询站建立以来，日接受游客咨询20—30人次，双休日、节假日咨询达到上百人次，工作人员每次服务都做到细致耐心，受到了广大游客的一致好评。





“游客的满意 最大的荣幸” 付春燕



付春燕陕西铜川人，一个朴实的昌平媳妇，性格豪爽开朗大方，对游客始终是热心，耐心，诚心的“三心”态度，给广大游客留下了深刻的印象。

付春燕在棋盘山景区旅游咨询站工作，她对自身思想态度的提高，看得尤为重要。她说：“一个景区发展前景如何，游客的口碑好评，关键在于我们客服人员的服务态度和服务理念。我们是景区形象窗口，景区的形象与我们有直接的关系。”因此她强化服务意识，加强业务学习，提高专业技能，并带领咨询站所有人员共同进步，提升了游客在游玩途中发生事件的解决能力。

五一节期间，游客众多，她一会儿在咨询站为游客答疑，一会儿又上山巡视帮助游客指路，直到傍晚时分她仍然坚持山上岗位，确保游客安全下山。这时她突然发现路上有一架名贵的黑色照相机，于是捡起相机跑到咨询站，耐心地守候着相机等待丢主的到来。没过多久一对年逾七旬老夫妇焦急地走进咨询站，她马上热情地迎了上去：“您有什么急事吗？”老夫人回答道：“你们看到一架相机了吗？它是我过生日时孙子从国外给我买的。”“您的相机什么颜色？”老夫人立刻回答：“黑色的。”这时只见付春燕微笑着从柜台后面拿出相机，“是您的吗？”老夫人兴奋得热泪盈眶，“这是我的照相机，丫头你是从

哪里捡到的？太谢谢你了。”她依旧带着微笑朴素地回答道：“相机没丢就好。不用谢，这是我们应该做的。”

还有一次，海淀的一对老年夫妇来到景区天仙庙上香，由于山道台阶较多，老人走得有些快，顿时感觉心脏不舒服坐在了地上，她的老伴马上拨打了景区客服咨询电话。付春燕接到电话了解病情后，迅速拿起医药箱跑到事发地点，给老人服下速效救心丸，等了十几分钟老人终于感觉好些，她又体贴地把老人搀扶到山下的咨询站，让老人继续休息，直至老人恢复。老人临走时紧紧握住她的双手说：“我们也去过不少景区，像你们这样服务质量和态度都这么好的还是头一回见到，太感谢你们了。”

两件事情虽然不大，但反映出了付春燕的工作态度 and 道德水平，也反映出了她对咨询服务岗位的热爱和对游客家人一般的感情。就像付春燕说的一样：“游客的满意是我最大的荣幸。”话虽朴实，可见人心。



积极进取 微笑服务的吴京联

吴京联自从到定陵旅游咨询站工作以来，作为一名窗口行业的工作人员，她深感岗位和工作的重要性，时刻秉承着“为游客服务是我的职责，让游客满意是我的追求”的工作原则，以满腔热忱，竭尽心力，为每位游客解疑答惑，排忧解难。咨询站每年接待万余名中外游客，她深知在内宾面前要能代表首都，在外宾面前要能代表中国，因此打造旅游景区的文明形象，展现窗口岗位礼仪风采显得尤为重要。

在工作中服务四方游客，她始终做到“五个一”，即“一声问候、一脸微笑、一个请坐、一份关切、一声再见”。面对疑难不同、态度不同、年龄不同、国籍不同的游客咨询，她都以同一种微笑、同一种热情、同一种真诚相待。特别是对待老、幼、病、残等特殊游客，她会以加倍的耐心细致给他们提供服务。每天所需服务的客源复杂、问题多样。其中有路线不清的，她会为其提供路线图，仔细指引方向及公交车次；有身体不适的，她会问明症状提供简单药品或告知其到医务室就医；有咨询景区情况的，她会详尽予以介绍说明；有带着怨气投诉的，她则会首先致歉并耐心细致劝慰，化解游客不满情绪。每每看到紧锁双眉的游客匆匆赶来而

后舒展眉头，带着满意的笑脸离开时，她都会由衷地感受到这就是给予她的最高奖赏。特别是面对外国宾客的咨询，只有好的态度是不够的，外语的作用凸现出来，她决心要掌握一口流利的日常用语，弥补工作上的这项不足。在思想上她把外语作为一项重要的专业技能来学，在行动上她买来书籍利用一切时间和机会下苦功夫学习，她现在已熟练掌握单词千余个，常用句型几百句。终于从不敢开口，到主动开口，如今对于外宾咨询基本可以上对答如流了。吴京联跨越了语言上的障碍更好地为外国游客服务，使他们在异国他乡享受到友爱、温暖，从而提升了首都和国家形象。

“技不压身，学无止境”。日常工作之余她积极主动学习业内外知识，为自己“充电”，她深知要想更好地提高自己的工作能力，就要不断学习多方面的知识技能厚积而薄发，解决起繁杂问题才能游刃有余；还要紧跟时代步伐，熟练业务技能，讲究职业道德，文明真诚服务，真正做到“赠人玫瑰不为手留香，真诚付出只因宾客至上”，才能让游客“乘兴而来，满意而归”，真正意义上把“宾至如归”的服务落到实处，在服务中实现自身价值。





开拓创新的杨郑艳

2009年因工作调整杨郑艳被调至昌平区旅游咨询服务中心工作，至今已经在旅游咨询行业工作了5年。刚到咨询中心时，正巧赶上各区县建设高速公路旅游咨询站。建站前期选址、报批等一系列工作都是她从未接触过的，对于当时刚参加工作不久的杨郑艳真是一个很大的难题。与相关单位协调，数不清多少次到选址地点进行勘察，办理相关手续，准备各种材料，开具证明，前前后后跑了不知多少回。有时被人拒绝，不被人理解，让她倍感压力。在同事们的帮助下，与有关单位沟通几次后，建站工程终于顺利开工了。咨询站必须保质保量在规定的时间内完工。杨郑艳要每天坐公交到路程很远的工地，开始她因为不理解为什么让一个女同志到工地监工，而时常带着情绪工作。但每天看着咨询站的点滴变化，那种负面情绪也逐渐消退，她也试着主动向工人们了解咨询站建设的进展情况，慢慢地她把每天跑工地这样的工作方式，从一种负担变成了一种责任。工程的建造也不是一帆风顺，地基渗水、赶工期等问题像雨后的春笋般一个个冒了出来，为了工程能够继续进行，旅游咨询中心请来专业的工程师每天进行指导，经过对建站处的地质、构造等复杂情况进行研究、分析，很快问题得到了——的解决。工程虽然没能按期完成，但功夫不负有心人，最终完工后的咨询站还是达到了预期的效果。在

正式运营后昌平小汤山旅游咨询站，在为带动当地及周边旅游发展中起到了重要作用。同年杨郑艳也被市旅游委咨询中心光荣的评为咨询站建设先进个人。

2011年在市旅游委咨询中心的工作部署下，昌平区16家A级景区申请报批了景区旅游咨询站。统一悬挂“北京旅游咨询”标识牌，按照《北京市旅游咨询服务中心管理规范》的要求和标准，为到景区的游客提供旅游咨询服务。当时很多景区都设有游客服务中心，服务内容方式与旅游咨询站近似，将两者结合起来既能满足游客进行旅游咨询的需求，还能为游客提供更全面的旅游服务。如何让各景区咨询站尽快了解北京旅游咨询的重要意义和目的，成为杨郑艳一项重要的工作。起初各景区都对建立旅游咨询站表示认同，对更换游客服务中心内外标示、设施设备也积极配合。但在后期管理上，并没有达到预想的效果。就上报接待人数这项工作来说，执行起来就比较困难。因各景区工作人员流动性比较大，很多工作得不到及时的沟通，往往是每月都需要催报数据，接待数据上报不及时直接影响到整个区县，甚至整个北京市旅游咨询接待数据的统计。为了解决这个棘手的问题，杨郑艳利用网络建立了昌平区旅游咨询服务群，并时常与各景区咨询站负责人进行联系，也利用这个平台进行平时各项工作的下发工作等。有了及时的沟通，密切的联系，各景区

咨询站上报数据的工作也进行的有条不紊。通过咨询站联络群，各景区咨询站平日遇到的各类咨询、服务方面的问题也在大家的讨论中得到了很好的解答。通过这件事她明白了虽然每个景区都各不相同，但都有一个共同的目标就是为游客提供优质的旅游咨询服务，咨询站联络群成为这之中很重要的一个纽带。她像对待游客一样，对管理咨询中心下属景区旅游咨询站工作，付出自己的耐心和热情。





节庆活动

●北京农业嘉年华

北京农业嘉年华是将嘉年华的娱乐方式融入农业节庆活动中，是拓展都市现代农业实现形式、发展方式、运行模式的一种新探索、新实践。北京农业嘉年华将致力打造一个突出农业主题，体现农业生产、生态、休闲、教育、示范等多功能于一体的都市型现代农业盛会。

●时间：每年3-5月期间
●地点：昌平区

●昌平苹果文化节

“昌平苹果文化节”自2004年开始举办，至今已经十年。昌平区一直很重视观光采摘果园的建设，使苹果产业向三产延伸，而“果园园林化”是未来的一个发展重点。“果园园林化”使得各个采摘园的环境更加优美，服务设施更加齐全，采摘品种日益丰富，更好地与民俗旅游、林业科普教育相结合，为假日出游的人们提供了丰富多彩的新型休闲项目。

●时间：每年10月份
●地点：昌平区

●北京·昌平·小汤山温泉文化节

小汤山镇被评为“中国温泉之乡”，北京·昌平·小

汤山温泉文化节的举办，为打造“小汤山温泉”品牌的知名度，推动“温泉之乡”向“温泉之都”的转型升级，进一步提升昌平旅游形象，促进旅游经济发展，发挥了重要作用。届时各大温泉均推出特色温泉项目，市民获得了更多的温泉体验，游客看到不一样的、更高端、更现代的温泉形象。

●时间：每年3-5月期间
●地点：小汤山镇

●十三陵皇家贡果采摘季

充分利用北京最美的季节9月—10月底这段旅游黄金期，推出和打造以大明皇家文化和地区特色文化为特色的文化旅游资源，推出和打造十三陵以“四大名宴”“四大名果”为特色的民俗旅游资源，推出和打造以骑游、长走、航空、射击等为特色的户外运动休闲资源，推出和打造以观赏金秋、登山看红叶为特色的休闲旅游资源。

●时间：每年9-10月期间
●地点：十三陵镇

●蟒山森林啤酒节

仲夏之夜，月明星稀，山风拂面，虫鸣四野……劲爽啤酒，烧烤美食，露天晚会，蟒山年年此时邀您欢度啤酒节，尽情愉悦您的心情，挥洒您的快乐。森林音乐喷泉广场，承载您放纵的心，与您一起吃喝玩乐度夏夜。

●时间：每年6-8月期间
●地点：金隅蟒山国家森林公园



旅游商品

“小爱”系列旅游商品

T-shirt:

典型的旅游商品。T-shirt的设计元素运用了卡通民俗（景区、采摘、温泉），采用浓重的昌平特点，为游客带来一份纪念、收藏的效果。

手链、项链

手链、项链采用小爱12星座系列图案为底图，选用皮质绳链、金属外壳及连接扣，给年轻人以新潮、前卫、可爱的感觉。12星座系列手链、项链主要面向年轻情侣、在校学生销售，通过对小爱系列产品的认知，能够进一步推动昌平旅游资源的宣传。

钥匙链

钥匙链是游客在旅游景区购买较多的一种旅游商品。针对性设计的三款钥匙链，采用金属滴胶的材质，将小爱头像作为钥匙链的图案，使游客在购买钥匙链后，既能在使用中起到美观、可爱的作用，又从侧面推介了昌平旅游资源，只要看到了可爱的小爱就能让人联想到昌平旅游。

魔方

选用PVC材质设计，颜色亮丽，适合孩子、年轻人的智力开发；平时开车休息、等人及休闲旅游的消遣娱乐，练脑练手的娱乐品之一。魔方的设计有小爱卡通民俗（景区、采摘、温泉），选用磨砂贴纸效果，带给人无限趣味、欢快的玩乐感受。

拼图

设计拼图的主要目的是为了能让小朋友更早地了解昌平，通过拼图这一常见的玩具，通过孩子完成拼图后的成就感，较早地认知昌平旅游，也能通过孩子完成拼图后的喜悦感，带动家长的旅游感。

充电宝

选用白色的材质，简洁的形象体现旅游所带来的简单快乐；产品的外观点缀可爱的小爱图案，给人在追求简单的同时也能有欢快的心情，体现“昌平有爱”的特点。

手机防水袋

此款防水手机套是结合昌平区特有的温泉旅游资源设计，方便泡温泉的游客将手机带到温泉泡池。本产品采用双重防水设计，加以脖带，方便了游客的使用。同时也适用于手机水下拍摄使用，为生活带来便捷和实用性。

铅笔、橡皮

铅笔橡皮是小朋友的必需品，也是小朋友能够在旅游商店购买的较多的产品之一，通过对小爱头像图案的设计制作，会使小朋友在使用过程中对其他小朋友造成引导促进消费作用，会对其周边的朋友们起到对昌平旅游资源推荐的作用。



手机壳

手机壳采用昌平旅游24节气、12星座等图案，为三星、苹果等多款手机设计了手机壳，给人们带来了多样选择。“小爱”可爱的造型、醒目个性的图案，个性十足，24节气也因“小爱”可爱的形象，特色更加鲜明和容易识别。

另外，还有一款适合追求天然感的人群选择，采用竹质手机壳，雕刻上“小爱”图案，给游客以淳朴、自然的印象，有竹子独有的味道，在接手机的同时，闻到竹子的味道，更加强了追求天然环保的理念。

旅行箱

旅行箱作为旅游的必备商品之一，其颜色亮丽耐用被人们作为首选。

“小爱”旅行箱采用N款颜色设计，让色彩给旅行带来好运气和好心情，全新的材料，质量安全放心。箱体设计有“小爱”形象骑行、昌平当地特色一花三果等主题形象，适合集体欢乐游主题，满足不同需求，带给人欢快、简洁、时尚的视觉感受。

水杯

水杯分为4种不同材质，可供不同人群选用。

杯身的设计有“小爱”星座系列、卡通民俗（景区、采摘、温泉）、时尚等类别，满足不同需求，带给人欢快、简洁、时尚的视觉感受。

普通马克杯:适合大众消费群体。浓重的昌平民俗特色给游客带来一份纪念、收藏、送礼的效果。

变色马克杯:适合追求新鲜刺激的消费群体。是今年主推的特色产品（众多电视台综艺节目中也有推荐），采用此种材质，是为了让消费者在选择适合自己图案的同时，体会到一种神秘新奇的感觉。

十二星座透明酒杯:适合白领阶层。采用小款洋酒杯为原型，配以“小爱”十二星座透明图案，独特的造型放在家中陈列或使用均可。

竹制保温杯:适合喜爱自然的人或中老年人使用。采用

竹制的外壳，有清新的视觉感，因其特殊材质，在使用中不易印上手印，另由于在使用中竹子的摩擦力较大，不易滑落。

扑克牌

扑克牌是现在多人旅行中的必需品，本款扑克牌采用“小爱”系列图案制作，由“小爱”的主体形象、4个主要的昌平旅游特色（滑雪、采摘、温泉及军事）、24节气、12星座以及12个重要节日组成。

让游客在娱乐中记住各种节日、节气、星座的各个特色，另一方面也将昌平旅游资源更好的推广至游客，让人们多次记忆，在娱乐中加强认识昌平，对昌平旅游的长远发展起到了很好的推动作用。

高尔夫球系列产品

昌平有北京几家较大规模的高尔夫球场，今年主推设计了两款高尔夫球系列产品。

高尔夫球伞:伞身采用防水材质，伞打开后可以遮挡3平米，暗红色的伞显得高端时尚，适宜阳光照射强烈的户外运动。

高尔夫球杯:此款产品既具有饮水的功能还在杯身上放有五根高尔夫球球托，杯身设计独特，均体现了高尔夫的特点，底端还有高尔夫球槽的元素。





线路1:长峪城民俗村→中国北方国际射击场

线路2:中国航空博物馆→奥林匹克射击场

线路3:延寿寺→雪雅小庄→静之湖度假酒店

线路4:虎峪自然风景区→长陵

线路5:特菜大观园→洼里·乡居楼

线路6:蟒山国家森林公园→康陵春饼宴→神道

线路7:银山塔林→桃花岛农家大饭堂→红栌温泉山庄

线路8:后花园风景区→阳坊大都饭店→坦克博物馆

线路9:双龙山森林公园→定陵

线路10:居庸关长城→东方硕果农业专业合作社

线路11:大岭沟猕猴桃谷风景区→马武寨驴打滚宴→金隅凤山温泉度假村

线路12:香堂文化新村→北京香堂国际农业观光园→温都水城





平谷

平谷区是全国生态示范区之一，北京市生态涵养发展区，有“京东绿谷”的美誉。您看万绿丛中一点一点的红色，那就是平谷区的14家旅游咨询站。热情似火的咨询员会亲切地引导您赏花、听音乐、采鲜果、观奇石，与您共同泛舟金海湖、探秘大溶洞、祭祖轩辕台、穿行大峡谷、飞驰渔阳雪，共同陶醉在那绿谷之中。





金海湖畔一点红 金海湖旅游咨询站



金海湖位于平谷区东南盘山脚下海子村，距平谷城区15公里，距北京城85公里。金海湖原是在1679年大地震中断裂出来的峡谷，后经过诸多改造，形成了如今北京市的第三大水库，系北京市的三大水库之一。水库位于沟河流经山区的最后一段，建于1985年。因公园北有金山，南有海子村，故取名金海公园。以金海湖为中心，周围峰峦叠翠，野卉生香，云影波光，美景如画。

金海湖是国家级AAAA景区，三面环山，峰峦叠翠，风光秀丽，水域面积6.5平方公里，水域分为里、外湖，外湖为人文景观，内湖为自然景观。这里有游船、快艇、水上飞伞、脚踏船、滑索、自驾摩托艇等三十多种的水上娱乐项目，让来这里的游客过足水瘾。除了这些水上项目，您还能欣赏到金花公主墓、五百米观景长廊、舍身崖、驼峰、董葛洞等人文景观和自然景观。金海湖山水优美，春风拂面、芳草如茵；阳光和煦，使您心旷神怡，精神焕发，倍青春活力。在那里体验人与自然相融合的无穷魅力，是最好休闲方式。它是北京市最大的综合性水上娱乐场所。

金海湖风景区以仆人的姿态为游客服务；以客人的角度看自身不足；以主人的身份想事业发展。

平谷金海湖旅游咨询站就位于金海湖风景区内，



紧邻京东大峡谷、京东石林峡、京东大溶洞、湖洞水等著名景区，周边还有海子农家院、黄草洼农家院和高、中、低档的宾馆、度假村，这也成为金海湖旅游咨询站的一大优势，能给来平谷的旅游者提供方便而快捷的服务。

金海湖旅游咨询站内摆放着平谷区的旅游资料提供给前来咨询的游客，为游客带来方便。室内摆放一些绿色植物，让游客们有回家的感觉，放松游客心情。咨询员服务热情、专业，微笑着接待每一位咨询者，为前来旅游的咨询者提供周到而耐心的服务，解答游客疑问。站内还为游客提供轮椅、雨伞、饮用水、拐杖、急救药等一些无偿使用的设备。

努力使咨询站成为旅游者的最佳参谋、旅游企业宣传促销和市场调研平台，成为城市旅游形象的集中表现。金海湖旅游咨询站多次被评为优秀咨询站，咨询站的每一位员工努力和真诚地把“i”传递给每一位游客。

天下第一古洞中的一抹红色

京东大溶洞旅游咨询站

京东大溶洞坐落于北京市平谷县黑豆峪村东侧，西距北京城区90公里，因其为京东地区首次发现，故名“京东大溶洞”。京东大溶洞发育于中元古界，系高于庄组白云岩地层，距今大约十五亿年。由此号称“天下第一古洞”。溶洞共分为八大景区：蓬莱仙境、江南春雨、水帘洞等。景区还包括数十处小景观：如圣火神灯、西风卷帘、鲲鹏傲雪等。洞中形态各异的钟乳石，有的似冰凌高悬，有的似一柱擎天，还有的似西风卷帘。在五彩灯光的映照下更加晶莹剔透，绚丽多姿。

京东大溶洞自发现以来，原始地质地貌保存完好，游客可以近距离地观赏原生态的岩溶景观。溶洞外有高空索道、卡丁车、冲浪旋艇、巡山围猎等娱乐项目。此外，游完大溶洞还可一路顺风，到大溶洞分景区天云山、湖洞水、千佛崖一游，那里流泉飞瀑，怪石奇峰，林木丛茂，气候凉爽，悦目赏心。

京东大溶洞于1998年5月13日开园以来，吸引了全国各地的游客前来游览，独特的岩溶景观是平谷区的重要旅游资源，于2004年被评为国家AAAA级风景区。

平谷京东大溶洞咨询站位于京东大溶洞停车场北侧，进入景区大门就会看到咨询站醒目的标志。咨询站内环境优雅，咨询处、临时休息处、展示宣传栏和信息查询设备一应俱全。平谷区旅游资源丰富，



奇峰、美湖、险峡、幽谷、古洞、花海，一年四季游客都可以到平谷享受旅游休闲的快乐。平谷京东大溶洞咨询站自成立以来，结合不同游客的实际情况，为游客提供周边景区旅游资源介绍，包括吃、住、行、游、购、娱在内的各项服务；为其提供线路设计服务，较好地解决了游客去哪玩、怎么玩的困惑。平谷京东大溶洞咨询站为游客提供准确、全面而又便捷服务的同时，还发挥着对全区旅游资源、旅游产品的宣传推介作用，极大地提高了平谷区旅游的知名度。





游客的“亲人” 王丽娟

金海湖旅游咨询站位于AAAA级金海湖景区内，王丽娟就是平谷区金海湖旅游咨询站的一名咨询员。

在多年从事义务咨询台值班工作期间，王丽娟始终保持着一颗火热的爱心，热情周到地为游客服务，利用女性温柔的特点，解答了游客的各种旅游咨询问题，王丽娟以旅游从业者的道德操守和自己微薄的力量，始终在为游客提供着自己的热情服务。

在一个炎热的夏天，一名中年男子冲进咨询站焦急地询问：“最近的医院在哪里？”王丽娟一边安慰游客一边询问发生了什么事。这名游客说，他的妈妈在走台阶时突然晕倒了。王丽娟赶紧拨打了急救电话，然后拿了一些急救药随这名游客奔出了咨询站。王丽娟以最快速度到达出事现场，看到一位70岁左右的老人依靠在了电线杆旁，脸色惨白，全身冒汗，手捂在了胸口处。当时王丽娟马上往老人的舌下放了硝酸甘油，然后把老人的衣服解松了一些，让老人保持半坐的姿势。王丽娟让一同来的同事为老人撑起了一把伞，根据经验，王丽娟询问那名男子，老人是不是心脏有问题。男子说，老人是心脏不好，在来金海湖之前刚刚爬完山。王丽娟轻轻地呼叫老人，老人这时有轻微的回声。王丽娟又拿起电话与急救车联系，告诉医生已经给老人服用了硝酸甘油，老人的意识清醒。医生说马上就到，这时老人的家属一直在哭泣，王丽娟安慰家属医生马上就到。而且老人现在需要安静的环境。这时看到老人的脸色稍微的红润了一些，医生也赶到现场。医生现场初步诊断为心肌梗，医生说这种病死亡率很高，还好你们及时给老人服了硝酸甘油。当时王丽娟感觉真的好庆幸在咨询员培训中学了急救常识。她协助医护人员把老人从一百多阶的台阶上抬到了救护车上，到这时才真的松了一口气。结束一天的工作以后回到家，王丽娟又给那名游客打了一个电话，询问了一下老人的情况，得知老人已经平安了，一颗悬着的心才放下来。并建议以后不要一天带老人去多个景区，特别是夏天，那样太消耗体力了！在游客一再的感谢声中结束了一天的咨询工作，虽然体力上



感觉很累，但作为一名旅游咨询员王丽娟心里是甜蜜而快乐的！

作为一名旅游业的工作者和咨询者每天都会遇到不同的游客，王丽娟都时刻提醒自己微笑、耐心地面对，尽自己的最大力量帮助每一位游客。在一个周末的下午，咨询站里进来一位十五六岁的小姑娘，她找不到爸爸、妈妈了。“你知道他们的电话吗？”王丽娟询问道，小姑娘说打过电话了没人接，“不要着急，我给你广播一下。”过了一段时间还是没有小姑娘家人的消息，小姑娘很焦急，好像要哭了，王丽娟对小姑娘说：“不要着急了，阿姨带你到公园里去找爸爸、妈妈好吗？”小姑娘点点头。王丽娟带着小姑娘顶着炽热的太阳，一个娱乐项目一个娱乐项目地寻找，终于在脚踏船的码头找到了家人，因为这里有些偏远，所以家人没有听到广播里的声音，一直在这里等待。见到家人，小姑娘露出了开心的笑容。这种事情对于王丽娟来说数不胜数，屡见不鲜了。

王丽娟曾多次被评为先进工作者和优秀咨询员，时刻以微笑、热情、耐心的态度面对每一位游客，使自己微薄的力量能在旅游业发光！





节庆活动

●北京平谷国际桃花音乐节

北京平谷国际桃花音乐节在突出喜庆祥和、热烈奔放的节日氛围的同时，浓墨重彩，特色鲜明的重点宣扬平谷独具特色的山水文化、纯朴的民俗民风，把节庆期间的赏花踏青活动与旅游观光、音乐、文化、体育巧妙地结合起来，并不断推陈出新，穿插新颖独特的大型活动。

- 时间：每年4月中旬至5月初
- (赏花) 地点：桃花海、桃花源、小金山、大岭、行宫、峨眉山、洮水等赏花区。

●北京平谷赏石文化节

北京奇石有三(轩辕石, 金海石, 云纹石), 平谷独占其二。由于地质地理条件复杂多变, 平谷观赏石资源十分丰富, 石种多达20余种, 其中最具代表性的和最引人瞩目的就是轩辕石和金海石, 平谷于2008年11月获得“中国观赏石之乡”荣誉称号。

- 时间：每年4月中旬至5月初
- 地点：平谷奇石城

●平谷金秋采摘观光节

平谷是世界最大的桃园, 北京最大的果园, 果品种植面积达40多万亩, 果品总产量连续十九年居京郊之首。平谷果品种类丰富, 品质优越。平谷的大桃、大枣、红杏、红果、核桃、樱桃、苹果、李子、柿子、栗子、梨等十二果已成为了北京市的名优果品, 深受游客的喜爱。

- 时间：每年8月至10月
- 地点：平谷区

●北京平谷国际冰雪节

平谷的冬天, 到处白雪皑皑, 银装素裹。每年隆冬时节, 到平谷可以在华北最大的滑雪场——渔阳国际滑雪场体验滑雪的激情; 此外, 您还可到平谷的上万亩日光温室里欣赏艳丽多姿的桃花, 到民俗村感受极具平谷地方特色的民俗“过大年”活动。

- 时间：每年12月至次年2月
- 地点：平谷渔阳国际滑雪场



平谷奇石

金海石：金海石纹理变化万千，但绝大多数呈现群峦叠翠、气势磅礴的山水画卷，纹理表现出峰、峦、川、湖、林木等；石的画面上出现水草、树叶等纹理似“模树石”图案；少数有人物、禽兽等图案，画面参差极富变化，它区别于一般纹理景观石的朦胧图案，纹理感觉特别清晰细腻，浓淡相宜，介于中国画的工笔和写意之间，画面虚实相生疏密得体，背景深远天际朦胧，主次呼应层次极为丰富，峰峦突兀，重重叠叠，展现了五岳之雄伟、天台之险峻、峨眉之奇幽、山村之幽静，被誉为“画在石上的中国画”。

轩辕石：轩辕石兼具瘦、皱、漏、透于一体，朴拙成趣，大者可置于园林庭院，小者可置于文房几案，自然成景，其状如山峦者也是制作山石盆景的佳石。此石最初发现于庙山，因山上有座轩辕庙，故名轩辕石。

因千姿百态的轩辕石格调高雅，在众多奇石中独树一帜，故成为北京赏石中的名品，在昆明世博会上荣获银奖，受到国内外藏石家的青睐。

小提琴

北京华东乐器有限公司是由世界制琴大师戴洪祥、王崇贵等多名技术顾问亲临指导创建的，是目前我国北方地区生产规模最大、规格品种最全的提琴专业生产企业。年生产各种规格、各种档次的小提琴、中提琴、大提琴、低音贝司20万把，产品远销欧美、东南亚等三十几个国家和地区。

驴皮影

皮影戏是平谷的传统剧种，极具地方韵味。平谷驴皮影雕刻艺术迄今为止已有一百余年，在民间广为流传。平谷区尚在人世的皮影制作高手现有两位：胡长友、贾和顺。胡氏皮影造型精美，线条风格豪放中含内敛，细微处现粗犷。贾氏皮影则做工精细考究，图案圆润舒展，色彩搭配含蓄沉稳，造型简练夸张、线条遒劲有力。

剪纸

剪纸是中国最为流行的民间艺术之一。2007年底，平谷区旅游局、平谷区农委联合举办了“千户农家冬闲学手艺”旅游商品制作培训活动。通过培训王辛庄镇太后村形成了具有本村特色的手工剪纸，并为该剪纸命名为“绿谷剪纸”，打造了自己的商标品牌。

旅游商品



风筝

金海湖镇黄草洼村专门聘请市玩具协会的专家到村进行培训，教授村民风筝的定样、选料、下料、造型、绑扎、粘糊、绘画、组装、拴角线、检测、试飞等各个制作工艺。现在村民已完全掌握独立制作风筝的技巧，并将作品进行展卖。

桃木制品

桃木剑：桃木剑是最常见的风水吉祥物之一，挂在室内有镇宅辟邪，保平安的作用，保佑家人不受外界邪灵侵扰。

桃木如意：融入传统文化与现代艺术相结合吉祥图案。自古流传桃木辟邪说法，配以赏心悦目的色泽，更显其品质高雅，卓而不凡，气宇轩昂，一派王者风范尽在其中，极具收藏价值。

桃木首饰盒：精选优质桃木，设计精良，制做考究，雕刻精细，可做普通首饰盒使用，突出桃木工艺品的高档特性，可做家居摆设，实为馈赠亲朋，居家收藏之上乘佳品。

桃木论语：为精选优质桃木雕刻，摘选论语中的精华美句。以考究的工艺，精美的制作，把论语雕刻在桃木上，全部经过特殊处理，是收藏价值很高的工艺品，是诸多古典文化爱好者的收藏上品。

桃木钢笔：选用桃木雕刻而成。桃木本身为阳刚之木，能驱鬼避邪，聚万木之阳气。以之精美工艺制作，可随身携带使用，是赠送朋友的最佳礼品。

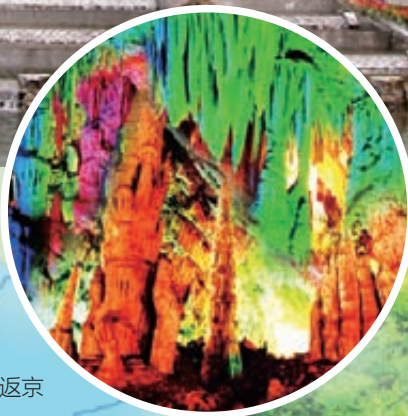
桃木财神：是招财进宝之灵器。大小会所开业之际，供奉财神，保佑财神兴旺，四通八达。财神是送金送银的使者，人们生活居住的地方都想接请财神。

灯笼

行宫乡村民俗旅游村本着发展传统工艺技术，弘扬皇家历史文化，成立了行宫御制灯笼坊，主要以生产制作喜庆灯笼(大红灯笼)为主，同时生产制作各种宫廷灯笼、塑纸灯笼、日韩灯笼以及礼品灯笼等五大系列的不同材质、不同规格的几十种产品。

葫芦

熊儿寨葫芦雕刻工艺品店出售各类葫芦工艺品，主要品系包括葫芦雕刻、葫芦彩绘、葫芦烫画、异形葫芦、小挂件，种类达上百种。该工艺品店销售的产品均为纯手工制作，技艺精湛，极具平谷地方特色。



一日游线路

平谷东线

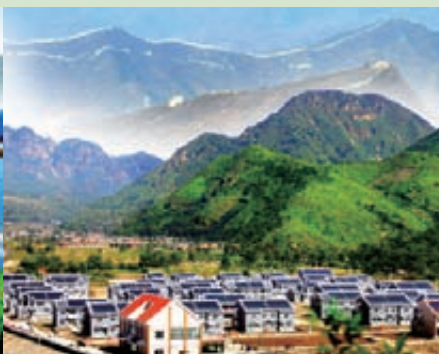
1. 市区→京平高速→京东大溶洞→雕窝→石林峡→返京
2. 市区→京平高速→京东大溶洞→雕窝→石林峡→采摘→返京
3. 市区→京平高速→京东大峡谷→鱼子山→采摘→返京
4. 市区→京平高速→金海湖→海子→京东大峡谷→返京

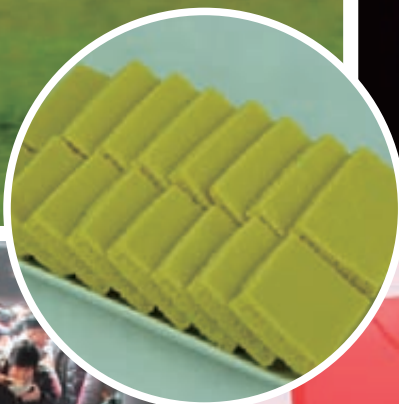
平谷西线

1. 市区→京平高速→老象峰景区→苏子峪采摘→返京
2. 市区→京平高速→老象峰景区→丫髻山景区→返京

二日游线路

1. 市区→京平高速→京东大溶洞→雕窝→京东石林峡→金海湖→返京
2. 市区→京平高速→京东大溶洞→雕窝→京东石林峡→京东大峡谷→金海湖
3. 市区→京平高速→老象峰风景区→金海湖→海子/附近酒店→京东石林峡→返京





怀柔

怀柔区素有北京的“北大门”之称。全区林木绿化率 77.70%，森林覆盖率 54.08%，均居北京市首位，被誉为“森林拥抱的城市”和“首都的后花园”。在这美丽的后花园中分布着 25 家花园一样的咨询站，鲜花一样的咨询员为您指点十二生肖铜胎画珐琅小壶、中国红描金二龙戏珠烛台、吉祥鸟釉上粉彩瓷器等一件件旅游工艺品的精湛工艺，引导您去参加中国汽车拉力锦标赛、琉璃庙场地越野拉力赛、“天河川”宝山（1+1）户外挑战赛等一项项精彩的旅游活动，与您一起去置身于这最具人气的休闲旅游目的地。

高峡平湖畔的服务之花 青龙峡旅游咨询站

青龙峡, 占地面积150公顷, 南北狭长约十余华里, 是龙泉峡的一条支峡, 位于龙泉峡东北口, 西北距怀柔县城70公里, 是龙泉峡风景区旅游景点之一。青龙峡呈南北走向, 全长5公里, 其中点缀着青龙潭、莲花台、狐仙洞、马奇寨等4个景点。因峡内有青龙潭, 故名青龙峡。青龙峡自然风光优美, 是休闲、度假旅游地。该景区于2005年被国家评定为AAAA级景区、国家水利风景区。是集青山、绿水、古长城于一体的风景区。青龙峡不仅历史悠久, 而且地理位置独特, 常年气候凉爽宜人。雄伟的水库大坝将青龙峡景区分为两个部分。北部是高峡平湖, 游客可以乘龙舟、画舫或快艇沿蜿蜒的水路欣赏两岸风光, 夏季还能下水游泳或在沙滩浴场上踢足球、打排球、享受日光浴。东岸设有蹦极跳、攀岩、速降等健身娱乐项目。坝外是静静流淌的溪水, 溪上可以划船、撑竹筏。峡谷两侧山势雄伟, 植被茂密。山顶还有保存完好的明代古长城敌楼, 吸引无数游人去探寻古迹。

怀柔青龙峡旅游咨询中心坐落在景区门口, 建筑面积500余平方米, 建筑考究独特, 灰色的外观, 与景区主要建筑色调保持一致。

咨询站的分工明确, 分为三部分。一层是旅游商品部和北京旅游咨询站, 二楼是带有景区全景沙盘的团队接待中心。一楼北京旅游咨询站是控制景区门口LED大屏幕的地方, 并摆设有报刊台, 这里摆放了北京市及怀柔人文地理介绍、地图、景区简介、怀柔



旅游景点介绍等资讯内容, 帮助游客提前了解景区文化, 充实旅游必备常识。毗邻北京旅游咨询站旁边是旅游商品部, 主要销售怀柔的一些特产和工艺品, 游客在旅游观景之外, 可以购得纪念物品。旅游商品部还销售日常消费品, 物美价廉, 一些生活必需品方便游客在旅游过程中使用。二楼接待中心摆放景区全景沙盘覆盖范围广泛, 几乎涵盖青龙峡的大小景点, 在这里可以很便利向游客介绍景区全景和各个景点, 也对旅游路线的制定有很大帮助。沙盘对带来青龙峡旅游的旅行社导游来说起到了很好的讲解作用, 导游和游客可以依据沙盘产生互动, 充分了解景区。沙盘两侧摆放着景区客房和餐厅的照片介绍, 方便游客合理安排旅游时间和住宿。咨询站接待中心四周摆放有小桌子可供游客休息, 基础设施的完善, 提高了咨询站的人性化、个性化服务。

青龙峡旅游咨询站用专业、人性、周到的服务给各地游客带来完美的旅游经历。



“节能小屋”中的咨询之花 宽沟旅游咨询站

怀柔宽沟旅游咨询站，是隶属怀柔区旅游发展委员会旅游咨询服务中心的分站点。站点地处京承高速13号北台路出口两公里处，是进入怀柔各个旅游景点的重要交通枢纽之一，地理位置得天独厚，具有鲜明的城市地标性特点。

宽沟旅游咨询站，占地360平方米。站内设施齐全，服务游客效率高。这里设置了资料查询、自助查询、网络查询、宣传播放、游客休息等服务设施，方便各地游客查阅怀柔地理、人文、历史信息。咨询站还承担了旅游现场咨询，到达咨询站的游客，可以向咨询站工作人员现场咨询，现场咨询的效果好，时间短，是咨询站的服务亮点。咨询站还有旅游商品展示，各种旅游商品满足了国内外不同游客的需求。咨询站为提高自身服务质量，接受游客投诉建议，积极解决游客问题。救援服务为游客的生命安全提供了保障，解决了游客后顾之忧。便民服务、农副产品展示等功能，从多个方面，多个角度，为游客提供帮助。怀柔宽沟旅游咨询站于2009年5月正式启动运营，是目前怀柔规模最大、功能最全的精品旅游咨询站。来怀旅游者通过站点可以全面地了解怀柔“吃、住、行、游、购、娱”全方位的旅游信息，最大限度地满

足多方面的出行需求。

每逢节假日，站点都会充分发挥自身职能优势，开展多种形式的咨询服务，大力宣传推广怀柔生态旅游、乡村旅游、沟峪景观等旅游项目，同时，开展旅游延伸服务，为市民、游客出行提供个性化旅游线路“导引”服务。针对旅行团队、旅行社等，开展“一站式服务”，提供旅游咨询、线路设计、游客集散等服务。

该站点以“节能小屋”形式，建设在高速公路重要节点上，是怀柔旅游委为广大游客特别是自驾车游客，提升服务质量，促进旅游精细化发展的又一举措。





长城脚下的旅游之花 黄花城水长城旅游咨询站



黄花城水长城旅游区位于北京市怀柔区九渡河镇境内，距北京市区65公里，怀柔区中心西北35公里，这里既有水库，又有长城，是北京界内少有的山水相连的长城。黄花城水长城是以奇而著称，以秀为特色，融山川、碧水、古长城为一体的旅游休闲胜地。

这里三季有花，四季有景，山清水秀，鸟语花香。四周群山环抱，林木茂盛苍翠，形成了一年四季内绚丽多姿的植物景观。九分山水一分田，青山碧水两相恋。至此既可欣赏秀丽的湖光山色，又可观长城的清灵俊秀，还有绿树红花相伴身旁，使人有远离城市喧嚣，回归大自然的美妙感觉。

黄花城水长城旅游咨询站位于黄花城水长城旅游区西门，于2012年7月正式对外接待，面积180平方米。该咨询站既是水长城旅游区的对外服务窗口，也是怀柔区旅游产业的对外名片。

咨询站所在的位置（西门区）是水长城景区的主门区，是游客进出景区的主要通道，日均客流量1500余人次，高峰时达7000人次，是游客最集中的地方。同时，咨询站紧临公共卫生间、超市、商店、餐厅等

服务配套设施，游客可在此享受多种便利服务。

咨询站外观设计高端时尚，外墙用花岗岩墙砖粘贴，与景区内长城融为一体，彰显古朴大气。正门为12平方米的钢化玻璃大门，门两侧分别设12平方米的大落地窗，使咨询采光极佳，给人以通透、整洁之感。正门上面为中英文结合的“游客服务中心”牌匾，大门口设“北京旅游咨询”铁牌，使游客一目了然。

咨询站内面积大，空间布局合理。根据咨询服务需要，划分为三大功能区，提供8种服务项目，即景区展示区、游客休息区、咨询服务区。其中景区展示区包括电视风光片视频播放、厨柜宣传彩页及触摸屏信息查询；游客休息区包括成排坐椅、沙发、茶几，可供60人同时休息；咨询服务区设咨询服务台，提供旅游咨询、导游接待、医疗救助、寄存物品、手机充电及提供特定人群服务设施（雨伞、拐杖、轮椅、婴儿车）等。

咨询站遵守《旅游咨询服务中心设置与服务规范（DB11/T 640—2009）》的服务要求，严格按照公示的服务时间开放，安排专职工作人员负责日常接待，平时保证2人在岗，接待高峰增加至5名。

咨询站自开放以来，秉承“诚信为本 宾客至上”的服务理念，践行“用心服务并赢得尊重，付出热情并收获快乐”的行为准则，共接待中外游客咨询3万余人次，免费发放旅游宣传资料10万份，提供租赁服务150余次，不仅将“i”细致周到的宣传服务精神贯彻到了实处，更将“i”品牌打进了游客心中，让游客在来怀柔旅游时有了更加全面更加贴心的“i”导航。



智勇双全 李海波

服务之星

李海波是怀柔宽沟金牌咨询站的咨询员，有长达6年的工作经验，他的工作地点是在京承高速十三号出口向北两公里处。他的工作内容是帮助那些对怀柔旅游资源感兴趣的、又不熟悉景区特色的、道路不熟的国内外游客指路。同时，根据游客的需求，向他们介绍怀柔的旅游资源，帮助他们寻找到满意的旅游目的地。

夏天是旅游旺季。2012年的夏天，有一组结伴来游玩的外地游客，开着私家车远方赶来，下了高速，看到了“北京旅游咨询”，车子就开进了宽沟咨询站。由于对怀柔旅游资源不了解，丰富多彩的旅游景观令他们特别兴奋，下车后不小心把钥匙锁在了车里，没有熄火就走进了咨询站，就在车主表示要砸碎玻璃取得钥匙的时候，李海波在想，如果车主真的砸碎玻璃，就不能和朋友们去游玩了，肯定会特别难过，也失去了游览怀柔秀丽风光的大好机会，所以迅速地阻止了车主，帮忙联系了怀柔公安局的民警们，通过他们找来了正规开锁公司的专业人员，很快帮助他们解决了燃眉之急，也帮助车主挽回了时间和不必要的经济损失，让车主和他的伙伴们愉快地上路了。李海波的沉稳、认真给游客留下了深刻的印象。还有一次是在2012年的国庆节期间，有三个外国朋友匆匆忙忙地来到宽沟咨询站，言谈间他们神色慌张。其中有一个华裔女孩子可以讲流利的中文，表示他们被黑导游欺骗，半路向她们多要其它费用，不给就让他们下车，自己走回北京去。游客们报了警，还没等警察到现场，黑导游和黑司机就开车跑掉了。为了防止黑导游继续回来找他们的麻烦，李海波开着车，安全的把三个外国朋友送到了返京方向的916路公交车上。外国朋友很慷慨，打算付李海波一些小费，但是被他拒绝了。他认为，这是作为一名优秀咨询员的分内之事，在怀柔他们代表的是北京的形象，在北京代表的是中国的形象。在看到游客们安全地上了916返京方向的车之后他才离开，愉快的回到了工作岗位继续工作。李海波还有很多帮助外国游客解决交通工具问题的经历。

李海波总是乐此不疲地为游客服务，他常常说：“累并快乐着。”李海波坚持认为，在游客来怀柔旅游需要帮助的时候，他就在您的身边，为您提供贴身的服务。



耐心周到 朱翔宇

服务之星

朱翔宇来到圣泉山景区旅游咨询站两年了，两年时间里，服务了各种各样的游客。两年的时间，朱翔宇的服务热情没有一丝减退，服务质量一再的提高。

有一天，早晨9点半左右，朱翔宇刚刚做完咨询站的卫生，便接了第一个咨询的电话。对方似乎是一位老太太，是从电视上看到了一些关于怀柔旅游的宣传片，便想和老伴一起过来游玩游玩，但又不想去那些爬山走太多路的景区。朱翔宇凭借着丰富的经验，在脑海之中稍微过了一下，将怀柔众多景区之中符合老太太要求的依次列出，详细地给老太太做了介绍，介绍之中老太太又陆陆续续地问了诸多的问题，例如：“在怀柔景区坐车是否方便？”“景区是否会出现宰客？”“是否有强买强卖？”等等。这些问题让朱翔宇已有些懵。朱翔宇脑中不由得想起他们在培训的时候老师对他们所说的一段话“作为一个咨询员要怎么去接电话？用最短的时间、最精简的语言来回答来电游客的问题。”时间用了40多分钟，当老太太的所有疑问的得到解答的时候，老太太都感觉有些不好意思了。老太太说：“小伙子啊，咱们有没有评价体系，我一定要给你好评啊！”朱翔宇不由得会心一笑，这一句赞美就是他工作最高的评价与认可。“这些都是咨询员所该做的本职，永远为游客提供最详细的，最方便的咨询服务。”当电话挂断的时候朱翔宇知道这只是一天刚刚开始而已，还有更多的服务需要他提供。

朱翔宇所在的咨询站门口临近一个公交车站，这个公交车站是进入怀柔城区必经的，而进入怀柔城区就有了通往所有景区的车。当外国游客来到他们咨询站时，他都会先和外国游客解释一番此站在景区的位置，给外国游客指路条、地图、景区资料简介，告诉他们如何坐车等等。由于这些工作朱翔宇每天都需要去做，外国游客未必都能理解中文，朱翔宇下了一番功夫提前把从咨询站到各个景区的路线怎么走、怎么坐车，全部用中英文对照翻译出来，这样既方便、快捷、简单明了，更大大提高了咨询效率，方便了大家。每当外国友人拿到双语路线，都会露出开心的表情。外国游客的“谢谢”二字，是对他们工作方式和工作态度最大的认可。

当每个来咨询站咨询的游客知道了他们所想知道、所想去、所了解的景区时候露出了明了满足的表情时，朱翔宇也会满意地点一点头。他心想，为游客服务、想游客所想，是一件幸福的事。



●北京·怀柔中国汽车拉力锦标赛

中国汽车拉力锦标赛由六个分站赛组成，分别在贵州省金沙县、北京市怀柔区、甘肃省张掖市、浙江省龙游县、浙江省武义县和湖南省汝城县举行。赛事举行时，来自全国近30支车队的近百辆赛车170余名赛车手会齐聚怀柔分站赛场，进行激烈的角逐，为观众们带来了一场速度与激情的视觉盛宴。

●时间：每年6月

●地点：怀柔区

●琉璃庙场地越野拉力赛

全国汽车场地越野锦标赛是经国家体育总局批准举办的常规赛事，是目前国内三大顶尖汽车赛事之一。赛事以“环境美、规模大、难度高”等特点备受众车手追捧，每年都吸引来自全国20多个省市的百余名选手在此享受刺激、惊险的极限运动。决赛盛况还由中央电视台体育频道（CCTV5）等媒体进行现场直播。

●时间：每年7月

●地点：琉璃庙镇

●“天河川”宝山（1+1）户外挑战赛

“天河川”宝山（1+1）户外挑战赛比赛组别分别包括山地车组、铁人两项组和越野跑组。该项活动以热烈的赛事、活跃的氛围，与宝山特有的历史文化、旅游文化、城乡风光完美结合，打造出北京专属的山地自行车体育旅游路段。

●时间：每年5月下旬

●地点：宝山镇

●斂巧饭民俗风情节

斂巧饭民俗风情节分为斂巧饭民俗文化广场、情景剧表演区、舞台表演区、斂巧饭文化展示区、趣味竞技体验区、乡村集市区、斂巧饭书画摄影作品展示区七大区域。您在品尝斂巧饭传统美食的同时，可以欣赏斂巧饭情景舞蹈、祭拜仪式和一些广受游客喜爱的高跷、小车会等表演，还可以体验抽陀螺、滑雪橇、踢毽子、推铁圈和“走百冰，去百病”等童趣项目。

●时间：每年正月

●地点：琉璃庙镇杨树底下村



旅游商品

工艺品系列

中国红描金二龙戏珠烛台：中国红瓷器因其原料昂贵、生产工艺复杂、成品率低，具有较强的收藏价值。中国红描金二龙戏珠烛台是专门为新婚的朋友精心打造的洞房摆件。

吉祥鸟釉上粉彩瓷器：丹凤朝阳，太阳具光明之意。纹饰以此构成，寓有完美、吉祥、光明的涵意。吉祥鸟丹凤朝阳釉上粉彩瓷器系列，是专门为喜爱中国传统文化的朋友而设计的。

十二生肖铜胎画珐琅小壶：十二生肖铜胎画珐琅小壶因体积小、画面精巧和美好的寓意而被定位为馈赠亲友和家居多宝阁摆设的首选，更可作为生日礼物赠送小朋友。

釉下青花瓷器动物：“釉下青花瓷器动物”包括十二生肖动物和各种传统吉祥人物、动物，如连年有鱼等。摆件虽小，但贵在精致可人，是送老人、送小孩的精美小礼物。

九龙壁：九龙壁乃北京一著名景点，此作品正是将九龙壁上九条栩栩如生的神龙用雕漆形式展现出来，九龙中有的或端坐静观神情潇洒、或恣态飞扬气宇轩昂，惟妙惟肖。

圣字龙盘：雕漆盘为正圆造型，朱红色，盘体中上部繁体的“圣”字大气自然，两旁的“辅”、“弼”二字，在古代有“亮辅良弼”的典故，“圣”字的下方是一条气势昂扬的龙，活灵活现，整体造型古朴庄重、色泽光润，形态典雅，寓意深远。



年糕系列

年糕系列是具有浓郁满族特色食品。年糕系列产品包括：年糕、煎饼、米黄，都是采用传统手工制作方法精制而成，没有添加任何防腐剂的纯天然绿色食品。

满族小吃熏肉系列

满族小吃熏肉系列是具有浓郁满族特色的产品组合，组合中包括：采用传统手工制作方法制作而成的，皮烂肉嫩，色泽鲜艳，味道醇香，营养丰富的柏木熏肉；采用传统工艺制作而成，油而不腻的大油饼。选用优质黄豆为主要原料，用传统工艺发酵酿造而成的，有酱香和脂香气味，可以做汤、炒菜，也可蘸食的八旗大酱。用怀柔深山红泥，加以十多种中草药秘制而成的，含有人体所需的多种微量元素和矿物质，去泥后煮制20分钟即可食用的双黄鸭蛋。

青花瓷系列礼盒

红螺公司设计的青花瓷礼盒，将北京特产海棠干、山楂干、李子干、杏干、圣女果干、梨干产品装在里面，让消费者享受北京特产的同时更能感受到老北京特产文化的韵味。



一日游

路线: 京承高速13号出口→慕田峪长城→午餐→红螺寺→雁栖湖→返城

两日游

D1: 京承高速15号→中影基地→二锅头酒博物馆→青龙峡

D2: 红螺寺→黄花城水长城→京承高速13号返城





密云

为保北京一方净水，密云县内没有任何工矿企业，这里是北京产生污染最少的地区，是北京城的一方净土。在这片净土上分布着33座旅游咨询站点，它们春季指点您去哪里赏花踏青，夏季引导您去哪里避暑纳凉，秋季告诉您去哪里美食采摘，冬季提示您去哪里过年滑雪，带领您去体验“亲密之旅”，让您“云游四季”。





京承高速上的旅游窗口 河南寨高速路旅游咨询站

河南寨位于北京市密云县。河南寨镇地处风景秀丽的潮白河畔，与密云城区一水相隔，居全县南大门位置。背倚密云县城，南至顺义、通州，东临两镇到兴隆，西经怀柔至京都。距北京城区65公里，距首都机场36公里，有京承高速路、顺密路等公路纵横交错，交通便捷。镇域面积66.7平方公里。

河南寨镇土地广阔，土壤肥沃，人杰地灵。得天独厚的自然条件使种植业、养殖业快速发展，是密云县粮食、蔬菜、畜牧大镇。镇域北部属城镇规划区，南部是生态农业区，西部为工业发展区，东部则为休闲旅游区。全镇布局合理，环境优美。

密云县河南寨高速路旅游咨询站是随着京承高速的全线开通，于2009年5月1日正式向游客开放的，从咨询站开放到现在共接待直接来访119万余人次，电话来访11万余人次，发放宣传品257万余份。平均每年接待游客24万余人次，发放宣传品51万余人次。河南寨高速路旅游咨询站位置优越，选址科学。该位置是京承高速密云段第一出口，是接待来密云游客的第一窗口，由市区及周边省市来密云的游客下高速路可以看到醒目的密云旅游咨询标识，并且下车、停车方便。河南寨高速路旅游咨询站环境优美舒适，旅游咨询接待站总占地面积12000平方米，建筑面积为482平方米。场地建有大面积的停车位，建有喷水池，游客休息区，大型文化墙等，使整个咨询站的外观环境优雅，舒适，美观大方。河南寨高速路旅游咨询站的服务有特色，接待功能齐全。随着时代的发展，人们对咨询服务的要求越来越高。为了体现咨询站服务的个性化、智慧化、人性化，

在保证做好现场咨询、电话咨询、宣传资料展示等传统的咨询工作，从2012年，河南寨高速路旅游咨询站陆续又增加了触摸查询、网络咨询、手工艺品展示展卖、农副产品展示展卖、超市、茶室、游客休息等特色服务功能。

河南寨高速路旅游咨询站有着严格的人员培训体系。一是岗前培训，2009年4月旅游局对咨询站工作人员进行了有针对性的旅游职业道德、密云旅游概况、礼仪礼貌与沟通技巧、咨询服务规范以及咨询服务岗位实操、密云旅游线路实地测察等专题培训。二是定期培训，每年市旅游委咨询中心都会举办全市咨询员培训班，咨询站每年都会积极参加。三是实时培训，对密云县旅游资源的变化、旅游委、各企业举办的活动等及时掌握及时培训，所以对游客的问询。咨询站工作人员基本都能应答自如。

河南寨高速路旅游咨询站通过努力的工作，该咨询站被评入全市十家精品咨询站，工作也得到了市县旅游委大力支持。河南寨高速路旅游咨询站的目标是成为市咨询站的优秀代表，为北京的旅游，为建设一流的旅游城市发挥更加积极的作用。





三瀑十八潭畔的咨询中心 黑龙潭旅游咨询站

北京密云黑龙潭旅游风景区坐落在密云县石城镇鹿皮关北面的一条全长4公里，水位落差220米的峡谷里，距北京100公里。春花、秋月、平沙、落雁、曲、叠、沉、悬潭等十八个名潭撒落在幽深峡谷里，千姿百态，各领风骚。这条峡谷俗称轱辘峪，窈窕峡谷蜿蜒曲折，峪谷两壁陡峭奇耸，峰峦叠嶂。三瀑十八潭贯穿其中，人们对黑龙潭的评价是新、奇、险。在八里长的深谷里，瀑布如此之多，在京郊无与伦比。从头到尾，处处新颖，决无重复之感，一进潭头，就把游人引入到琼山闲境，使人心旷神怡，欣然前往。

密云黑龙潭旅游咨询站位于密云县石城镇黑龙潭办公区，占地面积80平方米，设备设施齐全，配有专人从事旅游咨询接待工作。

咨询站采用新型强化玻璃构造，指示牌标示醒目。主要设备设施有：自助触摸屏，游客可以通过触摸屏自主了解景区景点、交通、娱乐等信息；景区宣传橱窗，包括景点宣传册、密云地图、密云其他景点介绍等密云旅游宣传画册；轮椅2个，雨伞10把；景区监控和广播系统，可以为游客提供寻人、寻物广播；电脑设备，为游客提供上网、观看景区宣传片等服务；游客中心配有免费wifi，游客可以通过电脑手机

上网。

咨询室由专人进行管理，每天早8:00—18:00进行咨询服务，主要负责电话咨询、现场咨询及发放宣传册工作。工作人员不但能够对黑龙潭、京都第一瀑景区进行细致讲解，而且对密云其他景区、密云旅游等相关业务知识了解，能够为游客提供周到细致的咨询工作。咨询站除了为游客提供景区信息外，还可以为游客提供住宿、吃饭、会议等配套服务，如游客有需要可以帮助进行预订，让游客无后顾之忧，踏踏实实进行游玩。咨询站还受理游客纠纷投诉事件，能现场处理的及时处理，如果事件较复杂或涉及多部门多环节的事件，咨询站会留下游客联系方式，处理完毕后进行反馈。





葡萄美酒伴咨询 张裕爱斐堡酒庄旅游咨询站

中国葡萄酒行业发展至今，以木已成林、酒已成军的可喜态势继续向前发展着，作为行业龙头的百年张裕一如既往地肩负着历史赋予的民族使命感、社会责任感，不遗余力地为中国葡萄酒行业做着积极的努力和贡献。北京张裕爱斐堡国际酒庄，位于北京市密云县巨各庄镇，是由张裕集团融合美国、意大利、葡萄牙等多国资本，占地1500余亩，投资7亿余元，于2007年6月全力打造完成。爱斐堡在全球首创了“四位一体”的经营模式：即在原有葡萄种植及葡萄酒酿造基础上，还配备了葡萄酒主题旅游、专业品鉴培训、休闲度假三大创新功能，开启了中国酒庄新时代。酒庄原生态地再现了欧洲葡萄酒文化，让消费者不出国门便能体验法国古朴的酒庄式生活，释放都市生存压力，提升生活品质。爱斐堡酒庄为中国葡萄酒行业搭建了与世界一流葡萄酒庄园的酿造技术、管理经验、庄园文化等互通有无的平台；为葡萄酒爱好者、鉴赏家们提供了一个品鉴质优量少的顶级葡萄酒、交流葡萄酒文化的平台，为热爱生活的人们提供了一个了解葡萄酒文化，不出国即可享受欧式风情生活的平台。

张裕爱斐堡酒庄旅游咨询站始建于2008年，至今已接待参观游客60余万人。酒庄咨询站内共有专业咨询人员4名，兼职咨询人员12名。他们始终以“为游客提供最全面的旅游咨询”为宗旨，全心全意为游客服务。

张裕爱斐堡酒庄旅游咨询站内设备齐全，分工明确。主要分为：游客休息区、电子展示区、景区及周边景区宣传区几个部分。游客休息区设有休息座椅、饮水设备、报刊架等，可供游客休息。电子展示区，电子屏幕滚动式播出景点内参观场景，为您选择最好的游览路线。景区宣传区，展示全县多家景区的宣传资料，为游客提供最详尽的游览信息。酒庄咨询站对咨询人员实行每日晨会制度、每周培训制度、每月评级制度。每日晨会要求员工对前一天工作中出现的问题进行总结，积累服务经验。每周对周边景区、道路信息、餐饮住宿、多国语言进行培训，提高员工业务素质。每月对员工进行评选，激励员工更好的为游客服务。

张裕爱斐堡国际酒庄旅游咨询站，立志为游客提供最细心、最周到、最专业、最便捷的服务，让每位游客体验到密云的好客与热情。



酒庄中的“百事通”杨旭

杨旭现任张裕爱斐堡国际酒庄导游部经理一职，旅游经验丰富，对工作努力热情。在导游部工作的近5年时间里，工作上，她认真负责、积极主动，是导游部的核心主力人员。生活上，团结同志，顾全大局，爱护集体荣誉，在部门中有着较高的威信。曾多次被评为旅游公司、集团公司先进个人、优秀管理者等称号。在杨旭的带领下导游部每年均被评为优秀集体称号。

导游部负责酒庄接待、讲解及售票，也是酒庄咨询中心的负责部门，所以杨旭对员工的日常管理工作要求非常严格，安排专门人员负责培训员工礼仪、咨询的相关知识、讲解技巧。从而提高为游客解决问题的能力。并且要求员工坚持每日召开晨会，在晨会中总结前一天工作中发生的问题及解决方法，点点滴滴找差距、实实在在上水平。

咨询站每天都能接待不同的游客，自驾游、家庭游、团队游。游客年龄差距较大，小到婴儿，长到老人，因此杨旭对员工的服务要求更加严格。同时她对自己也从不松懈，积极为咨询员工寻找资料进行培训，带领咨询员实地考察周边景区的情况，了解通往各个景区的路线，并对各大酒店餐厅进行分类，为不

同的游客群体提供他们最想要的信息。随着酒庄知名度的扩大，外国游客越来越多，她带领咨询员一同学习英语，要求咨询员能够解决外国游客提出的问题。

杨旭在员工当中还起到了榜样的作用，凡事从自身做起，每天晨会之后，她会到前台整理一些咨询台的景点资料，然后，在客人来之后认真耐心解答客人提出来的种种问题。在客人询问周边的一些景点时杨旭也是特别热情地为客人指方向，还会加上各种温馨提示语，所以也受到了客人的种种好评和感谢。而导游部也是在杨旭的领导下为客人提供温馨优质的服务，受到了客人们的一致好评。

几度风雨，几度春秋，她的事迹深深感染着每一位工作人员。她常说写一个“人”字非常容易，而真正做一个好人非常不容易；默默无闻地过一辈子容易，而一辈子多为人民做好事，为事业多做些事不容易。杨旭作为导游部的经理，一个普通的服务人员，热情为游客服务，是一个优秀的“先进工作代表”。



历史的守护者 张桂芬

张桂芬同志是古北口文化文物旅游区咨询站的一名咨询员，从事咨询工作十多年，资历老，经验多，在古北口村提起张桂芬，人人称道。

张桂芬出生于上世纪60年代初，当时那个年代还很贫穷、落后，农村小山沟的女孩有很多是上不起学的。她还算是幸运，读到了初中毕业。从那时开始，就有个梦想萦绕在心头：好好学习多读书，考大学，当老师，让所有的女孩子都能够上学读书。旧时代女子没有地位，说什么女子无才便是德。她说，我出生在新社会，又有初中文化水平，绝不甘心当一辈子的“锅台转”。那个时候，她都是一边儿种地，一边儿腾出时间到建筑队、服装厂去打工，贴补家用，供孩子上学，提高老人的生活水平，再利用晚上时间借各种书籍学习，辅导孩子功课。

改革开放以后，有党的政策指引，每个农民都得到了实惠，生活逐步富裕了。2001年，古北口建文化文物景区，经过考核，她成为景区的工作人员。为早点儿熟悉了解工作内容，从工作那天开始，十年如一日的虚心向当地的文化老人请教，到图书馆查阅资料，深入挖掘古北口的各种文化。这个时候，她又有了一个新的梦想，那就是把家乡的皇家文化、长城文化、庙宇文化、爱国主义教育文化等结合起来讲解给大家听，让更多的游客们了解古北口。



古北口村位于密云的东北部，地处长城脚下、潮河之滨，是北京的东北大门、长城上的重要关口。古北口历史悠久，旅游资源、文化资源丰富，有蟠龙山长城、令公庙、财神庙、药王庙、长城抗战纪念馆、九曲黄河阵等10余处人文景观。

张桂芬将古北口的景点与古北口的传统文化结合起来，她新颖的讲解吸引了很多没来过和来过的游客，她让古北口的历史活生生地展现在大家面前。北京热力公司的书记带他们公司的党员干部来到古北口，走时这样对她说：“你一定要把你 knows 的古北口传承下去，古北口很美，经你讲解后，就更加美了，谢谢你！”北京理工大学的书记说：“听了你的讲解后，让我感受到了你热爱家乡的情结和敬业精神，我一定让我的学生好好向你学习。”游客们一次一次的肯定给予了张桂芬很大的鼓舞。几年来，张桂芬的工作得到了县镇党委政府的认可，多次被评为“密云十佳导游”和市级优秀咨询员。她在情系家乡的深情厚谊中实现了自己的梦想。

岁月匆匆，我们挽不住时光的脚步，所能做的，只有倍加努力，共促中华民族的伟大复兴。张桂芬一个农家女性，用最朴实纯厚的嗓音感动着前来参观的每位游客，她用最真实的情感描绘着古北口抗战史的点点滴滴，她用真情为游客做好咨询服务工作。忘记过去，就意味着背叛。先辈的遗产理应得到继承，先驱者的足迹必将常存。

我“i”旅游我“i”北京 林颖

林颖从事旅游咨询工作已经三年，对工作保持着极大的热情，只要一上岗她就充满了工作的冲劲，对游客礼貌接待，给游客提供尽可能多的选择，如果客人拿不定主意，林颖还会给游客提供有针对性的建议。受到客人的赞扬，林颖也会由衷地高兴。



林颖所在的咨询站坐东朝西，这儿夏热、冬冷。夏天的中午骄阳似火，但一看到来咨询的游客，她就会迎出屋外，尤其看到腿脚不方便或年龄偏大的老同志，更是顶着太阳迎出老远，搀扶着他们进屋咨询。由于长期顶着太阳，林颖年轻的脸颊晒得黑红黑红的。女孩子都喜欢皮肤白皙，林颖也不例外，不希望被晒。可是一看到体弱病残的游客，林颖就忍不住地往外跑，这也许就是责任使然吧。同样，冬天不管有多冷，林颖也是走出门外迎客人，看到客人赞许的目光，林颖心里就涌上一股自豪和满足。



为了做好咨询服务工作，不断提高服务水平，林颖持之以恒地学习着与咨询工作相关的知识。每年都要积极参加全市咨询服务知识培训和县旅游委组织的各类知识培训。她充分利用闲暇时间学习和掌握全县旅游资源的概况、特色及行车线路，从大景区到有特色的餐馆、民俗村、民俗户、新型业态，只要是受游客喜爱的旅游产品，都千方百计地通过各种途径寻到真实的旅游信息。所以，林颖总能够为客人推荐适合客人游玩和休闲度假的场所。由于林颖勤勤恳恳、兢兢业业，热情为每一位游客提供细心的服务，所以常常受到游客好评。

林颖所在的河南寨高速公路咨询站，位于京承高速公路密云县城出口，地理位置非常优越，但是就是公交车站非常少，自驾车还行，如果是乘公共交通很不方便。有一年的冬天，漫天大雪飞舞着，林颖突然看到两个老外步履匆匆地走来，讲的得还是英语，她



用很不流利的英语了解了客人的需求。原来，他们是要去怀柔的慕田峪长城，做错了公交车。他们走了好远的路才到这里。因为他们看到了“i”，就像找到了救星一样。了解了他们的需求后，林颖想起来“i”是一家，有“i”就有家。林颖热情地带着客人坐上自己的私家车，驱车来到了980车站，直到车来了，她上车跟司机说：“这两个老外是去慕田峪长城的，到庙城车站下车，麻烦师傅到时候提醒一下”。司机师傅爽快地答应了，两个老外紧紧握着林颖的手，“Thank you very much, Thank you very much!” “You are welcome!” 林颖挥舞着手与老外告别，从他们的眼神里，林颖看到了温暖、真诚和感动。

通过这几年的努力，林颖已经成为密云咨询站的骨干力量，虽然旅游咨询工作单调乏味，可林颖是深深喜欢上了这份职业，并决定把咨询员作为她永远追求的事业。林颖常常想，祝福北京早日成为世界一流的旅游城市，成为全世界人人向往的地方，我“i”旅游，我“i”北京！





节庆活动

●密云品美食、赏美景活动

密云品美食、赏美景活动以“登高游、赏花游、亲子游、美食游”为主题，沿密云东、西、北三线分别推出“鱼乐百分百”、“品读古镇情”、“木屋赏花香”、“丰碑忆先烈”四条春季旅游线路。

●时间：每年4月上旬开始
●地点：密云县

●秋季采摘活动

密云县的秋季采摘活动非常多彩，您可以去新城子镇采摘又脆又甜的红富士苹果，也可以选择去穆家峪镇采摘梨中极品的红香酥梨，还可以去不老屯那个长寿之乡采访乾隆皇帝钦定的“梨中之王”，喜欢葡萄的朋友更可以去巨各庄镇的5000亩葡萄园中过把采摘瘾。

●时间：每年秋天
●地点：密云县

●鱼王美食节

密云鱼王美食节活动推出品尝“鱼味”、体验“乡情”、享受“骑趣”、聆听“花语”、回味“果香”等系列活动，为广大游客提供了丰富多彩的秋游大餐。

●时间：每年秋天
●地点：密云县





旅游商品

黑色食品：密云县黑色食品基地位于密云县十里堡镇。基地以“黑色、生态、健康”为核心思想种植优质有机特色“黑色”农产品黑花生、黑红薯、黑土豆、黑小米、黑玉米、黑小麦、黑旱稻、黑大豆、黑绿豆、黑蚕豆等。

密云三烧：“密云烧饼”层多而薄、揭而不破，壳似金裹、外焦里嫩，皮酥而脆、脆而不坚……“密云烧酒”口感醇厚甘冽，回味悠长，特别是温烫之后更显昔日老烧酒之神韵；“密云烧肉”味厚不腻，有果木的清香，切出薄片里外见人。

密云“三烧”已获得“QS”质量体系认证，成为密云旅游必备的纪念品。

羊六宝：黄土梁村特色美食“羊六宝”用料非市场采购，均为本地养殖户高山放养的纯正山羊。因地处高山地区，山上绿色纯天然植物种类繁多且含有多种中草药类植物，食疗保健效果更佳。散养的山羊比人工饲养的羊活动量大，因此肉质更加鲜美。



百年栗园农产品：地处北京密云水库南侧的百年栗园会员农场推出的零污染、零添加北京油鸡系列生鲜产品宅配服务，以及会员免费农场休闲生活体验，为都市新贵品质生活提供保障。

十二孔玲珑枕：传统玲珑枕，是当年慈禧太后因患耳疾，外肿内淤，御医数治未愈，为减轻其痛苦，便和巧手的夫人研制了这种透气耳枕，用后奇效非凡。于是，玲珑枕保健作用便在民间广为流传。

“瞎掰”凳：“瞎掰”是我国古代奇巧锁扣类系列玩具的俗称，它是用一块木头做成的，虽然能来回拉动，但永远不分离。传说是由春秋时代鲁班祖师爷发明的，最初是为了在游戏中开发自己孩子的智力，同时也作为考察徒弟业绩的一种手段，不久变声传于世。因为在制作和玩耍过程中，难度很大，不少人掰来掰去也找不到要领，被他人戏称为“瞎掰”。





鱼乐百分百

清凉谷→黑龙潭→鱼街→云龙涧景区→云佛山度假村

品读古镇情

古北口镇→蟠龙山长城→白龙潭景区

丰碑忆先烈

古北口文化文物旅游区→长城保卫战纪念馆→蟠龙山长城

木屋赏花乡

黑龙潭景区→云峰山景区→不老屯万亩梨园





延庆

延庆县位于北京市西北部，是首都生态涵养发展区，素有北京夏都之美誉。延庆生态环境优良，青山绿树碧水蓝天成为绿色北京的闪亮名片。在这夏都之中 25 座服务周到的咨询站，指引您去感受八达岭的雄伟，龙庆峡的灵秀，千家店的画境，古崖居的神奇，共同伴您融入那美丽延庆的山山水水之中。





不到长城百好汉 好汉要到咨询站 八达岭营城子旅游咨询站

八达岭长城，史称天下九塞之一，是全国文明风景旅游区示范点，位于北京市延庆县军都山关沟古道北口。是万里长城的精华，是明长城的一个隘口。八达岭景区以八达岭长城为主，兴建了八达岭饭店和中国长城博物馆等功能齐全的现代化旅游服务设施。八达岭景区以其宏伟的景观、完善的设施和深厚的文化历史内涵而著称于世。

八达岭长城驰名中外，誉满全球。它是万里长城向游人开放最早的地段。“不到长城非好汉”。迄今，八达岭已接待中外游人一亿三千万，先后有尼克松、里根、撒切尔、戈尔巴乔夫、伊丽莎白、希思等372位外国首脑和众多的世界风云人物，登上八达岭观光游览。这种情况，在世界风光名胜景点中，实属罕见。八达岭长城给来访者留下了深刻的印象和无穷的回味。

八达岭营城子旅游咨询站是G6京藏高速通向延庆城区的必经之路，该建设地点距离营城子高速收费站仅约200米远，地理位置优越，可作为游客前往延庆腹地各景区的临时憩息之地，也是众多公交线路的必停站点。此处人流、车流量大，环境优美。咨询站可为游客提供旅游咨询、信息查询、旅游线路、便民设施等方便快捷的旅游咨询服务项目，来满足不同的需求。该咨询站自正式运营以来运行良好，站内干净整洁，提供游客接待室、纪念品展示区、资

源展示区、休息区、自助服务区、公共卫生间等。还设有自助查询电脑、手机充电站、触摸屏、监控设备、空调、饮水机、沙发、茶几、残疾人轮椅、婴儿车、休息椅、急救包及设备、电子书、县域沙盘、IPAD大屏交互、景点虚拟拍照、健身车虚拟漫游等便民设施设备。室外设有残疾人坡道及游客停车场。停车位不少于50。道路标识引导清晰，方便游客第一时间找到。它的存在极大地便利了游客的外出旅行，有助于提升城市整体形象，展示延庆旅游资源。

自2013年初正式投入使用以来，八达岭营城子旅游咨询站年接待量达到五万余人次。八达岭营城子旅游咨询站的建成使延庆与外界的交往与合作水平迅速提高，提升其自身影响力，从而促进延庆区域经济的快速发展。





北上延庆旅游第一站 八达岭林场旅游咨询站

八达岭林场旅游咨询站位于举世闻名的八达岭长城景区首个入口，同时也是由北京城区进入北京绿色生态示范区、北京旅游大县延庆县后的第一个北京旅游咨询中心。地理优势决定了本中心的一个主要职能为进入延庆、到达八达岭长城景区的广大海内外游客提供各类温馨周到的人性化的涉旅服务。同时，作为西北诸省和延庆县市民、游客进入北京城区必经道路上的一个最大的旅游服务站，与位处八达岭长城景区内的八达岭旅游咨询站隔长城相呼应。八达岭林场咨询站的另一项职能就是为即将进入北京城区的广大市民、游客提供各类专业、周到、细致的旅游咨询服务。

八达岭林场旅游咨询站外观构造奇特，为二

层仿古建筑，和景区特色融合，建筑面积400余平方米。根据北京旅游咨询中心的统一要求和自身实际，八达岭林场旅游咨询站为广大市民和游客提供旅游咨询服务，帮助游客了解景区特点；八达岭林场旅游咨询站为游客提供雨伞、饮水、手机充电、电子商务、旅游资料、婴儿哺乳室、休息阅览等免费便民服务。八达岭林场旅游咨询站还提供景区范围内的紧急救助、旅游纠纷调解、投诉受理、免费残障帮助、广播寻人等服务，让游客安心旅游、放心旅游。咨询站内配备公共电话，解决游客手机信号不好的问题。咨询站内旅游纪念品（商品）选购区，有富有本地特色的旅游商品、土特产品，方便游客选购，丰富旅游感受。八达岭林场旅游咨询站依托八达岭长城景区在业内的广泛影响，与多家旅行社联系紧密，还可以为市民和游客进行旅游线路咨询规划设计，合理安排旅游时间。

八达岭林场旅游咨询站的服务接待员与八达岭站统筹管理使用，日常会有5人驻站服务，5人中有英语专业毕业本科学历的，有多年在八达岭长城景区练就讲日、韩、俄等多国语言的多语种“能人”。关键的地理位置，突出的特点，超大的建筑面积，健全的服务内容，高水平的服务队伍，优质人性的服务让八达岭林场旅游咨询站成为了广受市民、游客赞誉的“游客之家”。





急游客所急 想游客所想 雷珊珊

服务之星

作为一名八达岭旅游咨询站的工作人员，雷珊珊深知自己工作岗位的重要性，咨询员不仅要正确的旅游信息传递给游客，更是八达岭景区的窗口，咨询员的个人形象，不仅代表景区的整体形象，更代表北京的形象，甚至代表中国的形象。

去年“五一”黄金周期间，上午10点钟左右，一位保洁人员提着一个双肩背包急匆匆地走到雷珊珊面前，将背包交给她，说是在打扫卫生的过程中发现的。雷珊珊接到背包进行了仔细的检查，发现里面有一张车票、一部手机、一些现金，以及一些日常用品。雷珊珊发现所有证件都在包里，失主一定非常着急，她一边立即通知广播室进行多次广播，让失主第一时间能够听到；一边联系综管大队办公室和票务中心办公室多方寻找失主。一个小时之后，一位年轻的小伙子气喘吁吁地跑到咨询站，说听到广播，自己的背包在这里，就赶紧过来了。经过认真的核实，确认包的主人是这位游客，于是背包还给他。失主说：“这包里有很多重要的东西，本来打算今天浏览长城之后，明天就回老家看看父

母，车票都提前买好了，结果把包给弄丢了，这要是找不到，连家都回不去了，真是太谢谢你了。”游客的一句“谢谢”令雷珊珊深知，作为咨询员的责任。

像这样帮助游客的事情每天都会发生，有的游客迷路了、与亲人失去联系了、带着小孩子需要帮助，雷珊珊都积极的为他们解决困难，帮助他们。2014年2月份，一位年轻的母亲，带着9个月的小宝宝来长城旅游，走进游客中心的时候，小孩子哭个不停。雷珊珊看到这种情形，赶忙上前询问需要什么帮助。游客说，天气太冷了，风又很大，孩子可能有些冻着了。孩子很可怜，一直哭闹个不停。雷珊珊帮游客倒了杯热水，贴心的试着水的温度，给孩子喝下热水，又帮着她的母亲给孩子冲了瓶牛奶。小宝宝吃饱了的表情很满足，在屋里暖和了一会儿，小脸也不像刚才冻得那么红了，慢慢睁开眼睛看了看周围的环境，露出了笑脸。游客走之前，雷珊珊又给游客倒了些热水，以便路上给宝宝喝。

在日常工作中，咨询站会接到一些游客的投诉，当遇到游客不满时，雷珊珊会耐心地听取游客的意见，建议，争取为游客尽快解决，取得游客的谅解。

抓住游客需求 郭欣

郭欣被借调到八达岭营城子咨询站已经一年多，一年多的时间，郭欣的工作能力，从原来的粗心大意到现在的精益求精，从一个路痴变成了现在的记路狂，从从不关注路标的到现在一看到路标就兴奋，恨不得把所看到的路标全都记在脑子里然后告诉给来咨询的游客。最开始，郭欣认为给游客指路太简单了，本来就是本地人的她更有一种莫名的优越感，认为这是一份非常简单轻松的工作，可是到了实际工作中理想和现实还是有着很大的差距。

大多数来咨询的游客都会问：“我要去某个旅游景点，一会儿在路上会有路标牌吗？”就这么简单的一句话会把郭欣给问住，她心里想：“有还是没有呢？说有万一没有怎么办？说没有游客说我不称职怎么办？”最后只能很不好意思地告诉游客：“真是不好意思，这个我不是很清楚，您下次来延庆，一定好好给你解答。”从那以后郭欣就开始反思游客们真正需要什么样的服务指南。非常巧合，就在这个时期，在一次和朋友闲谈中，朋友聊到他出去玩时遇到的一位经验丰富的咨询员。朋友口中的咨询员，能够把你想要前往的地方有几岔路口、几个红绿灯、甚至哪个路段有坑洼，都能够非常详细精准地说出来。这些话触动了郭欣，她心里兴奋地想：“对！这才是游客们想要的服务指南，以后我也要做到这么精益求精，为我的游客们服务，让他们来到延庆以后不会有陌生的感觉，而是给他们有一种温馨舒适又舒心的感觉。让他们到美丽延庆，感受到的是休闲，收获的是快乐！”

有了工作方法之后，陈欣开始想，每天接待那么多的游客，肯定不能千篇一律地用一种讲解风格，因此要根据不同的游客制定不同的讲解风格。经过了一段时间的观察研究，把游客大体分为带有目的性游客和无目的的游客这两大类型，根据游客的想法为他们量身定做一套适合他们的旅游路线，陈欣的工作得到了越来越多的游客认可。

通过认真工作，陈欣2013年荣获北京旅游委“优秀咨询员”荣誉称号，并且有幸能够代表延庆县参加市旅游委举办的旅游咨询服务业务培训和竞赛活动。

陈欣在工作中努力、认真，通过不断的和顾客打交道，在时间中提高自己的业务水平，不仅练出了自己的讲解风格，还摸索出了适合自己的工作方法，成为了一名优秀的咨询员典型。



服务他人 快乐自己 李桃然

李桃然已经在北京旅游咨询中心八达岭站工作4年了，4年时间，她通过自己的努力、付出，从一个新人不断成长为一个专业、细心的咨询员。作为一名旅游咨询员，她始终保持积极、乐观、向上的心态。

刚加入这个新集体时的欢乐心情和莫名兴奋，李桃然还历历在目，一切都是那么新鲜，那么富有吸引力。那时候的她告诉自己，对待工作一定要踏实、努力，将更多的精力放到专业的学习上与业务的熟练掌握。在较短的时间内李桃然熟悉了岗位性质和职责要求，使自己的思想也日趋成熟。

在工作上，李桃然所在的咨询投诉组是一个年轻而富有活力的班组，同时也是团结友爱的班组。大家互相帮助，互相学心，有很强的责任心，并且有一定的团队协作精神，能吃苦耐劳，积极主动听从领导安排。咨询接待员的工作虽然琐碎但也有它的重要性。正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”，要想做好一项重要工作，必须做好每一件琐碎的小事。李桃然的日常主要工作就是负责做好咨询投诉接待工作，认真记录投诉受理情况，妥善处理旅游纠纷，负责做好咨询查询、便民服务等相关服务项目，让游客得到便利。辛勤的工作，良好的服务，便利了游客也让自己乐在其中。

在生活上，李桃然最大的特点是诚实守信，热心待人，勇于挑战自我，时间观念强，有着良好的生活习惯和正派作风。她喜欢真诚、友好地对待每个人，微笑着度过生活的每一天。因为她相信付出了多少就会得到多少，人是感情动物，人与人的相处是相互的。



所以一直以来与同事的相处都非常融洽。

在学习上，李桃然知道作为一名旅游从业者，出色完成咨询服务接待任务的同时光有热情是不成的，还要多学习，提高自己的工作水平和能力，让自己的思路意识始终与时俱进，最终使服务技巧得到长足进步，工作方法不断改进。人们都说“眼睛”是心灵的窗户，那么咨询接待员就是景区的一个门户。每天面对世界各地的游客，咨询员也要面临各种各样的突发事件。2012年的夏天，有一位老先生向李桃然求助，老人告知他姓郭，与旅游团走失了，没有导游的联系方式。李桃然先是让老人不要着急，向他询问情况。老人只知道家人的联系方式，这次也是老人和家人一起旅行。她试着让老先生与家里取得联系，这样可以得到老先生一起出游家人的联系方式。最后，老人终于联系上了家里人，老人临走时一再和她说‘谢谢’。其时这样的事件每天都会发生，她和她的同事们总是这样开心地为游客服务。

李桃然认为，只有通过不懈的日常学习积累，才能使自己在工作中娴熟地回答游客的各种问题，为他们提供满意的服务。



服务之星



爱岗尽职讲奉献 王丽丽

王丽丽所在的咨询中心是八达岭的窗口单位。咨询中心党支部坚持以人为本，把游客满意作为工作的最高标准，想游客所想，急游客所急，帮游客所需，热诚为游客提供多项服务，受到了广大游客的欢迎。作为其中的一分子，王丽丽把能为来来去去的中外友人服务，当做一种荣幸、一种使命。

“每天帮助别人，从中得到快乐，是一件很有成就感的事。”王丽丽这样理解咨询员的服务工作。2014春节以后，一位来八达岭长城旅游的外国女孩，不慎将背包落在了公交车上。外国女孩来到了游客中心咨询大厅，急得眼泪都流出来了。王丽丽通过了解得知，她的护照、酒店房卡，所有重要的证件都在包里。了解到这些，王丽丽一方面赶快联系延庆公交公司查找公交车班次，另一方面安慰女孩儿。为了这位外国女孩儿的行程不受影响，王丽丽自行为其垫钱购买了长城门票，让其先游览长城。经过几番周折，在女孩儿下城之前终于找到了她的背包。女孩儿留下了感动的泪水，王丽丽一颗悬着的心也放了下来。由于王丽丽的工作态度感染了外国游客，后来王丽丽和这位外国友人，成为了好朋友。

2014年3月28日中午，服务中心来了一对夫妻咨询相关的旅游信息，当时这两位游客咨询后便匆匆离开。因忙着打车回酒店，不慎把提包丢失在服务中心柜台上，直到回到酒店才发现包丢失。包里有身份证、户口本、信用卡及数千元现金等重要物品，但却想不

起在哪里丢失了。就在焦急万分时，他们接到了王丽丽的电话，告知包落在旅游咨询服务中心，并让其来认领。原来，王丽丽发现了游客落在柜台的包，忙将包妥善保管起来。等了好久仍不见有人前来认领。为找到联系方法，便打开提包，通过包里的物品找到联系电话，终于联系上失主。

面对旅游咨询中心助人为乐的举动，尽管带来的是更多的感动，但也有人会无动于衷，有人甚至提出质疑。然而，面对种种的不理解和无端的指责，咨询中心工作人员仍孜孜不倦地当着“老人的拐杖、聋人的耳朵、盲人的眼睛、哑人的嘴巴”，尽一切所能帮助游人，使得一些原本不能正确对待别人善意帮助的人也学会了感恩。每当这个时候，是工作人员最快乐的。

高服务带来高回报。这几年，王丽丽收到了很多条表扬留言和感谢信，还有那无数赞许的目光，这就是极好的精神回报。而且，好的服务还带来了到北京，对八达岭长城，对长城人的好评。这些，都是无法用金钱来衡量的。作为北京人，作为长城人，作为服务人员，王丽丽一直在坚持努力做最好的咨询员！



●消夏避暑节

节庆期间推出自行车骑游、民俗体验、徒步健身、水上休闲、森林避暑等内容主题活动和休闲项目，为广大游客到延庆休闲避暑提供更多选择，让游客在整个节庆期间到延庆有的吃，有的玩，有的看。

●时间：每年5月底至8月底

●地点：延庆县

●冰雪欢乐节

围绕冰雪组织策划特色休闲项目和特色活动，包括冰灯游园、山地滑雪、冰上乐园、温泉养生等内容。

●时间：每年1月中旬到2月底

●地点：延庆县

节庆活动





骑游线路：

妣河生态走廊

古龙路线路

龙庆峡周边线路

石峡线路

香龙路线路

消夏避暑精品线路一日游

线路1:游览长城遗迹 畅游野鸭湖

线路2:感受天然氧吧、享受其乐无穷、品尝柳沟火盆锅

线路3:秀美玉渡山, 畅游野鸭湖

线路4:寻古探幽一日游

线路5:登山健身一日游

线路6:休闲拓展一日游



全聚德

百年老店“i”心传承 全聚德前门店旅游咨询站

全聚德，中华著名老字号，创建于1864年（清朝同治三年），历经几代的创业拼搏获得了长足发展。1999年1月，“全聚德”被国家工商总局认定为“驰名商标”，是我国第一例服务类中国驰名商标。全聚德烤鸭肉质鲜美，适合许多人吃。

全聚德菜品经过不断创新发展，形成了以独具特色的全聚德烤鸭为龙头，集“全鸭席”和400多道特色菜品于一体的全聚德菜系，备受各国元首、政府官员、社会各界人士及国内外游客喜爱，被誉为“中华第一吃”。

全聚德前门店咨询站是北京旅游咨询服务中心的一员，地处北京市东城区前门大街30号，老字号“全聚德”起源店内，现共有10名咨询员，日平均咨询接待量达到了386人，宾客满意率达到98%。

全聚德前门店百年天街上的地标老店。前门全聚德起源店位于离天安门咫尺之遥的步行商业街前门大街，位置得天独厚，是天安门广场周边唯一规划的商业步行街区，周边银行、餐饮、娱乐、休闲等服务设施齐全，综合商业氛围异常浓郁。前门店始建于清同治三年（公元1864年），以精致的传统挂炉烤鸭、全鸭席菜肴和百余道特色菜肴而享誉中外，素有“天下第一楼”的美誉。同时，店内保留完好的全聚德“老门面墙”等历史文物更向世人展示了“全聚德”百年发展的峥嵘岁月。如今，前门店已成为世界各地旅游者领略中华饮食文化的最佳选择。

全聚德前门店着力打造“京味旅游餐饮名片”。



前门店旅游咨询点以广大游客为服务对象，通过各种方式，向每一位访客传递“i”，让客人感受“家”一样的舒适和温暖。主要提供咨询服务、救援服务、投诉接待、旅游代理服务、旅游商品展示和其他服务6个方面服务。特别是前门店推出了以前门全聚德为圆心的周边半小时旅游资讯，并将其绘制在夏日凉扇上，免费发放给游客，不仅介绍了周边旅游咨询，而且还给游客送去了一分清凉，留下一分纪念。此外，前门店还以搭建“候餐服务平台”为基础，以打造“京味旅游餐饮名片”为特色，为广大游客提供酒后代驾等服务资讯。免费为客人提供手机、相机充电服务、设置宣传资料发放展架，免费发放北京市旅游地图和自制的“前门大街美食地图”，免费提供WIFI上网服务，通过微博微信预告营业时间，提供交通路况提示和周边景点信息，为自驾车宾客免费发放“车辆临时停靠卡”，内含交通信息和二维码扫描等服务。

在“i”的家族中，前门店就如同繁茂大树中的一个小小的分枝，但是前门店愿意做“i”的使者，与众多“i”成员一起，普降“i”的甘露，滋润每一名到店的游客。





游北京商城 品金街烤鸭 全聚德王府井店旅游咨询站

北京旅游咨询服务中心全聚德王府井店旅游咨询站做为旅游咨询类别里的“食”，将旅游咨询和传统美食有机结合，旨在为旅游者提供全方位的服务。

全聚德王府井店旅游咨询站位于有“金街”之称的北京王府井大街，地理位置优越，是旅游者游玩北京的必经之地，而旅游者常把品尝百年老字号全聚德烤鸭作为旅游观光中的一项，所以服务对象较为明确，接待人群以旅游者居多。全聚德王府井店旅游咨询站根据旅游市场的定位，并结合自身优势，特别制作了以王府井为起点到北京周边著名景点旅行的线路图，以“易拉宝”的形式长期摆放在一层大厅显著位置，方便来往游客使用。全聚德王府井店旅游咨询站共有10余名咨询员，对待旅游者认真、耐心。同时本着切实服务旅游者，突出个性化和细微化服务的原则，切实让客人感受到与众不同的咨询服务特色理念，自行设计了资讯丰富、带有本站点标识的北京旅游地图。旅游地图包含北京周边景点介绍、地铁路线图、升降旗时间以及相关旅游信息等，大大满足游客随时使用的需求。

同时作为来到全聚德王府井店的一种纪念，时常是摆放出来很快就会被一扫而空。另外，为了更好解决游客提出的问题，全聚德王府井店旅游咨询站每天还会安排专人利用互联网，积极热情的为顾客提供旅游、住宿，观光等一系列相关旅游咨询的服务。

全聚德王府井店旅游咨询站自成立以来，不断秉承以游客需求为中心的宗旨，深挖本地旅游资源。据统计，2013年全年共计接待宾客82.68万人次，其中外地游客约占72%。全聚德王府井站不断提升自我的服务意识，结合自身美食优势，以提供优质、贴心的服务赢得了众多海内外游客的赞誉与好评。



真心为游客 马亮

马亮在仿膳饭庄工作已经将近5年，他在工作过程中兢兢业业、勤勤恳恳、敢于创新、刻苦钻研业务。作为仿膳饭庄年轻一代优秀代表，他一心为企业着想，勇挑工作重担，熟练掌握各项工作技能。自从他加入到旅游咨询站点之后，热心、耐心地对待每一位咨询的客人，加上他阳光的笑容和亲和力，屡受客人好评，并荣获2012年“优秀咨询员”称号。

仿膳饭庄位于北京市西城区北海公园内、琼华岛长廊旁。北京市仿膳饭庄是经营宫廷风味菜肴的老字号，至今已有近80多年的历史。

仿膳饭庄在几十年的经营中，始终保持了宫廷风味的特色。为了不断挖掘开发宫廷名菜，仿膳派人多次前往故宫博物院，在浩繁的御膳档案中整理出乾隆、光绪年间的数百种菜肴。其中凤尾鱼翅、金蟾玉鲍、一品官燕、油攒大虾、宫门献鱼等最有特色。名点有豌豆黄、芸豆卷、小窝头、肉末烧饼等。最能代表宫廷菜肴特色的当属“满汉全席”。

北海公园周围有北京故宫博物院、景山公园、中山公园、天安门广场、什刹海、钟鼓楼、南锣鼓巷等著名旅游景点。交通便利，游客较多，每天来仿膳饭庄旅游咨询的客人很多。

有一天傍晚，一位坐着轮椅的外地客人来仿膳饭庄旅游咨询站点咨询附近的旅游景点，马亮接待的他。在详细地为客人介绍完之后，马亮问他：“您是自己一个人出来玩的吗？”客人说：“是啊，我现在就一个人，想多出来走走，看看首都的风光。”马亮说：“公园路不好走，那您多不方便啊。”客人：

“自己一个人习惯了。”马亮说：

“不如我送您出公园吧！”结果

客人一再说不需要，但是热情的马亮最终还是说服客人，把客人送到了公园外。客人临走时说：“这北京小伙真热情啊！”

还有一次晚上，北京正巧下着大雨，一位国外的客人来询问周围的旅馆，因为和客人语言不同，两人只能用简单的英文单词交流。马

亮见雨越下越大，客人还带着孩子，很是着急，直接拿着把雨伞，把客人送了出去。由于那天下雨，街上的出租车很少，马亮等了很长的时间才拦到出租车，游客对马亮真诚、热心的服务连连称赞。

马亮在仿膳饭庄旅游咨询站点的工作中，一直在不断努力提升自己的旅游专业知识，争取以后为客人介绍时，能更清楚地告诉客人旅游时应该注意的细节，各种注意事项。如：北京的交通情况、北京的天气、旅游景区的开放时间等等。他一直以这种积极认真的工作态度来面对每一名客人，争取在以后的日子里，能够为更多的外地游客带来一个美好的北京旅游体验。

服务之星





携手共进 让“i”传递 谷红

前门全聚德咨询站是以“i北京旅游咨询”（Beijing Tourist Information Center）为形象标识的北京旅游咨询服务大军中的一员，虽然咨询站成立时间较短，咨询员人数仅为10人，但作为企业的第一道“风景线”，年轻的咨询员们每天热情地迎来送往，耐心地接待每一位咨询的宾客，认真地协助宾客查找旅游景点，努力地完成着宾客提出的各项要求。目前，咨询站每天都有近千位宾客来店用餐，日平均咨询接待量达到了386人，宾客满意率达到98%。在这些年轻的咨询员中，咨询站的负责人谷红是佼佼者。

谷红是一个土生土长的北京姑娘，“北京”对她而言，已经不只是一个地理概念，更是一份浓厚的乡情。每天面对着来自海内外的宾客，她经常说：“北京是我的家乡，我希望以自己微薄的力量，让来自各地的游人更好地了解北京、爱上北京。”

作为咨询站的“老人”，有着22年工龄的谷红曾多次参与国家元首、总统级国宴的接待任务，她利用自己丰富的服务经验，将餐饮服务规范、礼仪等要求和旅游咨询工作规范有机结合。她提出每一位咨询员在日常工作中都要做到“三勤”：即“手勤、嘴勤、

眼勤”，要利用手边的所有资源，如电话、电脑、书籍、网络等等形式，为客人提供全方位、准确的旅游咨询和资讯，以及美食导航、推介等。

在咨询站里，谷红上班前都会仔细检查店内免费赠阅的旅游资料、旅游书籍、报刊是否到位，查询天安门升降旗时间并记录在订餐本上；查询前门附近景点的最新活动、开关门时间是否调整等。尤其是在国家法定假日期间，她每天利用班前会时间对咨询员反复叮嘱，培训应知应会内容，要求大家微笑服务，耐心服务。通过日常严格的管理和监督，严格的规范贯彻市旅游委下达的各项任务指标及行为、礼仪要求；通过全员“我参与、我奉献、我快乐”的“i”精神，以及全聚德人的热情、专业、温情的专业服务，不仅赢得了宾客一次一次的表扬，也使前门全聚德咨询站获得了“优秀咨询站”的光荣称号，谷红个人也被评为“优秀咨询员”。

2014年初，一个国内大学生团一行12人来店用餐后咨询旅游景点“北京一日游”。其中一位学生

准备联系手里拿着的北京旅游“小广告”上的旅行社时，经谷红迅速核实为虚假广告，她及时制止了这个学生，并且不畏严寒的亲自带领他们到集散中心去咨询和预订旅游票，令学生们十分感动。一位美国女士带着老人焦急地来到前台，由于出租车司机带错路，她的孩子被带到了全聚德门店。

孩子们不会说中文，她非常担心孩子丢失，边哭边说“I Hate Beijing”。此事谷红知道后，马上跑到宾客面前，安抚她焦急的情绪，同时让她尝试和孩子们联系，并通过和出租车司机沟通，将孩子们送到离前门最近的地铁站前等待。然后，她和孩子的妈妈一起来到地铁站前接孩子们，当她看到两个孩子安然无恙，和妈妈紧紧拥抱在一起时，也止不住地流泪。家人团聚后，谷红马上为他们安排了丰盛的晚餐，客人餐后特意来到前台表示感谢，谷红笑着说：“希望您能喜欢北京，期待下次为您们服务！”客人表示还要再来，并会带上她的家人和其他朋友。

小小的“i”，大大的心。真诚、热情的服务让谷红与客人拉近了距离，成为了朋友。让“i”成为一座桥，让“i”化作一扇窗，让“i”在前门全聚德咨询站的每一次服务中传递。



天津



天津一日经典游线路

D1: 意式风情区——古文化街——食品街（午餐）——文化中心——五大道风情区——津湾广场——夜游海河

意式风情区：意大利风情区占地面积约 10 万平方米，曾是意大利租界，距今已有百年历史。是目前亚洲规模最大、保存最完整的意大利风貌建筑群。

天津市规划展览馆：天津市规划展览馆选址在意式风情区商贸会展中心，大量采用了高科技手段，全面展示了天津的过去、现在和未来。

古文化街：古文化街位于南开区东北部，是国家 5A 级旅游景区。其建筑风格为仿明清式，主街以天后宫为中心，分为官南大街和官北大街。全场 680 米，街心有穿街戏楼，其历史可以追溯到 1404 年。

食品街：天津食品街建成于 1984 年，高约数丈的灰色围墙，把食品街围成一个正正方方的四方形，城内十字交叉的两条大街，把食品街均分为四个分区，沿街设有上下三层店铺。第二层由环绕全街的平台式回廊相贯通，形成一个立体、开放、方便的服务区。底层多是经营各色地方风味的小吃，五湖四海的绝技都在此占地摆摊，竞相献艺。

津湾广场：坐落在海河岸边的津湾广场，东侧和北侧有海河环绕，是一座融合现代风格与欧式风貌于一体，汇集了剧场影院、高端餐饮、娱乐休闲和时尚购物等业态的国际化高端商务商业聚集区。

五大道风情区：五大道风情区拥有上个世纪二三十年代建成的花园式洋房 2000 多幢，其中风貌建筑和名人故居 300 多处，被誉为“万国建筑博览馆”。

文化中心：总占地面积 90 公顷，由天津博物馆、天津美术馆、天津图书馆、天津大剧院、阳光乐园、银河购物中

心等项目组成。已成为汇聚八方游客的城市会客厅。

海河游览：海河游船于 2009 年 7 月 13 日正式成立运营，线路包括海河观光游、海河夜景游、海河渤海一日游。一条海河观光带，半部中国近代史。乘坐海河游船，既可以了解天津的文化历史，又可以包揽两岸景色，还可观赏海河上不同的桥梁。

茶馆相声：元升茶楼、古文化街名流茶馆、鼓楼南街名流茶馆、天津估衣街谦祥益文苑茶楼、问津曲艺园、和平文化演艺厅、天津乐海茶社、大金台相声茶馆、劝业场天华景、金乐相声茶馆。



D2：梁启超纪念馆——李叔同故居——平津战役纪念馆——静园——周邓纪念馆

梁启超纪念馆：位于天津市河北区民族路的梁启超纪念馆，由梁启超先生的故居和“饮冰室”书斋组成。修复后的梁启超故居，分为书房、起居室、家族纪念室等十二个展室，这是梁启超最后两年主要生活和工作的地方，也是《中国文化史》《儒家哲学》《辛稼轩年谱》等著名文章的诞生地。

李叔同故居：位于河北区粮店街 62 号。这座清代建筑距今已有 150 余年的历史，由四套四合院组成，平面呈田字形，有房 60 余间，占地 1400 平方米。李叔同即著名的弘一法师，平湖人，是中国近代新文化运动的先驱，同时也是知名的佛教高僧。

平津战役纪念馆：位于红桥区平津道 8 号，于 1997 年 7 月建成开馆，纪念馆占地面积 4.7 万平方米，由纪念广场、展厅、多维演示馆和军威园四部分组成。主馆建筑面积 1.7 万平方米。

静园：（和平区鞍山道 70 号，27311618）静园是“末代皇帝”爱新觉罗溥仪的旧居，建于 1921 年，建筑面积约 1900 平方米。主楼为建有西班牙式砖木结构楼房。1929 年 7 月，溥仪携“皇后”婉容、“淑妃”文绣迁居至此，将此地改名为“静园”。

周邓纪念馆：南开园水上公园北道 1 号，周恩来邓颖超纪念馆是为纪念周恩来、邓颖超夫妇而建，馆藏文献、照片等资料达万余件，珍品达百余件。还陈列有周总理生前使用过的许多物品。

D3：盘山——黄崖关长城——郭家沟农家院——独乐寺

盘山：盘山是国家 5A 级旅游景区，被列为中国十五大名胜之一，又被誉为“京东第一山”。以“上盘松胜，中盘石胜，下盘水胜”著称。清乾隆皇帝 32 次到此游历，发出“早知有盘山，何必下江南”的赞叹。

黄崖关长城：是国家首批 4A 级旅游景区，也是世界文化遗产。黄崖关长城始建于北齐天保七年（557 年），明代又进行了大规模整修，全长 42 公里。

蓟县郭家沟农家院：位于蓟县下营镇郭家沟村，紧邻梨木台风景区。农家的质朴与好客，远离喧嚣都市的恬静与安闲令你耳目一新。满足您亲近自然，感受乡土之气，沐浴山林之间的感受。

独乐寺：位于蓟县城武定北侧，它始建于天宝十一年，辽代重建。整体建筑布局简洁，主题突出，宏伟庄严。独乐寺有三绝：观音阁是我国仅存的最古老的木结构高层楼阁；观音像是我国仅存的最大古代泥塑之一；山门是我国最早、等级最高最尊贵的庑殿顶山门。

食宿：蓟县农家院或宾馆：崔庄村、孟圈村、青山岭村、郭家沟村、渔阳宾馆、建设大厦、恒大金碧酒店

精品两日游线路

1、西线游（西青区—津南区—静海区）

D1：西青区石家大院——杨柳青年画博物馆——精武门、中华武林园——热带植物园——杨柳青庄园

D2：津南区小站练兵园——津南水立方——静海区萨马兰奇纪念馆——团泊温泉度假酒店

2、北线游（蓟县—武清区）

D3：蓟县盘山——黄崖关长城——独乐寺——武清区（住天鹅湖酒店）

D4：武清凯旋王国乐园——北运河郊野公园——佛罗伦萨小镇（OUTLET 购物中心）

东线深度三日游线路（休闲游、生态游、工业游）

D1：汉沽孟庄园葡萄酒工业园（摘葡萄，午餐特色八大碗）——宁河七里海湿地——滨海新区中心渔港（住宿，鲤鱼门酒店）

D2：航母主题公园——方特欢乐世界——北塘古镇（午餐海鲜）——天津港博览馆——太平洋集装箱码头——东疆湾沙滩——龙达生态温泉城酒店

D3：极地海洋世界——外滩公园——东丽华侨城欢乐谷——空港工业游（空客 A320、海鸥手表博物馆、纺织博物馆）



D4：玉佛宫——凯旋王国乐园——北运河郊野公园——佛罗伦萨小镇——王朝博物馆

玉佛宫：规划建筑面积 4.8 万平方米，主馆建筑面积 3.3 万平方米，古今交融的玉石文化博览与鉴赏圣地，文化和产业协调发展的优秀典范。馆藏造型精美、形态各异的玉石制品和佛教文化艺术品数千件，具有很高的文化价值和艺术欣赏价值。最为惊叹的是，一吨多重的和田羊脂玉佛，玉质精美，为史上罕见！首批对外展示不同风格的佛教艺术珍品共计 300 余件。

凯旋王国乐园：“凯旋王国”主题公园包括威尼斯广场、激情游乐场、西部探秘、奇遇冒险、中心区、儿童乐园等六个主题游乐区三十三个游乐项目。对外开放后，这些顶级游乐设施将让人们体验到绝对的刺激和惊喜。



北运河郊野公园：北起碱东路，南至北运河八孔闸，全长 10.8 公里，造林绿化面积 1.5 万亩。栽植了各种苗木、花灌木 100 余万株。工程按照“足下文化、野趣、自然”三者相结合的理念，将其打造成为集花果飘香、观光采摘和优质苗木生产于一体的运河风光带。

佛罗伦萨小镇：是中国首座纯意大利风格的大型高端名品折扣中心和休闲文化中心，位于京津之间的天津武清区。设有奢侈品、国际名品、运动和户外以及休闲四大特色购物主题体验区。引进了 200 家意大利顶级奢侈品牌和世界时尚名牌，力求满足消费者的多层次购物需求。

王朝博物馆（4000-521-366）：天津王朝御苑城堡是亚洲最大的单体城堡，建筑面积近 11000 平方米，地下一层、地上三层。它借鉴了法国波尔多地区十九世纪的古堡风格，结合王朝企业文化，体现中法合璧、融会贯通的特点。在这里，让您宛若置身在中世纪的欧洲古堡中。天津市北辰区津围公路 29 号。

D5：航母主题公园（汉沽八卦滩）——北塘古镇（北塘午餐）——方特欢乐世界——东疆港沙滩——极地海洋世界——龙达生态温泉城（晚餐、洗温泉）

航母主题公园（汉沽八卦滩）：滨海航母军事主题公园是以基辅号航母为主要景观，集军事国防、现代科技、休闲娱乐为一体的军事主题公园。

方特欢乐世界：坐落于天津滨海新区中新生态城中生大道北首生态岛内，由深圳华强集团有限公司投资兴建，是第四代高科技主题公园。以科幻和互动体验为最大特色，以大型高科技展示项目为主要表现形式；有 20 多个大型主题项目区，项目内容包含科技动漫、未来幻想、科普教育、神话传说、主题表演等多个方面。

北塘古镇（北塘午餐）：位于天津滨海新区北塘经济区东北部，由凤凰街、沽酒巷、观澜书院等建筑组成。重现民间绝活、传统美食、民俗表演等历史风貌，重点展示中国北方传统文化、天津地域特色和北塘地区民俗风情。

东疆港沙滩：天津港东疆港区东南部休闲旅游度假区内，东疆湾沙滩景区系我国最大的人造沙滩景区，位于天津港东疆港区东南部休闲旅游度假区内。总面积约 2.46 平方公里。海域总面积约 2 平方公里。主要包括防波堤及人工海滩、星级酒店、景区广场、陆上海水浴场等。

极地海洋世界：位于塘沽响螺湾商务开发区 60 号，占地面积 19.3 万平方米。从世界各地引进了 135 类 2000 余种海洋动物。游客们可在馆内观赏到白鲸、海象、北极熊、海狮、企鹅、北极狐、北极狼等珍稀的极地动物，体验目前国内体量最大的海底隧道。

龙达生态温泉城：龙达温泉生态城（简称龙达温泉）坐落在天津市滨海新区滨海生态农业科技园区。园区占地面积 2200 余亩，计划投资 10 亿元人民币。龙达温泉紧邻天津大道，拥有温泉酒店、雨林温泉馆、运动健身馆、生态美食园、锦鲤观赏园、奇石古树园、兰花园、蔬果园和科技农业观光园。其中温泉酒店、雨林温泉馆、运动健身馆和生态美食园为一体建筑，占地面积 13.8 万平方米。

D6：热带植物园——石家大院——水高庄园——精武门、中华武林园

热带植物园：是亚洲最大的室内植物园，它总投资 2.6 亿元，占地面积 500 亩，建筑面积 40000 平方米，拥有钢结构全透明大联体式植物温室，集观赏娱乐、休闲购物、科普教育于一体，可以与英国著名的“伊甸园”相媲美。由综合服务厅、精品花卉厅、沙生植物区、科普教育厅和热带雨林厅五部分组成。

石家大院（杨柳青午餐）：西青区杨柳青镇中心，石家大院距离市中心约 12 公里，占地面积近 1 万平方米，被誉为“华北第一宅”。是展示清代民居建筑艺术及北方传统民俗文化的专题型博物馆。是全国重点文物保护单位和国家 4A 级旅游景区。

水高庄园：水高庄园坐落在西青区辛口镇子牙河畔，与世界玉佛数量最多的天津玉佛寺紧邻。占地面积 1500 亩，以“绿色植物、彩色蔬果、蓝色水体、都市农业”为主题，分为农业风情区、欢乐谷采摘区、子牙风情区、温室游览区、温泉度假区，是一处集农业观光、科普教育、商务会议、休闲娱乐、温泉度假于一体的大型都市农业休闲度假旅游区。现为国家 AAA 级旅游景区、天津市乡村旅游特色点、天津市美丽乡村。

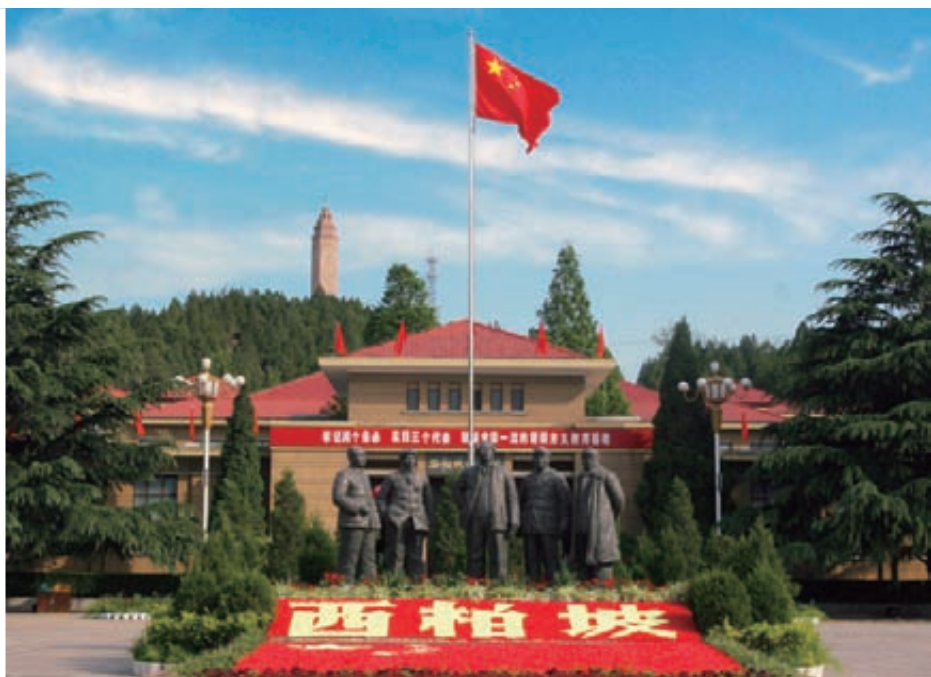
精武门、中华武林园：西青区精武镇小南河村，该景区位于精武镇小南河村，总占地 3880 亩；由霍元甲纪念馆、陵园、武术馆、精武会馆四个部分组成。全面系统地展示霍元甲的传奇经历和精武体育会创建及发展历程，是集多种功能一体的精武文化中心。



河北



HEBEI TOUR
诚义燕赵 胜境河北



河北历史悠久，人杰地灵，民族风情独特，文物古迹众多，旅游资源丰富。我们邀请您一同开启梦想旅程的美丽画卷，感受诚义燕赵，畅游胜境 河北！

河北简称“冀”，内环北京、天津，外环渤海，总面积 18.8 万平方公里，人口 7287 万，省会石家庄市，是中国重要的旅游资源大省。

河北省文物古迹众多、自然风光秀美、民俗风情独特。

全省拥有各类旅游景区 600 余家，其中世界文化遗产 3 处，国家 AAAAA 级旅游景区 5 家，国家 AAAA 级旅游景区 116 家。

热情好客的河北人民欢迎中外游客前来观光揽胜、休闲度假。



P1：承秦唐旅游线路——行程特色

游览皇家历史古迹，探索周边景区、纵享淳朴美景，在这里欣赏宏伟建筑、领略如画风景，感受浓厚文化气息。集结河北省最精华的旅游景区和特色产品，包括三处世界文化遗产，两处国家 AAAAA 级旅游景区（秦皇岛山海关景区、承德避暑山庄及周围寺庙景区）

● 游览康熙、乾隆皇帝的夏季行宫——避暑山庄，登上万里长城东部起点——老龙头，畅游金山岭长城，漫步昌黎黄金海岸，领略世界文化遗产——清东陵……文化胜迹与自然景观的完美结合，让您的旅程终身难忘。

● 观看大型实景演出《鼎盛王朝 康熙大典》，品味承德坝上美食，昌黎葡萄酒和唐山湾海鲜盛宴，带给您视觉与味觉的双重享受。

● 完美的旅游环线，多点进出，全程旅游线路无重复。

P2：承秦唐皇家风情体验之旅

D1 游览金山岭长城，中国现存最大的皇家园林——避暑山庄。观看大型实景演出《鼎盛王朝 康熙大典》。

D2 参观素有小布达拉之称的普陀宗乘之庙、普宁寺，游览御道口牧场，晚上篝火晚会，体验满蒙民俗风情。

D3 游览月亮湖、辽河源，参观中国现存规模最大、最完整的古帝陵建筑群、世界文化遗产——清东陵，游览栗



源食品工业区。

D4 游览长城古堡青山关（或景忠山，潘家口水下长城），参观滦州古城，游览唐津运河唐人街，观看演出。

D5 游览开滦国家矿山公园，参观中国唐山地震博物馆（或南湖公园），游览唐山湾国家旅游岛。

D6 游览南戴河国际娱乐中心，参观集发农业观光园，游鸽子窝公园（或碧螺塔公园，北戴河）。

D7 游览雄伟壮观的古城山海关——天下第一关、万里长城东部起点——老龙头、秦皇求仙入海处、姜女庙。

P3：承秦唐世界文化遗产之旅

D1 游览金山岭长城，中国现存最大的皇家园林——避暑山庄。观看大型实景演出《鼎盛王朝 康熙大典》。

D2 参观素有小布达拉之称的普陀宗乘之庙、普宁寺，登丹霞奇观磬锤峰。

D3 参观中国现存规模最大、最完整的古帝陵建筑群、世界文化遗产——清东陵，游览景忠山，唐津运河唐人街，观看演出。

D4 游览南湖，参观雄伟壮观的古城山海关——天下第一关。

D5 游览万里长城东部起点——老龙头、秦皇求仙入海处、姜女庙。

P4：承秦唐森林草原生态之旅

D1 游览雄伟壮观的古城山海关——天下第一关、万里长城东部起点——老龙头。

D2 游览北戴河鸽子窝公园，乘游船欣赏北戴河海上风光，游乐岛海洋公园。

D3 游览中国现存最大的皇家园林——避暑山庄，参观普宁寺、普佑寺，观看大型实景演出《鼎盛王朝 康熙大典》。

D4 游览素有小布达拉之称的普陀宗乘之庙，车游坝上草原万亩林海。

D5 游览塞罕坝国家级森林公园和清朝皇家猎苑——木兰围场。

D6 参观中国现存规模最大、最完整的古帝陵建筑群、世界文化遗产——清东陵。游览唐山湾国家旅游岛，游览唐津运河唐人街，观看演出。

D7 参观中国唐山地震博物馆、游览曹妃甸湿地公园、南湖城市生态公园。

P5：承秦唐海滨阳光休闲之旅

D1 游览南湖城市中央生态公园、开滦国家矿山公园，游滦州古城。

D2 游览唐山湾国家旅游岛。

D3 游览雄伟壮观的古城山海关——天下第一关、万里长城东部起点——老龙头、碧螺塔酒吧公园。

D4 游览南戴河国际娱乐中心。

P6：承秦唐寻访遗址古迹之旅

D1 游览南湖城市中央生态公园，参观中国现存规模最大、最完整的古帝陵建筑群、世界文化遗产——清东陵。

D2 游览中国现存最大的皇家园林——避暑山庄，参观普宁寺，游览素有小布达拉之称的普陀宗乘之庙。

D3 游览万里长城东部起点——老龙头，参观雄伟壮观的古城山海关——天下第一关、姜女庙。

D4 游览南戴河国际娱乐中心、昌黎黄金海岸、翡翠岛。

P7：承秦唐旅游线路——承德皇家园林草原游

D1 游览金山岭长城，参观中国现存最大的皇家园林——避暑山庄，观看《鼎盛王朝 康熙大典》。

D2 游览素有小布达拉之称的普陀宗乘之庙、普宁寺。

D3 游览塞罕坝国家级森林公园和清朝皇家猎苑——木兰围场。

P8：承秦唐旅游线路——秦皇岛历史文化海滨游

D1 游览雄伟壮观的古城山海关——天下第一关、万里长城东部起点——老龙头，参观奥林匹克大道公园、碧螺塔酒吧公园。

D2 乘游船欣赏北戴河海上风光，参观集发农业观光园。

D3 游览南戴河国际娱乐中心。

D4 游览昌黎黄金海岸、金沙湾沙滩大世界。

P9：承秦唐旅游线路——唐山民俗风情文化游

D1 参观中国现存规模最大、最完整的古帝陵建筑群、世界文化遗产——清东陵，品尝满族特色菜。

D2 游览开滦国家矿山公园、东方神龙乐园，漫步唐津运河唐人街。

D3 游览南湖城市中央生态公园、中国唐山地震博物馆、曹妃甸湿地公园，品尝乐亭特色海鲜美食。

D4 游览唐山湾国家旅游岛。





P10：北太行旅游线路——行程特色

巍峨壮丽的太行奇观，瑰丽秀美的山水风景，神韵悠远的历史文化，气势磅礴的亭台楼阁，憨厚淳朴的民俗风情……尽情享受您的北太行之旅吧！

●参观革命圣地、国家AAAAA级旅游景区——西柏坡，感受红色激情。

●游览世界地质公园、国家AAAAA级旅游景区——野三坡，领略世界半干旱地区最典型的峰林、峡谷、溶洞等岩溶景观。

●在这里泛舟国家AAAAA级旅游景区白洋淀，漫步世界文化遗产清西陵，游览集古城、水城、太极城为一体的广府古城，崆山白云洞……都会让您流连忘返。

P11：北太行名胜古迹之旅

D1 参观革命圣地、国家AAAAA级旅游景区——西柏坡，游览天桂山。

D2 游览苍岩山。

D3 游览太行峡谷群。

D4 游览京娘湖。

D5 游览涉县娲皇宫，参观八路军129师司令部旧址。

P12：北太行山水风情之旅

D1 参观正定荣国府，游览隆兴寺。

D2 参观革命圣地、国家AAAAA级旅游景区——西柏坡，游览赵州桥。

D3 游览国家AAAAA级旅游景区白洋淀，参观有“半部清史”写照之称的直隶总督署。

D4 游览世界地质公园——白石山景区，观看国家级非物质文化遗产——打树花表演。

D5 游览小五台山金河景区、中都草原。

D6 参观张家口标志性建筑——大境门。

P13：北太行历史文化之旅

D1 游览中华文明发祥地——涿鹿皇帝城三祖文化旅游区，游览张家口堡、大境门。

D2 游览中都草原、暖泉古镇，观看国家级非

物质文化遗产——打树花表演。

D3 游览小五台山金河景区。

D4 游览国家AAAAA级旅游景区野三坡，参观世界文化遗产清西陵。

D5 参观革命圣地、国家AAAAA级旅游景区——西柏坡，游览天桂山。

D6 参观正定荣国府、隆兴寺。

P14：北太行旅游线路——石家庄文化古迹游

D1 参观革命圣地、国家AAAAA级旅游景区西柏坡。

D2 游览天桂山。

D3 参观沕沕水生态风景区，游览抱犊寨。

D4 参观正定荣国府，游览隆兴寺、赵州桥，参观柏林禅寺。

P15：北太行旅游线路——张家口温泉雪韵游

D1 游览塞那都滑雪场。

D2 参观张北县野狐岭要塞军事旅游基地、“802”军事演习纪念馆、元中都博物馆，游览张家口堡、大境门。

D3 游览怀来帝曼温泉会馆，参观紫晶葡萄酒庄园。

P16：北太行旅游线路——保定历史名城游

D1 参观有“半部清史”写照之称的直隶总督署，游览古莲花池，逛白沟商品城，沐浴温泉。

D2 参观世界文化遗产清西陵，游览白石山，观看演出《印象野三坡》。

D3 游览世界地质公园，国家AAAAA级旅游景区野三坡。



P17：北太行旅游线路——邢台太行风光游

D1 参观柏乡汉牡丹园，游览崆山白云洞景区（邢窑博物馆）、岐山湖度假区。

D2 游览扁鹊庙，参观郭守敬纪念馆、开元寺，沐浴百泉湾温泉。

D3 游览天梯山、云梦山。

P18：北太行旅游线路——邯郸古城风情游

D1 参观广府古城（杨露禅故居、武禹襄故居、弘济桥），游览黄梁梦景区。

D2 游铜雀三台遗址，参观邯郸博物馆、漳河园区高尔夫球场。

D3 游览京娘湖、七步沟。



北京市旅游咨询服务站点信息

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
1	东城区 (共6家)	BJ-001	天安门咨询站	东城区天安门广场东侧	65260188
2		DC-001	东城王府井咨询站	东城区王府井大街269-临2号	85113533
3		DC-004	东城明长城遗址公园咨询站	东城区崇文门东大街9号	65270874
4		DC-005	东城天坛公园咨询站	东城区天坛公园北门游客中心内	67029917
5		DC-008	东城龙潭公园咨询站	东城区龙潭公园西北门	67167319
6		DC-009	东城中山公园咨询站	东城区中华路4号南门	66055431
7	西城区 (共17家)	XC-001	西城海洋馆咨询站	西城区高粱桥斜街乙18号	62176655-6778
8		XC-003	西城北海咨询站	西城区北海公园南门	64002378
9		XC-004	西城什刹海咨询站	西城区地安门西大街49号	64032726
10		XC-005	西城西单大悦城咨询站	西城区西单北大街131号	59716406
11		XC-006	西城中商国旅咨询站	西城区复兴门内大街45号北平房13号门	66037979
12		XC-007	西城金融街咨询站	西城区金城坊街2号(金融购物中心内)	66220581
13		XC-008	西城景山公园咨询站	西城区景山西街44号	64038098
14		XC-009	西城动物园咨询站	西城区西直门外大街137号北京动物园内	68390274
15		XC-010	西城恭王府咨询站	西城区前海西街17号恭王府院内	83288149
16		XC-011	西城老舍茶馆咨询站	西城区前门西大街正阳市场3号楼内	63036830
17		XC-012	西城大栅栏(内联升)咨询站	西城区大栅栏街34号	010-63182505
18		XC-013	西城琉璃厂咨询站	西城区琉璃厂西街3号宏宝堂内	63017427
19		XC-014	西城天文馆咨询站	西城区西直门外大街138号北京天文馆院内	010-51583074
20		XC-015	西城陶然亭公园咨询站	西城区太平街19号陶然亭公园东门内游客中心	63511596
21		XC-016	西城大观园公园咨询站	西城区南菜园12号	63541132
22		XC-017	西城首都博物馆咨询站	西城区复兴门外大街16号	63370495
23		XC-019	西城护国寺宾馆咨询站	西城区护国寺街125号	52881269
24	朝阳区 (共21家)	CY-001	朝阳三里屯咨询站	朝阳区工体北路11-2	64176627
25		CY-002	朝阳高碑店古家具街咨询站	朝阳区高碑店古家具街725号	85772886
26		CY-003	朝阳高碑店旅游集散中心咨询站	朝阳区高碑店通惠河南滕隆哥	85772668
27		CY-004	朝阳北京欢乐谷咨询站	朝阳区南磨房乡小武基北路	67389898
28		CY-005	朝阳中华民族园咨询站	朝阳区民族园路1号	62063654
29		CY-006	朝阳中国紫檀博物馆咨询站	朝阳区建国路23号	85752818
30		CY-007	朝阳蟹岛绿色生态农庄1号站咨询站	朝阳区蟹岛路1号	84325166
31		CY-008	朝阳蟹岛绿色生态农庄2号站咨询站	朝阳区蟹岛路1号	84325166
32		CY-009	朝阳蓝调庄园咨询站	朝阳区金盏乡蓝调庄园	65425788
33		CY-010	朝阳奥林匹克中心区3号站咨询	朝阳区奥林匹克公园内	84992008
34		CY-011	朝阳奥林匹克中心区4号站咨询	朝阳区奥林匹克公园内	84992008
35		CY-012	朝阳奥林匹克中心区5号站咨询	朝阳区奥林匹克公园内	84992008
36		CY-020	朝阳奥林匹克森林公园1号咨询站	朝阳区奥林匹克公园内	84992008

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
37		CY-021	朝阳奥林匹克森林公园2号咨询站	朝阳区奥林匹克公园内	84992008
38		CY-022	朝阳国家游泳中心（水立方）1号咨询站	朝阳区北辰东路11号	84370112
39		CY-023	朝阳国家游泳中心（水立方）2号咨询站	朝阳区奥林匹克公园内	84378912
40		CY-024	朝阳国家游泳中心（水立方）3号咨询站	朝阳区奥林匹克公园内	84378966
41		CY-025	朝阳国家体育场（鸟巢）1号咨询站	朝阳区安定路甲3号	84992008
42		CY-026	朝阳国家体育场（鸟巢）2号咨询站	朝阳区安定路甲3号	84373008
43		CY-027	朝阳中国科技馆咨询站	朝阳区北辰东路5号	89041000
44		CY-032	朝阳下沉商街咨询站	朝阳区奥林匹克公园内	84992008
45	海淀区 (共18家)	HD-001	海淀圆明园咨询站	海淀区圆明园遗址公园南门西侧100米	62566911
46		HD-002	海淀西客站咨询站	海淀区北京西客站北广场西侧钟楼下沉广场	63982237
47		HD-003	海淀颐和园咨询站	海淀区颐和园东宫门外游客中心	62860608
48		HD-004	海淀北京市植物园咨询站	海淀区香山卧佛寺路北京市植物园游客服务中心	62591561-3644
49		HD-005	海淀香山公园咨询站	海淀区香山公园东门勤政殿北配殿内	62593141
50		HD-006	海淀中央广播电视塔咨询站	海淀区西三环中路11号中央电视塔广场	68411964
51		HD-007	海淀紫竹院公园咨询站	海淀区中关村南大街35号紫竹院公园北门客服中心	88412894
52		HD-008	海淀玉渊潭公园咨询站	海淀区玉渊潭公园南门游客服务中心	88653775
53		HD-009	海淀凤凰岭自然风景区咨询站	海淀区凤凰岭路19号凤凰岭公园游客中心	62459492
54		HD-010	海淀太平洋海底世界博览馆咨询站	海淀区西三环中路11号中央电视塔下	68461197
55		HD-011	海淀百望山森林公园咨询站	海淀区百望山森林公园内	62455816
56		HD-012	海淀鹫峰森林公园咨询站	海淀区苏家坨镇北安河村秀峰寺路5号	
57		HD-013	海淀北京龙徽葡萄酒博物馆咨询站	海淀区龙徽葡萄酒博物馆前台	88635695
58		HD-014	海淀大觉寺咨询站	海淀区苏家坨镇大觉寺路9号	62456162
59		HD-015	海淀北京汇通诺尔狂飚乐园咨询站	海淀区苏家坨镇南安河路1号	62455588
60		HD-017	海淀西山风景长廊北口咨询站（移）	海淀区凤凰岭公园石牌楼前10米	62455933
61		HD-018	海淀西山风景长廊南口咨询站（移）	海淀区西山风景长廊南端综合服务区院南	62406951
62		HD-019	海淀阳台山公园咨询站（移）	海淀区阳台山公园管理处	62464550
63	丰台区 (共18家)	FT-001	丰台宛平城咨询站	丰台区宛平城抗日战争纪念馆对面	83895715
64		FT-002	丰台科技园咨询站	丰台区科兴路1号	63752226
65		FT-003	丰台南宫地热博览园咨询站	丰台区王佐镇南宫村	83318032
66		FT-004	丰台南宫风景区咨询站	丰台南宫风景区内	83870645
67		FT-005	丰台千灵山咨询站	丰台区王佐镇西庄店村北	
68		FT-006	丰台世界公园咨询站	丰台区花乡丰葆台158号	83613681
69		FT-007	丰台北宫国家森林公园咨询站	丰台区长辛店镇大灰厂东路55号	83840830
70		FT-008	丰台世界花卉大观园咨询站	丰台区南四环中路235号	87500840
71		FT-009	丰台抗日战争雕塑园咨询站	丰台区卢沟桥城南街77号	83894614
72		FT-010	丰台卢沟桥文化旅游区咨询站	丰台区卢沟桥城南街77号	83894614
73		FT-011	丰台青龙湖公园咨询站	丰台区王佐镇怪村村西200米	83310645
74		FT-012	丰台万方亭公园咨询站	丰台区南三环西路3号	67211666
75		FT-013	丰台莲花池公园咨询站	丰台区西三环中路38号	63972892

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
76		FT-014	丰台中华小吃博物馆咨询站	丰台区万丰路306号万丰小吃城内(华堂商场西北侧)	64886868
77		FT-015	丰台欢乐水魔方咨询站	丰台区小屯路11号(近梅市口路)	88609999
78		FT-016	丰台汽车露营公园咨询站	丰台区南苑村团河路369号	67961280
79		FT-018	丰台御景山庄民俗村咨询站（移）	丰台区长辛店镇梨园村御景山甲5号	83884325
80		FT-019	丰台中国民俗旅游文化街咨询站（移）	丰台区南苑村团河路	67961280
81	石景山区 (共5家)	SJS-001	石景山旅游局咨询站	石景山区石景山路22号	68686201
82		SJS-002	石景山游乐园咨询站	石景山区石景山路25号游乐园内	88925159
83		SJS-003	石景山台湾街咨询站（移）	石景山区台湾街	51810030
84		SJS-004	石景山北京国际雕塑公园咨询站（移）	石景山区石景山路2号	68650422
85		SJS-005	石景山八大处公园咨询站（移）	石景山区八大处路甲3号	88964661转2131
86	门头沟区 (共33家)	MTG-001	门头沟旅游局咨询站	门头沟区新桥大街45号	69836677
87		MTG-002	门头沟双峪环岛咨询站	门头沟区滨河路双峪环岛咨询站	69868338
88		MTG-003	门头沟斋堂咨询站	门头沟区斋堂镇爨柏景区路口109国道	18710101670
89		MTG-004	门头沟妙峰山咨询站	门头沟区妙峰山景区内	
90		MTG-005	门头沟雁翅咨询站	门头沟区雁翅镇雁翅下何村109国道	61839229
91		MTG-006	门头沟苛罗坨咨询站	门头沟区苛罗坨村内	
92		MTG-007	门头沟龙泉宾馆咨询站	门头沟区龙泉宾馆水闸北路21号	18612000515
93		MTG-008	门头沟潭柘寺咨询站	门头沟区潭柘寺镇潭柘寺景区108国道	60863929
94		MTG-009	门头沟戒台寺咨询站	门头沟区永定镇戒台寺景区108国道	60803428
95		MTG-010	门头沟双龙峡自然风景区咨询站	门头沟区斋堂镇火村双龙峡景区109国道	69819310
96		MTG-011	门头沟黄芩景区咨询站	门头沟区斋堂镇爨柏景区1号楼109国道	69819274
97		MTG-012	门头沟小龙门森林公园咨询站	门头沟区小龙门森林公园109国道	61827665
98		MTG-013	门头沟珍珠湖风景区咨询站	门头沟区雁翅镇向阳口村珍珠湖风景区109国道	61821899
99		MTG-014	门头沟灵山风景区1号咨询站	门头沟区清水镇洪水口村灵山景区109国道	61827872
100		MTG-015	门头沟灵山风景区2号咨询站	门头沟区清水镇江水河灵山景区109国道	61827994
101		MTG-016	门头沟京西十八潭景区1号咨询站	门头沟区王平镇十八潭景区牌楼内109国道	61833366
102		MTG-017	门头沟清水镇洪水口咨询站	门头沟区清水镇洪水口村村委会109国道	13910205891
103		MTG-018	门头沟韭园民俗村咨询站	门头沟区王平镇韭园民俗村村委会109国道	61859464
104		MTG-019	门头沟斋堂黄岭西景区咨询站	门头沟区斋堂镇青龙涧旧村村口爨柏景区内109国道	13366607633
105		MTG-020	门头沟爨柏景区咨询站	门头沟区雁翅镇爨柏景区管理中心109国道	69818988
106		MTG-021	门头沟太子墓咨询站	门头沟区雁翅镇太子墓村109国道	61839229
107		MTG-022	门头沟青白口咨询站	门头沟区雁翅镇青白口村村委会109国道	61839242
108		MTG-023	门头沟王平咨询站	门头沟区王平镇王平咨询站109国道	61858191
109		MTG-024	门头沟下苇甸咨询站	门头沟区妙峰山镇下苇甸村109国道	13683191551
110		MTG-025	门头沟汽车港湾燕翅咨询站	门头沟区雁翅镇咨询站109国道	13716508055
111		MTG-026	门头沟龙门涧景区咨询站	门头沟区清水镇燕家村龙门涧景区109国道	69828669
112		MTG-027	门头沟斋堂东湖林咨询站	门头沟区斋堂镇东湖林村109国道	13366815072
113		MTG-028	门头沟龙泉咨询站	门头沟区龙泉镇龙泉务村路口109国道	13501384277
114		MTG-029	门头沟黄安坨咨询站	门头沟区清水镇黄安坨村村委会109国道	15801367290

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
115		MTG-030	门头沟八亩砚咨询站	门头沟区清水镇八亩砚村村委会109国道	61826241
116		MTG-031	门头沟斋堂水库咨询站	门头沟区斋堂镇斋堂水库汽车港湾109国道	13716513811
117		MTG-032	门头沟双塘涧景区咨询站	门头沟区清水镇双塘涧村路口109国道	15724712115
118		MTG-033	门头沟清水咨询站	门头沟区清水镇下清水村路口109国道	13716702070
119	房山区 (共33家)	FS-001	房山旅游咨询中心	房山区良乡月华北大街8号	89360123
120		FS-002	房山琉璃河咨询站	京港澳高速出京方向琉璃河出口	89386608
121		FS-003	房山十渡咨询站	房山区十渡镇九渡村	61349009
122		FS-004	房山长沟咨询站	房山区长沟环岛	61366131
123		FS-005	房山蒲洼咨询站	房山区蒲洼东村花台	61371182
124		FS-006	房山张坊咨询站	房山区张坊镇大峪沟村	61330309
125		FS-007	房山良乡咨询站	房山区西路街道安庄村东	89363554
126		FS-008	房山佛子庄咨询站	房山区佛子庄乡佛子庄村	60365268
127		FS-009	房山南窖咨询站	房山区南窖乡水峪村	60375952
128		FS-010	房山云居寺咨询站	房山区云居寺文物管理处	61389612
129		FS-011	房山石花洞咨询站	房山区河北镇南车营村石花洞旅游服务中心	60312243
130		FS-012	房山周口店遗址博物馆咨询站	房山区周口店大街1号	69301278
131		FS-013	房山圣莲山旅游度假区咨询站	房山区史家营乡柳林水村	60319023
132		FS-014	房山韩村河景区咨询站	房山区韩村河镇景村村东	80380493
133		FS-015	房山仙栖洞景区咨询站	房山区张坊镇东关上村	61336228
134		FS-016	房山上方山国家森林公园1号咨询站	房山区韩村河镇上方山西门	61315542
135		FS-017	房山上方山国家森林公园2号咨询站	房山区韩村河镇上方山法华庵	61315542
136		FS-018	房山青龙湖水上游乐园咨询站	房山区青龙湖水上游乐园内	
137		FS-019	房山白草畔自然风景区咨询站	房山区霞云岭乡司马台村北侧14公里处	80392939
138		FS-020	房山百花山旅游景区咨询站	房山区史家营乡莲花庵村	60390260
139		FS-021	房山银狐洞咨询站	房山区佛子庄乡下英水村	60363236
140		FS-022	房山富恒农业观光园咨询站	房山区窦店镇交道一街村	80318682
141		FS-023	房山中华石雕艺术园咨询站	房山区大石窝镇石窝村	61323247
142		FS-024	房山千树源农业观光园咨询站	房山区琉璃河镇西南召村北200米	80390691
143		FS-025	房山龙门生态园咨询站	房山区韩村河镇龙门口村龙门生态园	61311976
144		FS-026	房山张坊古栈道咨询站	房山区张坊镇张坊村	61331451
145		FS-027	房山河北镇东港村咨询站	房山区河北镇东港村	60370886
146		FS-028	房山八渡旅游咨询服务中心咨询站	房山区十渡镇八渡村	61340841
147		FS-029	房山没有共产党就没有新中国纪念馆咨询站	房山区霞云岭乡堂上村	60368286
148		FS-030	房山中国房山世界地质公园咨询站	房山区长沟镇六甲房村	61368210
149		FS-031	房山仙栖谷咨询站	房山区张坊镇千河口村	61333558
150		FS-032	房山花台咨询站	房山区蒲洼东村花台	61371182
151		FS-033	首都西南旅游集散中心咨询站	房山区长沟镇坟庄村	61332828
152	通州区 (共5家)	TZ-001	通州旅游局咨询站	通州区新华东街192号	69510964
153		TZ-002	通州宋庄咨询站	通州区宋庄镇小堡村口	69592577
154		TZ-003	通州运河公园咨询站	通州区通胡大街70号(奥体公园内)	80851232

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
155		TZ-005	通州韩美林艺术馆咨询站	通州区梨园镇九棵树东路68号韩美林艺术馆	59751888
156		TZ-006	通州森林公园咨询站（移）	通州区宋梁路北运河桥南400米	61569200
157	顺义区 （共7家）	SY-001	顺义旅游局咨询站	顺义区光明南街7号	81495566
158		SY-002	顺义奥林匹克水上公园咨询站	顺义区白马路19号	89482008
159		SY-003	顺义顺鑫绿色度假村咨询站	顺义区李遂镇西顺鑫绿色度假村	89485679
160		SY-004	顺义汉石桥湿地景区咨询站	顺义区木燕路杨镇段临时59号	61411200
161		SY-005	顺义国际鲜花港咨询站	顺义区杨镇鲜花港南路9号	61417123
162		SY-006	顺义焦庄户地道战遗址纪念馆咨询站	顺义区龙湾屯镇焦庄户村纪念馆路38号	60461906
163		SY-007	顺义北京乡村高尔夫俱乐部咨询站	顺义区马坡地区向阳闸南潮白河西侧	69401111
164	大兴区 （共12家）	DX-001	大兴旅游局咨询站	大兴区永华南里16号桐城行政办公楼c座4层	81298810
165		DX-002	大兴庞各庄咨询站	京开高速大兴庞各庄出口瓜乡桥向东300米路南	89288366
166		DX-003	大兴榆垓咨询站	京开高速大兴榆垓进口向南1.5公里路东	89217818
167		DX-004	大兴采育咨询站	京津塘（京沪）高速大兴采育出口前行100米	80276060
168		DX-005	大兴大皮营咨询站	大兴区采辛路采育林业站西侧	80276616
169		DX-006	大兴北臧村咨询站	大兴区北臧村镇魏永路巴园子村口	60270613
170		DX-007	大兴长子营咨询站	104国道与民安路交界处向北500米路西	80260326
171		DX-008	大兴魏善庄咨询站	大兴区魏善庄镇张家场村北	89231348
172		DX-010	大兴留民营生态农场咨询站	大兴区长子营镇留民营村	80266005
173		DX-011	大兴礼贤咨询站	大兴区礼贤镇黎明村村口	89233860
174		DX-012	大兴安定咨询站	大兴区安定镇御林古桑园北门	80233242
175		DX-013	大兴青云店咨询站	大兴区大东农业观光园东大门西侧	80216363
176	昌平区 （共19家）	CP-001	昌平旅游局咨询站	昌平区东关路18—2号	89740051
177		CP-002	昌平大柳树咨询站	昌平区小汤山镇原大柳树环岛南200米	61790290
178		CP-003	昌平长陵博物馆咨询站	昌平区十三陵镇长陵博物馆内	60761888
179		CP-004	昌平定陵博物馆咨询站	昌平区十三陵镇定陵博物馆	60761424
180		CP-005	昌平昭陵博物馆咨询站	昌平十三陵镇昭陵博物馆	60761435
181		CP-006	昌平神路博物馆咨询站	昌平区十三陵镇神路博物馆	89749383
182		CP-007	昌平居庸关长城咨询站	昌平区南口镇居庸关长城内	69771665
183		CP-008	昌平银山塔林风景区咨询站	昌平区延寿镇湖门村	89726426
184		CP-009	昌平中国航空博物馆咨询站	昌平区小汤山镇航空博物馆内	61784882
185		CP-010	昌平龙脉温泉度假村咨询站	昌平区小汤山镇	61781021
186		CP-011	昌平小汤山现代农业科技示范园咨询站	昌平区小汤山镇后蔺沟村西	61787260
187		CP-012	昌平温都水城咨询站	昌平区北七家镇王府街55号	81788888
188		CP-014	昌平金隅蟒山国家森林公园咨询站	昌平区蟒山路2号	60711866
189		CP-015	昌平十三陵明皇蜡像宫咨询站	昌平区西关环岛西北侧	69747257
190		CP-016	昌平棋盘山风景区咨询站	昌平区流村镇瓦窑村	89779693
191		CP-017	昌平双龙山森林公园咨询站	昌平区十三陵镇碓臼峪村西	18710070878
192		CP-018	昌平虎峪自然风景区咨询站	昌平区南口镇虎峪村	69771720
193		CP-019	昌平中国北方国际射击场咨询站	昌平区南口镇马坊村1号	80190380
194		CP-020	昌平鳌山自然风景区咨询站	昌平区南口镇兴隆口村	

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
195	平谷区 (共14家)	PG-001	平谷旅游局咨询站	平谷区林荫北街	89991180
196		PG-003	平谷金海湖咨询站	平谷区金海湖景区	69991356
197		PG-004	平谷大华山咨询站	平谷区大华山镇大华山村	61948020-8035
198		PG-005	平谷熊儿寨咨询站	平谷区熊儿寨乡熊儿寨村	61961560
199		PG-006	平谷东沟咨询站	平谷区熊儿寨乡东沟村	61961545
200		PG-007	平谷京东大溶洞咨询站	平谷区京东大溶洞景区内	60971006
201		PG-008	平谷青龙山旅游区咨询站	平谷区东高村镇大旺务村688号	69908989
202		PG-009	平谷京东石林峡风景区咨询站	平谷区黄松峪乡刁窝村73号	60987678
203		PG-010	平谷京东大峡谷旅游区咨询站	平谷区山东庄镇鱼子山村	60968260
204		PG-011	平谷丫髻山道教文化名胜区咨询站	平谷区刘家店镇北吉山村石门太极广场	61972535
205		PG-012	平谷湖洞水旅游区咨询站	平谷区黄松峪乡	60988154
206		PG-013	平谷老象峰旅游区咨询站	平谷区大华山镇小峪子村北5号	61940273
207		PG-014	平谷挂甲峪旅游度假区咨询站	平谷区大华山镇挂甲峪村	61947321
208		PG-015	平谷胜泉亲水湾旅游景区咨询站	平谷区大华山镇泉水峪村	61948649
209	怀柔区 (共25家)	HR-001	怀柔区旅游局咨询站	怀柔区迎宾北路7号	69659647
210		HR-002	怀柔区宽沟咨询站	怀柔区庙城镇孙史山村西	69679099
211		HR-003	怀柔区高两河咨询站	怀柔区庙城镇高两河村	60697115
212		HR-004	怀柔区九渡河咨询站	怀柔区九渡河镇中心小学西200米	61691580
213		HR-005	怀柔区怀北咨询站	怀柔区怀北镇椴树岭村	61622088
214		HR-006	怀柔区桥梓北宅咨询站	怀柔区桥梓镇北宅村	60671531
215		HR-007	怀柔区渤海咨询站	怀柔区渤海镇三渡河村	60637123
216		HR-008	怀柔区慕田峪长城咨询站	怀柔区渤海镇慕田峪村	61626873
217		HR-009	怀柔区红螺寺咨询站	怀柔区红螺东路2号	60682649
218		HR-010	怀柔区雁栖湖旅游区咨询站	怀柔区雁水路3号	69661696
219		HR-011	怀柔区青龙峡旅游度假区咨询站	怀柔区怀北镇大水峪村北500米	89696781
220		HR-012	怀柔区响水湖旅游区咨询站	怀柔区渤海镇大榛峪村东	89602185
221		HR-013	怀柔区生存岛新概念旅游基地咨询站	怀柔区红螺东路6号	60681155
222		HR-014	怀柔区黄花城水长城旅游区咨询站	怀柔区九渡河镇西水峪村	61651111
223		HR-015	怀柔区幽谷神潭自然风景区咨询站	怀柔区椴树岭村北	61622358
224		HR-016	怀柔区云梦仙境景区咨询站	怀柔区琉璃庙镇东峪村	61618157
225		HR-017	怀柔区鹅和鸭农庄风景区咨询站	怀柔区桥梓镇北宅村南	60673136
226		HR-018	怀柔区神堂峪自然风景区咨询站	怀柔区雁栖镇石片村1号	89617788
227		HR-019	怀柔区百泉山旅游区咨询站	怀柔区怀北镇椴树岭北台子1号	61622954
228		HR-020	怀柔区圣泉寺景区咨询站	怀柔区桥梓镇口头村	60637288
229		HR-021	怀柔区九谷口景区咨询站	怀柔区怀北镇河防口村548号	89676677
230		HR-022	怀柔区琉璃庙咨询站	怀柔区琉璃庙镇后山铺村	13911033984
231		HR-023	怀柔区琉璃庙八宝堂咨询站	怀柔琉璃庙八宝堂村	13511060061
232		HR-024	怀柔区六渡河咨询站	怀柔区渤海镇六渡河	61621885
233		HR-025	怀柔区杨树底下村咨询站	怀柔区琉璃庙镇杨树底下村	13701071665

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
234	密云县 (共33家)	MY-001	密云旅游局咨询站	密云县西门外大街2号	69045766
235		MY-002	密云河南寨咨询站	密云县河南寨镇宁村	69045115
236		MY-003	密云云佛山滑雪场咨询站	密云县溪翁庄镇白草洼村	69016160
237		MY-004	密云黑龙潭旅游区咨询站	密云县石城镇大关桥水库西线公路8号	61025028
238		MY-005	密云桃源仙谷自然风景区咨询站	密云县石城镇石城村	61025309
239		MY-006	密云张裕爱菲堡国际酒庄咨询站	密云县巨各庄镇东白岩村	89092999
240		MY-007	密云清凉谷旅游风景区咨询站	密云县石城镇四合堂村	69015208
241		MY-008	密云云峰山自然风景区咨询站	密云县不老屯镇燕落村	81098688
242		MY-009	密云白龙潭景区咨询站	密云县太师屯镇龙潭沟村	69038022
243		MY-010	密云云蒙山森林公园咨询站	怀柔区琉璃庙后山堡村	61622381
244		MY-012	密云云岫谷游猎自然风景区咨询站	密云县新城子镇遥桥峪村南	81022307
245		MY-013	密云捧河湾景区咨询站	密云县石城镇捧河岩村	69019076
246		MY-014	密云云蒙三峪自然风景区咨询站	密云县西田各庄镇小水峪村	61008658
247		MY-015	密云青菁顶自然风景区咨询站	密云县石城镇黑龙潭北1公里	61025909
248		MY-016	密云古北口文化文物旅游区咨询站	密云县古北口镇古北口村	81051133
249		MY-017	密云云蒙山长城遗址公园咨询站	密云县石城镇王庄村	61025248
250		MY-018	密云紫海香堤香草艺术庄园咨询站	密云县古北口镇汤河村	81052085
251		MY-019	密云京都第一瀑咨询站	密云县石城镇柳棵峪村	69016268
252		MY-020	密云云龙涧咨询站	密云县溪翁庄镇北白岩村	69017888
253		MY-022	密云水库鱼街鱼大厨咨询站	密云县溪翁庄镇口门子村	69012178
254		MY-024	密云新城子雾灵山山庄咨询站	密云县新城子镇遥桥峪水库北	81022889
255		MY-025	密云新城子月亮湖咨询站	密云县新城子镇曹家路村	81021528
256		MY-026	密云溪翁庄云佛山咨询站	密云县溪翁庄镇东智村	89032255
257		MY-027	密云康顺达农业园咨询站	密云县河南寨镇平头村西	400-666-7970
258		MY-028	密云溪翁庄印象会所咨询站	密云县溪翁庄镇七孔桥西路南	69012385
259		MY-030	密云瑞海姆田园咨询站	密云县西大桥路2号	89098888
260		MY-031	密云世豪国际酒店咨询站	密云县鼓楼东大街25号	69086688
261		MY-032	密云水库宾馆咨询站	密云县溪翁庄镇丁字街北	69016116
262		MY-033	密云云蒙山庄咨询站	密云县密云水库主坝西侧	69010888
263		MY-034	密云文锦世博大酒店咨询站	密云县滨河路46号	89088333
264		MY-035	密云信远福缘酒店咨询站	密云县鼓楼东大街27号	69099888
265		MY-036	密云中外运培训中心咨询站	密云县穆家峪镇九松山坝西	61056904
266		MY-037	密云盛泉山庄咨询站	密云县石城镇张家坟村	69011198
267	延庆县 (共32家)	YQ-001	延庆旅游局咨询站	延庆县妫水北街72号	81191011
268		YQ-002	延庆八达岭咨询站	延庆县八达岭长城游客服务中心	69121226
269		YQ-003	延庆千家店咨询站	延庆县千家店镇干沟大桥北	60188559
270		YQ-004	延庆圣世苑温泉大酒店咨询站	延庆县东外大街69号	69187776
271		YQ-005	延庆金隅八达岭温泉度假村咨询站	延庆县妫水北街1号	69148833-3211
272		YQ-006	延庆华风温泉大城堡酒店咨询站	延庆县庆园街2号	69182266-前台
273		YQ-007	延庆中银酒店咨询站	延庆县庆园街12号	69171717

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
274	延庆县 (共32家)	YQ-008	延庆快乐假日酒店咨询站	延庆县龙庆峡风景区西侧1千米	51055688
275		YQ-009	延庆声屏苑培训中心咨询站	延庆县龙庆峡风景区西侧500米	69193672
276		YQ-010	延庆龙庆峡旅游区1号咨询站	延庆县龙庆峡风景区	69191034
277		YQ-011	延庆龙庆峡旅游区2号咨询站	延庆县龙庆峡风景区	69191034
278		YQ-012	延庆八达岭野生动物世界咨询站	北京市延庆县八达岭镇八达岭旅游区	69122591
279		YQ-013	延庆八达岭古长城咨询站	延庆县八达岭景区西南10公里	69120990
280		YQ-014	延庆八达岭国家森林公园红叶岭咨询站	延庆县八达岭森林公园内	81181458
281		YQ-015	延庆八达岭国家森林公园丁香谷咨询站	延庆县八达岭森林公园内	81181458
282		YQ-016	延庆八达岭林场咨询站	延庆县八达岭大桥东侧	69135480
283		YQ-017	延庆古崖居原始部落旅游度假区咨询站	延庆县古崖居风景区内	69110333
284		YQ-018	延庆石京龙滑雪场咨询站	延庆县石京龙滑雪场内	59059088
285		YQ-019	延庆柳沟民俗旅游度假区	延庆县井庄镇柳沟村停车场内	61191703
286		YQ-020	延庆松山自然保护区咨询站	延庆县张山镇松山自然保护区内	69112020
287		YQ-021	延庆千家店乌龙峡谷景区咨询站	延庆县千家店镇乌龙峡谷景区内	60188559
288		YQ-022	延庆水关长城景区咨询站	延庆县八水关长城景区内	81181228
289		YQ-023	延庆四海南湾咨询站	延庆县四海镇南湾村西	60187715
290		YQ-024	延庆珍珠泉咨询站	延庆县珍珠泉乡珍珠泉村南	60186311
291		YQ-025	延庆大榆树阜高营咨询站	延庆县大榆树镇阜高营村北	61186099
292		YQ-026	延庆八达岭镇曹营子咨询站	延庆县八达岭镇东曹营村西	69135686
293		YQ-027	延庆解字石咨询站	延庆县大庄科乡解字石村东	60177469
294		YQ-028	延庆刘斌堡咨询站	延庆县刘斌堡乡刘斌堡村东	53311997
295		YQ-029	延庆大路咨询站	延庆县康庄镇大路村北	69173970
296		YQ-030	延庆王泉营咨询站	延庆县延庆镇王泉营村南	18311038442
297		YQ-031	延庆康庄咨询站	延庆县康庄镇一街村北	53311995
298		YQ-032	S2集散中心咨询站	延庆县南菜园S2车站	61123882
299	火车站、机场 (共4家)	BJZ-001	北京火车站咨询站	东城区老钱局胡同16号	65288448
300		SDJC-001	首都机场T1航站楼咨询站	首都机场T1航站楼内	64540989
301		SDJC-002	首都机场T2航站楼咨询站	首都机场T2航站楼内	64598145
302		SDJC-003	首都机场T3航站楼咨询站	首都国际机场T3航站楼内	64532608
303	首旅集团 (共3家)	SLJT-001	长富宫饭店咨询点	朝阳区建国门外大街26号	65126107
304		SLJT-002	北京古玩城咨询点	朝阳区东三环南路21号	59609999
305		SLJT-003	金源燕莎购物中心咨询点	海淀区远大路1号	88874611
306	全聚德 (共17家)	QJD-001	全聚德和平门店咨询点	西城区前门西大街14号	83193101
307		QJD-002	全聚德前门店咨询点	东城区前门大街30号	67011379
308		QJD-003	全聚德王府井店咨询点	东城区王府井大街帅府园9号	65223310
309		QJD-004	全聚德奥运村店咨询点	朝阳区慧忠北里309号楼	64801686
310		QJD-005	全聚德国门店咨询点	朝阳区东三环北路甲2号	84492759
311		QJD-006	全聚德双井店咨询点	朝阳区广渠门外大街8号楼	58613008
312		QJD-007	全聚德通州店咨询点	通州区九棵树西路82号	81579888
313		QJD-008	全聚德西翠路店咨询点	海淀区西翠路9号	68239618

总序号	区域	站牌编号	站点名称	站点地址	服务电话
314		QJD-009	全聚德双榆树店咨询点	海淀区北三环西路32号	62199990
315		QJD-010	全聚德鸿坤店咨询点	丰台区广安路1号	63319988-8319
316		QJD-011	全聚德望京店咨询点	朝阳区广顺北大街33号	64736466
317		QJD-012	全聚德顺义店咨询点	顺义区西辛南区66号楼	61408688
318		QJD-013	全聚德仿膳饭庄咨询站	西城区文津街1号全聚德仿膳饭庄	64011879
319		QJD-014	全聚德丰泽园饭店咨询站	西城区珠市口西大街83号全聚德丰泽园饭店内	63133328
320		QJD-015	全聚德丰泽园学院路店咨询站	海淀区清华东路2号全聚德丰泽园学院路店	82838568
321		QJD-016	全聚德四川饭店新街口店咨询站	西城区新街口北大街3号	83225559
322		QJD-017	全聚德马家堡咨询点	丰台区马家堡路63号	67527686
323	北旅国际 (共18家)	TXGL-001	北京旅游集散中心东四十条咨询站	东城区东四十条桥42路公交车站西侧	56705910
324		TXGL-002	北京旅游集散中心月坛咨询站	西城区南礼士路甲44-3	56705781
325		TXGL-003	北京旅游集散中心崇文门咨询站	东城区崇文门外大街甲2号公交站西北角	67168073
326		TXGL-004	北京旅游集散中心大屯咨询站	朝阳区安立路大屯1号公交站东门南侧	64913308
327		TXGL-005	北京旅游集散中心纪家庙咨询站	丰台区纪家庙北京市第二公共汽车公司第二运营场北门东侧	56705960
328		TXGL-006	北京旅游集散中心惠新东桥咨询站	朝阳区北四环东路102号公交站东门北侧	56705920
329		TXGL-007	北京旅游集散中心和平东街咨询站	朝阳区和平街北口13路汽车总站西门南侧	56705727
330		TXGL-008	北京旅游集散中心南湖渠咨询站	朝阳区东直门外南湖渠望京路2号公交场站北门西侧	56705970
331		TXGL-009	北京旅游集散中心光明楼咨询站	东城区光明楼352路中途站房	56705332
332		TXGL-010	北京旅游集散中心左家庄咨询站	朝阳区东外斜街小关村38号对门120总站东侧	56705950
333		TXGL-011	北京旅游集散中心光华路咨询站	朝阳区小庄2号公交保修五场南门东侧	65069132
334		TXGL-012	北京旅游集散中心法华寺咨询站	东城区法华寺街91号南门西侧	67184611
335		TXGL-013	北京旅游集散中心甘石桥咨询站	西城区广安门外大街242号公交站西侧	63274664
336		TXGL-015	北京旅游集散中心丰台南路咨询站	丰台区桥南看丹东路韩庄子北公交站北门东侧	63732021
337		TXGL-016	北京旅游集散中心雕塑园中路咨询站	石景山区鲁谷路雕塑园中街公交站东门南侧	56705990
338		TXGL-017	北京旅游集散中心巴沟咨询站	海淀区巴沟路1号公交站南门西侧	暂无
339		TXGL-018	北京旅游集散中心木樨园咨询站	丰台区木樨园汽车站北门东侧	87818113
340		TXGL-021	北京旅游集散中心北太平庄咨询站	海淀区北三环中路59-1	56705980
341	首发集团 (共7家)	SFJT-001	京哈高速田家府1号咨询站	京哈高速田家府服务区出京方向	
342		SFJT-002	京哈高速田家府2号咨询站	京哈高速田家府服务区进京方向	
343		SFJT-003	京平高速北务1号咨询站	京平高速北务服务区出京方向	
344		SFJT-004	京平高速北务2号咨询站	京平高速北务服务区进京方向	
345		SFJT-005	京藏高速百葛咨询站	京藏高速百葛服务区进京方向	
346		SFJT-006	京承高速土沟咨询站	京承高速土沟服务区出京方向	
347		SFJT-007	京港澳高速窦店咨询站	京港澳高速窦店服务区进京方向	

我们比您更了解北京

周末度假，北京旅游网最惠玩
吃玩佳购，北京旅游网惠彻底
论坛乐翻天，北京旅游网最惠民
i游北京APP，北京旅游网最便民



扫描二维码即刻进入
北京旅游网



请关注北京旅游网
微信公众账号



i游北京
手机APP下载



北京旅游网英文微信
扫一扫加关注



北京旅游网
VISITBEIJING.COM.CN

北京旅游委官方网站



旅游热线：12301
北京旅游网：www.visitbeijing.com.cn