

三亚新闻

海南日报

三亚记者站新闻热线:88217677

北京残奥会形象大使 董明三亚康复疗养

本报三亚11月18日电(记者王红卫)今天下午,2008北京残奥会形象大使、2008北京奥运火炬手、轮椅橄榄球运动员董明抵达三亚(见下图,本报记者程范溢摄),开始她在三亚的康复疗养之旅。

董明——这个被称为“轮椅上的微笑天使”的武汉女孩,是“跳水女皇”伏明霞的小师妹。她说,登上奥运领奖台聆听国歌曾经是她最大的梦想。但1995年,在一次跳水比赛中,9岁的董明意外受伤,两节颈椎粉碎性骨折,造成高位截瘫。由于损伤带来一系列并发症,医生多次下达病危通知书。但坚强的董明并没有被挫折压倒,在病床上,从正规上过学的她自学了小学、中学的全部课程,并成为中央广播电视大学湖北分校心理学专业的一名大学生。

据悉,她担当过武汉聋哑学校志愿者,中国环保队志愿队队员,并发起万人签名迎奥运活动。汶川地震发生后,时时牵挂着灾区孩子的董明奔赴北川,成为中国第一位残疾人抗震减灾心理干预志愿者。奔波在帐篷、学校、医院、部队之间的董明因此被誉为“轮椅上的微笑天使”。国际奥委会终身名誉主席萨马兰奇被她的感人事迹所感动,钦点她为2008北京残奥会形象大使。

董明说,她是第一次来三亚,在她的心目中,三亚是一个美丽的地方,自己做梦都想来。负责这次接待工作的中国青年旅行社三亚分社的有关人员说,董明将在三亚接受为期一周的康复疗养。



开发商接连宣布将在海棠湾、凤凰岛、太阳湾等地兴建“七星级”酒店 “七星级”将给三亚带来什么

本报记者 吴钟斌

海棠湾、凤凰岛、太阳湾、美丽之冠……开发商们都曾经宣称:将在三亚的这些地方建“七星级”酒店。种种迹象表明,在三亚建“七星级”酒店,已成为众多投资者的梦想。

多个商家要建“七星级”酒店

今年9月5日,北京今典集团掌门人张宝全在其旗下的亚龙湾红树林度假酒店高调宣布:由其投资的“七星级”红树林费尔蒙酒店将于年内开工。

按照张宝全的说法,酒店的投资规模约16亿元,设计招标已于7月份展开,9月下旬即进入了评标阶段,预计2011年全面开业。建成后,酒店楼高120米,将成为海棠湾乃至三亚的地标。一家酒店投资16亿元,这在三亚绝对是史无前例的,也给三亚注入了一剂强劲的兴奋剂。

据了解,去年6月三亚放出海棠湾7宗一线海景地共2130亩,今典中标5号地块,面积320亩。竞标时,张宝全就表示,将在这里建一家“七星级”酒店,并聘请美国Atkins(阿特金斯)公司担纲设计酒店总体方案,方案形同一艘“船”——与全世界最奢华的迪拜七星级“帆船酒店”风格相似。三亚市海棠湾管委会负责人表示,去年放出的7宗土地将建二座“七星级”酒店。

早在去年,三亚凤凰岛发展有限公司董事长曾宪云就宣称将在凤凰岛上建一座“七星级”的国际会议中心。凤凰岛是我国第一座人工吹填而成的岛,总面积547.6亩,已建成一个十万吨级的邮轮码头。

曾宪云称,国际会议中心将建成中国首座“七星级”饭店,建筑高度200米,建成后将是目前海南第一高楼。“七星级”饭店周边将建5栋豪华的360度全景国际养生度假中心,投在岛上的钱将达48亿元。

今年5月底,三亚美丽的冠华创投投资有限公司也突然宣布:将在美丽之冠的二期用地建造一座“七星级”酒店。为增加可信度,在发布会上还请来了“酒店之父”之称的国际酒店领袖机构荣誉主席高杰洪先生佐证。



三亚凤凰岛国际会议中心设计效果图。

前段时间,某投资者宣布将在太阳湾建两家“七星级”酒店。太阳湾长2公里,是一个非常静谧的海湾,整个规划由丹尼斯顿等国际知名设计团队设计,目标是成为上流社会的度假之地。

中国“七星级”是啥样

国内目前执行的星级酒店分级标准最高的是白金五星。对于没去过迪拜的人,“七星级”是啥模样?

全世界公认的“七星级”标准酒店仅有迪拜“阿拉伯塔”,俗称“帆船酒店”。相关资料显示,其奢华程度从往来的海鲜餐厅的小型游艇,每个房间的17个电话,再到用作机场巴士的8辆劳斯莱斯,以及酒店28层的直升机坪都可见一斑。酒店装饰仅黄金就用了27吨,连门把、洗手间的龙头都镀上了黄金。

凤凰岛的七星酒店每一层的装修风格可能不一。曾宪云说,譬如一楼为东南亚风格,二楼则为欧洲风格,目标是把酒店建设成为三亚的标志性建筑乃至中国和亚洲的

标志性建筑,让人过目不忘。而华创公司是这样描述七星蓝图的:每间客房有60平方米,在洗手间还可以看到外景,客房内还设有小酒吧、按摩椅,并提供免费电话以及源于英国早期贵族家庭中管家服务模式的24小时贴身管家服务。

红树林费尔蒙是所有七星级酒店中第一家确定开工日期的。尽管张宝全没有向媒体勾画七星级的模样,但费尔蒙酒店管理集团负责人表示,这将是迄今为止费尔蒙在全球挂牌的最高端酒店。

豪华酒店将提升城市形象

其实,建设“七星级”酒店并非三亚的创意。此前有消息说,重庆拟修建两栋建筑面积25万平方米的七星级酒店,天津将于2010年建成一栋5万平方米的七星级酒店,杭州市也拟在西湖边建“七星级”酒店。只不过,三亚因为在国内度假市场的独特地位,其密集的酒店投资与布局更令人关注。

业界说,三亚酒店的七星级梦想最早来自香港超人李泽楷。当时,他参与竞标海棠湾地块,一度把迪拜帆船酒店巨头费尔蒙集团一块拉来,想在迪拜另建一座“帆船酒店”。后来,李泽楷退出了海棠湾,但众多开发商却学到了这个创意,三亚已迎来新一轮豪华酒店建设热潮。

如果以红树林费尔蒙的投资标准计算,已公布的这6家酒店的总投资近100亿元。100亿元投入三亚的酒店业,将带来怎样的变化?三亚市政府相关人员认为,豪华酒店在提升城市形象,改善地方旅游环境、投资环境方面能够发挥巨大作用。三亚作为旅游城市,为适应市场经济的发展,就是应该增加豪华酒店数量,提升酒店档次。

尽管从目前情况看,七星级酒店仍是“雷声大雨点小”,仍没有一家进入实际施工阶段。但可以想象,若干年后,三亚如果真的立起五六家七星级酒店,对三亚度假环境、对海南建设国际旅游岛将起到积极的作用。

(本报三亚11月18日电)

南山货运港码头 一期工程完工

本报三亚11月18日电(记者王红卫)记者今天从三亚市相关部门了解到,三亚重点建设项目南山货运港码头一期工程已于日前顺利完工。该码头按照一万吨级通用泊位设计,年设计通过能力65万吨,工程建成后可以靠泊166米长的散杂货船。

今天上午,记者在这里已看不到施工忙碌的景象。偌大的工地,只有一位工人师傅留守照看现场。这位师傅说,南山货运港码头现在已经完成西、南护岸推进30多万立方米,北护岸推进15万多立方米,码头基床抛石2.3万立方米。下一步,将进行办公楼、存储仓库等地面基础设施建设。

南山货运港位于南山崖湾内,通过人工围海填筑,形成呈东西走向的半岛式陆域。一期工程预算投资3亿元,码头水工主体结构选用重力式矩形沉箱结构,共设计4种规格沉箱45个,沉箱单件重量在500吨左右。根据规划,南山港将建成多功能综合性现代化港口和南中国区域性国际转口贸易中心。

三亚河西区 城区管理缺位将问责

本报三亚11月18日电(记者郭景水)今天上午,三亚市河西区管委与辖区的城管、环卫部门签订责任书,在明年年底前,两个部门将彻底整治辖区的三轮车宰客、卫生死角清理等现象,届时如果任务不达标,将对责任单位和个人实行问责。

在三亚市河西区辖区,分布着第一市场等多个农贸市场,市场内外的卫生和交通一直是老大难问题。三亚湾路上的三轮车乱停乱放,甚至宰客,严重影响市容市貌。此外,河西区辖区内的一些卫生死角、建筑垃圾的清理等等,一直没有得到彻底解决。经常是领导检查一次,工作才向前推进一点。

借助日前三亚市首次启动的领导干部问责制,河西区决定将其辖区的城区管理之中,与城管、环卫部门签订责任书,倒计时明确任务和目标,细化工作的标准和要达到的效果。在责任状中,河西区明确要求城区管理部门的工作要严格按照国家卫生城市工作的每一项标准对照和实施。届时哪个单位和个人耽误了“创建卫生城市”目标完成,将坚决摘掉责任单位责任人的“乌纱帽”。

旅游标准化——三亚旅游走向国际的通行证

序言

根据三亚市人民政府、海南省质量技术监督局、海南省旅游局的申请,2007年10月国家标准化委员会批准三亚市开展国家级旅游服务标准化试点城市建设,这是以旅游标准化为重点,以城市为单位,覆盖旅游业“食住行游购娱”六大要素的区域性试点。实施旅游服务标准化,是旅游行业调整旅游发展思路,按照以人为本的要求,用统筹协调的方法实现全面协调可持续发展的重要基础工作,是各级政府及各级主管部门学习实践科学发展观、加快海南国际旅游岛建设的实际行动。

试点工作的目标是:
1.建立健全服务标准体系。围绕三亚市旅游服务业,建立从服务设施、标志、环境、管理、服务质量及评价等全过程的标准体系,满足服务业发展的需要,标准覆盖率达到85%。
2.组织实施服务标准。以提升地区整体旅游服务水平为目标,全面组织实施服务标准,规范服务行为。导游、娱乐、餐饮、宾馆等主要服务过程标准实施率达到90%。
3.树立服务品牌。创建旅游城市标准化运行新模式,培育南山佛教文化旅游、天涯海角、鹿回头等一批服务品牌。

在三亚市开展旅游服务标准化试点工作,对提高三亚旅游服务质量和水平、保障游客安全健康和正当权益、保护旅游资源和环境、加快三亚旅游产业结构的调整和优化升级、实现三亚建设国际性热带滨海旅游城市的目标具有十分重要的意义。

为大力加强旅游服务标准化宣传,普及旅游标准化知识,努力营造“学标准、讲标准、用标准”的良好氛围,确保试点工作的目标和任务的落实,海南省质量技术监督局、三亚质量技术监督局会同三亚市旅游服务标准化工作领导小组各成员单位共同策划制定本宣传栏目。

一、标准知识进万家

(一)服务标准化的基本概念

1.服务:为满足顾客的需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。服务是过程的结果,是一种无形的产品,它可以是服务提供者在顾客提供的有形产品上完成的活动,例如汽车维修;也可以是服务提供者在顾客提供的无形产品上完成的活动,如为准备税款申报书所需的收益表;服务,作为一种特殊的产品,具有“现场提供”、“无形可感知”等特点,因此制定服务标准是有效衡量、检验服务质量水平的重要手段。
2.标准:为了在一定范围内获得最佳秩序,集思广益,制定和实施一种规范性文件,经协商一致并由公认机构批准,共同重复使用的一种规范性文件或实物。我国标准分为国家标准、行业标准、地方标准和企业标准四级,按性质可分为强制性标准和推荐性标准。例如:《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308)就是

旅游服务行业的一项推荐性国家标准。需要注意的是,标准不一定以文本形式出现,它可以是标准样品、计算机软件等实物。
3.标准化:为了在一定范围内获得最佳秩序,对实际的或潜在的问题制定共同使用和重复使用的标准的活动。标准化不同于“标准”,它是制定标准、实施标准以及标准实施监督检查的一种活动,它的目的在于“获得最佳秩序”,包括:改进产品、过程或服务的适用性、防止贸易壁垒,促进技术合作等。
4.服务标准:规定服务应满足的要求以确保其适用性的标准。服务标准必须在服务行业的各个领域内编制,我国的服务标准分为服务基础标准、服务质量标准、服务管理标准、职业资质标准、服务提供能力标准、服务安全卫生标准、服务环境保护标准、服务工艺和流程标准、岗位标准等。
5.服务标准化:通过运用标准化的原则和方法,对服务过程的各个要素制定和实施服务标准,以达到服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化,从而提高服务质量和水平管理的过程。例如,肯德基、麦当劳等国际餐饮企业,从选店、原材料的选购,到生产加工、质量、商标、营运等都制定了标准手册,使员工的每一项工作都有章可循,企业每一家分店的装修风格统一、设施设备统一、员工服装标识统一、快餐原料收购统一、制作工艺统一、快餐口味统一,企业以标准化作为手段,对每一家分店进行成功复制,实现了企业快速发展和扩张。
6.服务标准化试点:由国家标准化技术委员会会同有关部门和地方共同组织实施的,以实施服务标准为主,具有一定规模、管理规范、标准化水平较高,对相关服务业产生示范带动作用的标准化区域或企业。目前全国重点在现代物流、旅游、社区服务、物业管理、商贸、餐饮、科技、信息、金融、保险、商务等服务领域开展服务标准化试点,三亚市2007年被国家标准委批准为国家级旅游服务标准化试点城市。

(二)服务标准化的作用

1.通过规范服务提供的环境、设施、行为、流程及服务人员资质等要素,满足顾客对服务的需求,从而保障或提高服务质量。
2.以标准形式明示服务质量、服务等级的要求,向顾客公开承诺,通过引导消费、信息公开,达到顾客满意度的提高。
3.明确服务企业全体员工的工作职责、权限,合理配置资源,达到企业管理水平和管理效率的提高。
4.严格贯彻实施国家有关安全卫生、资源节约、环境保护等方面的各级标准,不仅落实了企业的社会责任,而且有利于降低企业的经营成本。
5.企业经营、管理各个环节实施标准化,有利于维护企业优质服务、科学管理的品牌形象,提升企业的市场竞争力。

二、服务标准话你知道

在我国,现行的服务标准包括国家标准、行业标准、地方标准和企业标准四级。虽然国际标准化组织(如ISO)或区域性组织(如欧

盟)也制定、发布了一批服务行业的国际标准和国外先进标准,但是采用国际标准和国外先进标准必须首先转化,吸收为我国标准,才能在我国贯彻执行。本部分将简要介绍我国和海南省现行的一些重要服务标准:

(一)GB/T 14308-2003《旅游饭店星级的划分与评定》国家标准

《旅游饭店星级的划分与评定》是国家旅游局在借鉴国际经验和总结探索的基础上起草制定,是我国服务行业中第一个国家标准,也是我国最有影响力的一项服务标准。

星级饭店标准对参与星级评定的旅游饭店从布局、装修、图形标志、空调、到前厅、客房、餐厅及酒吧、厨房、会议康乐设施、停车场等公共区域都作了不同等级的具体规定,该标准中的“设施设备及服务项目评分表”涵盖了所有饭店可能具有的设施和服务项目,并根据其是否具备和质量档次打分,星级越高,要求的分数也越高,该旅游饭店的质量和档次也就越高。该标准还对设施设备维修保养、清洁卫生以及服务质量提出了明确要求,涉及了饭店经营管理的方方面面。标准经过1997年、2003年两次全面修订,更加注重饭店管理的专业性、客人入住的舒适性和饭店氛围的整体性。

自《旅游饭店星级的划分与评定》实施以来,全国共有12000多家旅游饭店参加等级评定,该标准的出台,对引导和规范旅游饭店业加快与国际接轨步伐起到了至关重要的作用。“星级”已成为质量和档次的象征,成为我国旅游饭店业的一个品牌,得到了社会、国内外消费者的普遍认可。

(二)GB/T 17775-2003《旅游区(点)质量等级的划分与评定》国家标准

《旅游区(点)质量等级的划分与评定》国家标准(以下简称景区标准),是在总结国内景区管理经验,借鉴国内外有关资料和技术规程的基础上,由国家旅游局起草制定,经国家质量监督检验检疫总局批准颁布的国家标准。

景区标准制定的宗旨是加强对旅游景区的管理,提高旅游景区服务质量,维护旅游景区和旅游者的合法权益,促进我国旅游景区开发、利用和环境保护。景区标准规定了旅游景区质量等级划分的依据、条件及评定的基本要求(包括:旅游交通、游览、旅游安全、卫生、邮电服务、旅游购物、经营管理、资源和环境的保护、旅游资源吸引力、市场吸引力、接待游客数量及游客抽样调查满意度等内容),适用于接待海内外旅游者的各种类型的旅游景区,包括以自然景观及人文景观为主的旅游景区。旅游景区质量等级按五级划分,从高到低依次为5A、4A、3A、2A、1A级旅游景区。
《旅游区(点)质量等级的划分与评定》实施以来,全国已有2000多家旅游景区(点)被评为A级景区(点),该标准的实施,增强了中国旅游景区的吸引力和国际品牌形象,对景区的环境、质量、秩序和安全等方面规定相应

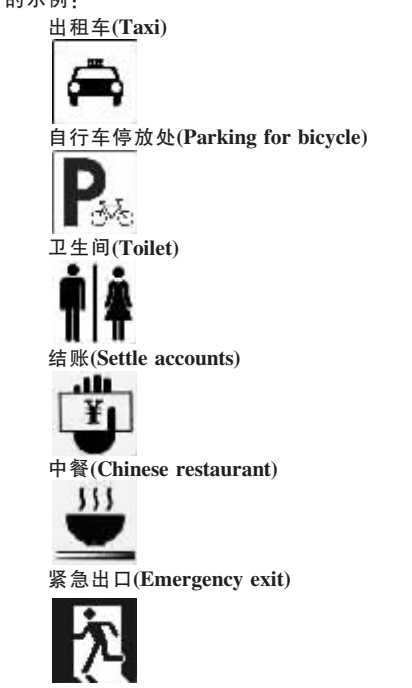
的标准和规范,维护了消费者的利益,促进了我国旅游区(点)加快迈向保护、开发、建设、经营和管理的新高度,增强了我国旅游业的国际竞争力,旅游标准化工作在提升旅游服务质量方面起到了巨大作用。

(三)GB/T 10001《标志用公共信息图形符号》系列国家标准

自从1983年我国发布第一个公共信息图形符号国家标准——GB 3818-1983《公共信息图形符号》以来,经过多次修订,我国已经形成了涵盖主要应用领域的、较为完善的公共信息图形符号标准体系,在旅游行业,常用的图形符号标准包括:

- GB/T 10001.1—2006 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号
 - GB/T 10001.2—2006 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号
 - GB/T 10001.5—2005 标志用公共信息图形符号 第5部分:购物符号
- 公共信息图形符号是城市公共信息导向系统的基础,是传递导向信息最快捷、最直观、不受文化背景左右的媒介,可以说公共信息图形符号就是一种世界语言。使用标准化的图形标志系统,不仅能向人们提供信息,还能起到美化环境的作用。广泛正确使用标准化的旅游标志是一个城市现代化和国际化的重要象征。近年来,我省在每年黄金周期间定期开展图形标志标准宣贯、标准实施监督检查工作,对加强旅游城市导向及实施旅游标志系统建设,实现道路及重点景区的标准化导向信息系统,提升旅游城市形象发挥了重要作用。

以下是常见的标志用公共信息图形符号的示例:



(四)DB46/T 64-2006《旅游购物点质量等级的划分与评定》地方标准

《旅游购物点质量等级的划分与评定》是2006年发布的海南省地方标准,该标准规定了旅游购物点质量等级划分的依据、条件及评定的要求,标准从旅游交通、环境卫生、经营设施、经营管理与服务质量、员工素质、商品质量、企业形象等方面将旅游购物点划分为五个质量等级,从高到低分别为5A、4A、3A、2A、1A级,同时对每个等级提出不同的评定要求。该标准强调:购物点应采用开放式的销售大厅和展柜,流通性好,无封闭性,用于防范个别购物店利用封闭包厢购物、欺诈骗游客、强买强卖的行为。此外,该标准为保障旅游购物点的商品质量,提出了贵重商品必须提供法定部门的检验报告的规定。

该地方标准的制定和实施,对规范海南省旅游购物点基础设施建设,提高旅游商品质量和服务质量,规范旅游市场秩序,保护旅游者正当权益,维护海南旅游业的的良好形象等方面发挥了积极的促进作用。

(五)DB46/T 111-2007《海南团队旅游服务规范》地方标准

《海南团队旅游服务规范》是2007年发布的海南省地方标准,该标准规定了海南团队旅游服务规范的水语和定义、总则、团队旅游服务类型及划分条件。标准是根据海南省团队旅游线路设计的需要而制定的,它重点规范团队旅游的旅行社在安排旅游景点、购物、住宿、用餐、交通工具及旅游合同签订等方面的行为,标准中规定:旅行社在安排团队旅游线路时,5A级景区游览时间不得少于2小时,4A级景区不得少于1.5小时,而且每日游览线路不得少于3个景区,而在购物点停留的时间则不得超过1小时等,这些规定都有效地保障了团队游客的正当权益。

该地方标准的制定和实施,对整顿和规范旅游市场秩序、打击旅游市场存在的“四黑”现象、推动行业自律、保护旅游者正当权益和维护海南旅游业的良好形象、促进海南旅游业健康发展具有重要的意义。

(六)DB46/T 124-2008《三亚市市容规范》地方标准

《三亚市市容规范》是为对加强三亚旅游城市环境综合整治,强化城市管理,促进社会文明进步,提高三亚旅游发展的竞争实力,加快国际性热带滨海旅游城市建设步伐而制定的地方标准。

该标准规定了三亚市的道路交通、绿化景观、公共场所与公共设施、广告标志和标识、环境卫生、海湾及沙滩的要求。标准中规定:在城市绿化中要“充分利用自然力营造热带滨海特色园林绿化,突出热带旅游城市的自然、休闲的特点”,环境卫生应实现“城市生活垃圾无害化处理率达80%以上;污水处理率达80%以上”的目标,临近海边的酒店、餐饮排挡“不得向海边排放污水、污物”等,这些规定都是结合三亚旅游城市市容建设和管

理的实际需要而制定的,突出体现了生态城市、国际化旅游城市建设的理念,具有一定的前瞻性。

三、制定标准你参与

标准是在各方协商一致的基础上制定的,因此本部分将介绍一些我省正在制定,即将出台的服务地方标准,欢迎广大读者提出宝贵意见和建议,以便进一步完善这些标准,增强标准的科学性、实用性和可操作性。

(一)标准拟定名称:三亚市民公约(或市民守则、市民准则)

主要内容:
1.爱国爱乡,自尊自强;同心同德,拼搏创新。
2.爱岗敬业,热情好客;诚实守信,优质服务。
3.举止优雅,端庄大方;迎送游客,热情有加。
4.遵纪守法,远离赌博;安全乐园,浪漫天涯。
5.崇尚科学,尊师重教;终生学习,与时俱进。
6.红灯要停,黄灯要等;绿灯通行,有序交通。
7.黎族苗族,民族平等;和睦和睦,邻里相助。
8.移风易俗,男女平等;尊老爱幼,勤俭持家。
9.国宾外宾,一视同仁;天美水美,美留子孙。
10.讲究卫生,市容整洁;绿化美化,美丽三亚。

简要说明:该标准旨在通过形成市民群众一致认同的道德规范和文明提升,进一步加强社会主义文明道德建设,提升市民文明素质和城市文明程度,为三亚市创建全国文明城市、旅游标准化试点城市营造良好社会氛围,为三亚市实现“当好、争三创”的宏伟目标,建设和谐三亚、美丽三亚提供精神动力和舆论支持。

(二)标准名称:出租汽车服务质量规范

主要内容:
本标准规定了出租汽车客运服务质量要求的技术和定义、基本原则、车容车貌、服务设施、驾驶员人员、服务用语要求、客运服务流程及监督管理。标准对出租汽车客运服务提出以下具体要求:

- 1.车容车貌整洁,车内环境卫生,座套及时清洗等;
- 2.服务设施完备,计价器、通讯系统等运转有效;
- 3.驾驶员人员统一着装,仪容端庄;
- 4.服务用语文明,尊重乘客,鼓励驾驶员人员掌握20条常用英语会话;
- 5.严格按照规定的服务流程提供服务,要求出租汽车驾驶员人员自觉遵守交通规则,不绕行、不抢道、不乱停,按计价器收费,无正当理由不得拒载等;
- 6.出租汽车企业应自觉接受有关部门的监督管理。

简要说明:本标准旨在通过规范出租汽车行业的客运服务行为,提高出租汽车行业的服务质量和水平,保障广大消费者的权益,促进出租汽车行业的健康有序发展。该标准在参考外省地方标准的基础上,结合三亚市出租汽车行业的实际,经过充分调研、征求意见而制定,今后拟先行在三亚市组织实施,并以此为基础推广到全省出租汽车行业实施。