

“以客为尊”让旅客享受最优质服务

海南航空：质量为翼翱翔长空

首届省政府质量奖获奖企业风采录

■ 本报记者 刘葵
通讯员 王婷婷 符丹丹

使命： 服务全世界的旅客

今年8月，苹果公司法律顾问McIntosh先生首次乘坐海南航空股份有限公司波音787梦想客机，从美国抵北京。享受空中优质服务后，他在留言簿上写道：“这是前所未有的体验，Dreamliner的商务舱座位非常舒适，机上餐食和服务都特别好。”

每年3000余万人次的旅客像McIntosh先生，享受到海南航空全方位无缝隙的服务。海南航空负责人孙剑锋今天告诉记者，海航传承“东方待客之道”，倡导“以客为尊”的服务精神，遵循“SMILE”服务准则，传递“东方之美”的国际化品牌形象，海南航空立志成为中华民族的世界级卓越航空企业和航空品牌。

优质服务吸引越来越多的旅客，效益不断增长。今年上半年海航主营业务收入176.75亿元，同比增长13.38%，实现归属上市公司股东净利润16.73亿元。

今年6月9日，海南航空在北京举办隆重的首航仪式，10日正式开通北京至曼彻斯特直飞航线。海航集团董事长陈峰说：“海航作为一家成长于中国并不断走向世界的企业，近年来陆续开通多条中国至欧洲的直飞航线。”作为世界500强企业海航集团的龙头企业，海南航空以“让全球旅客体验最人性化的飞行服务”为使命。

从海南起步，历经23年的发展，海南航空在册飞机172架，员工1.1万余人，年营业收入超300亿元，年旅客运输量3000余万人次。加快国际化步伐，国际航线覆盖亚洲，辐射欧洲、北美洲、大洋洲，开通了国内外航线近700条。

SKYTRAX是全球著名的航空业调查机构，每年对全球450多家航空公司的服务进行评估，审核值机、中转服务、登机服务、安全程序及客舱服务等37个大项、638个测

评点。今年评估结果：海南航空在全球最佳航空公司排行榜跃升至第十二位，较上年向前推进10个位次。

打造“绿色航空”是海南航空的新使命。2014年成为中国民航运输第一家获得能源体系认证的企业，通过开展“绿途”、“绿芯”、构建生态基地等措施，形成海南航空绿色体系，引领中国民航节能减排的发展。2015年3月，执行中国民航首次生物燃油商业载客飞行。自2008年至今，累计节油25万吨，降低二氧化碳排放约79万吨，相当于3万亩森林一年的二氧化碳吸收量。

贴心： 提供高质量飞行体验

今年7月8日，一位旅客乘坐海南航空的航班从罗马经西安中转至北京，到西安后他腰间盘病突发，痛得无法行走。地面服务员许陕河发现后，马上为他准备轮椅，搀扶他前往T2航站楼，办理转机手续，特地让他坐轮椅过安检。到北京时，一名男乘务员搀扶他挪下舷梯，地面服务员丁庆祥帮他提取行李，用轮椅把他送到停车场，扶他上车。这是海南航空给

全世界旅客提供高质量飞行服务的一个普通画面。

从1993年初创伊始，海南航空提出“店小二”服务理念，一直将服务视为生命，“以客为尊”的服务理念和方位、个性化的服务，为旅客带来了极致体验。孙剑锋说：“海航为每位旅客提供贴心、舒适、便捷的产品，以温暖、细致的服务，让旅客在高质量飞行体验中感受惊喜。”

海南航空2014年引入美国“波多里奇”质量管理理念，外聘专业机构推进卓越绩效管理模式的变革，打造具备国际竞争力的质量管理体系，全面提升质量管理和综合管理绩效，是其在市场竞争中持续突破和成功的法宝。

空姐樊雪松蹲着给脑梗塞后遗症老年旅客喂饭，今年1月荣获“最美海南人”称号。她说：“真正的服务不是靠培训和要求，是发自内心的感情。”

安全： 海航发展的生命线

确保旅客飞行安全是海南航空最优质的服务。今年1月的一天，在海南航空一架从北京飞往长沙的客机

上，著名钢琴家郎朗在万米高空为旅客带来了一场听觉盛宴。他说：“很高兴也很荣幸能够为大家来一场特殊的高空音乐会，我一直很喜欢搭乘海航的班机，感觉很安全。”他用音乐点赞海南航空的飞行安全。

安全是海南航空发展的生命线。早在2005年，海南航空就通过安全管理体系建设进行顶层设计，将人的差错降低在一个可接受的风险水平上。2012年，自主研发的风险管理系统正式上线，降低了人为评估疏漏和经验缺失导致的风险。“以安全信息为驱动，通过数据对运行体系的安全风险进行客观评价，不断通过技术创新确保安全生产运营。”孙剑锋说，1999年即获得ISO9001质量认证，每年邀请中国质量认证中心的专家进行质量管理体系监督审核，确保质量体系持续落实。

凭借连续23年零事故运营，德国飞行事故数据评估中心今年发布的全球最安全航空公司中，海南航空排名第五位、居中国内地之首，第三次进入这一榜单的前十。截至2015年底，海南航空已累计安全飞行逾500万小时，荣获国家民航局颁发的“安全飞行五星奖”。

（本报海口12月8日讯）

“一带一路”倡议 与泛南海共同发展 研讨会在琼举行

本报海口12月8日讯（记者金昌波 实习生邓洁仪）今天上午，由中国南海研究院举办的“一带一路”倡议与泛南海共同发展研讨会在海口举行。

据了解，本次研讨会为期两天，来自新加坡、菲律宾、越南、泰国、柬埔寨、葡萄牙、英国、澳大利亚等国家以及海峡两岸研究“一带一路”战略与南海问题的知名智库、高校、研究机构的50余名专家学者，以及中国外交部、商务部的代表，将共同围绕着“南海在‘一带一路’战略中的地位”“海洋生物资源的可持续管理”“海洋非生物资源的可持续开发”“泛南海共同发展与海南的角色”“海港与互联互通”和“海上安全与海洋通道”等议题进行深入交流。

中国生态文明论坛 将在海口举办

本报海口12月8日讯（记者叶媛媛）第六届中国生态文明论坛将于本月17日—18日在海口国际会展中心举办，本届论坛主题为“生态文明·共治共享——谱写美丽中国新篇章”，环保部、国土资源部、国家旅游局、国家林业局等部门负责人，以及各界专家、学者等约500人将出席此次论坛。

据介绍，论坛期间将举办厅局长论坛、区县长论坛、美丽乡村论坛、土壤修复论坛、中国制造论坛、生态旅游论坛暨第十一届中国生态旅游发展论坛、绿色金融论坛、生态文化论坛、生态环境大数据论坛以及“一带一路”国际论坛10场平行分论坛。与会嘉宾将分享各地生态文明建设成果，交流生态文明建设的各种先进经验，为彼此的生态文明建设提供宝贵建议。此外，此次论坛还将发布2016年《中国省域生态文明状况评价报告》。

我省试点推进 “透明厨房”建设

本报海口12月8日讯（记者陈蔚林 通讯员云慧明 实习生陈卓斌）记者今天从省教育厅获悉，省食品药品监督管理局将在全省推进“透明厨房”试点建设工作，届时，我省学校食堂后厨将视频接入“透明厨房”平台。

为推进全省“透明厨房”试点建设，将我省学校食堂的厨房视频监控接入“透明厨房”平台，实时直观地掌握切配间、烹饪间、凉菜间、餐用具洗消间等重点区域硬件条件和现场操作，省食药监局已于11月28日组织了全省“透明厨房”试点建设视频培训，详细讲解了透明厨房建设的模式。



省博物馆 南渡江畔展新姿

日前，位于南渡江畔的省“十二五”规划的重大文化建设项目——省博物馆一期、二期工程建筑群露真容。目前，省博物馆一期一楼的三个临时展厅正在做提升改造。同时，省博物馆二期展陈面积6000平方米，计划设置“华光礁1号”沉船展示馆、非物质文化遗产展示馆、美术作品展示厅、学术报告厅等。

本报记者 张茂 摄

“双修”修出精气神：三亚以硬作风说话

◀上接A01版

过去各自分散开展事务的主管部门因“双修”而紧密联系在了一起，拧成了一股绳。

“过去大家各自干，现在有‘双修’明确的目标引路，干得更有劲！”一年多来一直坚守在“双修”项目一线的干部邓新兵道出三亚干部的心声。

患有骨髓增生异常综合症的三亚市园林局副调研员邓新兵，刚做完手术不到一个月，不顾劝阻接手市民果园修复项目，之后又担任东岸湿地公园技术负责人，时常出现呕吐、关节疼痛、浑身乏力的术后症状，同事们看在眼里，疼在心上。

而邓新兵对自己的要求，远比别人想象的还要苛刻。一天工作16个小时是什么概念？天不亮就赶到工地，踩点、全天组织协调，晚上打着手电查进度。”东岸湿地公园项目监理单位负责人冯琅说：“要不是碰巧一次看见老邓偷偷吃药时，痛得连腰都直不起，别人也不知道他是这样的身体状况……”

像邓新兵这样的干部还有很多，海棠湾滨海慢行栈道建设，被大家称为“铁汉老马”的项目经理马栋连续奋战49天没回过家；月川生态绿道的“好保姆”孙庆东，拖着痛风肿胀的双脚，每天徒步数公里指导施工；三亚市规划局市政规划科科长吴坤苗，用脚“跑”出规划设计，与中

规院编制专家一起，用半年时间完成近百万字的“双修”建设规划书……

通过“双修”打造精品城市，为了这一共同目标，广大党员干部坚守建设一线，成为这场城市转型的中流砥柱。

从按部就班到马上就办

作风之变，在于速度！

家住榆亚新村的市民邱女士，傍晚时分，映着夕阳霞光，在丰兴隆生态公园散步。绿植错落有致，一派生气盎然的景象。“太快了！大概只是陪孩子过了个暑假，公园就建好了！”邱女士感叹说。

2016年6月15日至9月30日，是三亚丰兴隆生态公园从破土到竣工的时段。仅仅107天，建成集草坪剧场、湿地净化、景观桥、红树林等为一体的“城中桃源”、城区“绿心脏”。这，正是三亚“双修”速度的彰显。

以一天也不耽搁的精神，将“双修”从蓝图变为现实，三亚一次次演绎着“激情与速度”。“双修”致力于生态修复，对于排污举报，环保局数十次集中整治，很多次是连夜执法；“双修”牵扯棚改任务，机关干部组成的棚改工作队走家串户做群众工作，坚守一线。

要把“双修”工作持续推向深

入，没有良好的政府服务是无法做到的。“三亚政务服务作风凸显，集中表现在为‘双修’推进创造了一个非常好的软环境。”中规院高级规划师范嗣斌感言。

在三亚12345政府服务热线呼叫中心，铃响三声内必有应答，到三亚旅游，接到市民游客反映的投诉，12345热线秒速连动相关职能部门，确保件件有落实，事事回应。

三亚部分路段因施工出现积水，市区地段出现停电，一个电话马上就办。公安、交警、住建、环卫、供电组织等多部门联动、合力奋战，久而久之，群众口中也流传出了一句感叹：“双修”为三亚修出了“软实力”。

从起步维艰到成效初显

作风之变，在于力度！

12572栋违建，748万平方米！这是2015年“双修”开展以来鹿城的拆违面积。

“轰隆隆”的巨响后，如多米诺骨牌一般的违建已成批倒下，为城市拓展了绿地面积，也为未来新兴产业的进驻腾出了绿色空间。

打违拆违祛“毒瘤”，治污净河唤清流。近两年来，三亚疏通、新建逾500公里的污水和雨水管网，安装了20余座移动式污水处理站，整治221处污水排放口，依法拆除200多家沿河养殖场，并立案查处20多家

非法排污企业。

这一组组数据，其背后是广大党员干部与群众的同心同德，靠的是担当，是实干，是奉献。

海棠湾滨海慢行栈道建设过程中，木栈道最高处与地面有四五十厘米的高差，设计不理想，怎么解决？负责“双修”项目的干部和设计专家连夜商讨，连夜赶工拿出整改方案。最终，生态袋填，袋上种马鞍藤的方案快速得以通过，既弥补了高差，又做到了生态保护与保育的并重。同时，栈道台阶做成了无障碍通道，细心地规避了游客易被摔伤的隐患。

将心比心，“双修”促动干部作风转变；奋力实干，城市发展收获了秋之硕果。

外来的建设者说：三亚党员干部几乎都不离工地、加班到深夜是常态，领导干部们甚至还常常徒步夜巡项目，这种全体不畏艰苦的风气形成了一种独特的“三亚标签”，促成了“双修”的快速推进。

本地的群众感言，近两年来，几乎每晚都能看到三亚市政府机关干部在项目工地加班加点，风雨不误。从杂乱到有序，城市面貌发生的改变，体现的是广大建设者对家园的深情。

是的，深情在涌动，美好家园的未来可期……

（本报三亚12月8日电）

扶贫措施一定要 因户施策精准到位

◀上接A01版

有效提升其精准扶贫的工作能力，使每个干部都明确工作方式方法，知道要做什么、怎么做。驻村“第一书记”和驻村干部要真正住村工作，多和群众在一起，准确了解和解决群众的需求。

刘赐贵强调，一定要因户施策，确保各项精准扶贫措施到位。要一户一户逐项落实精准识贫、精准帮扶、精准退出的要求，切实提高扶贫工作的准确率。对因不廉洁不尽职导致不精准的干部，纪检监察和组织部门要严肃处理、公开通报。有关部门、市县要把扶贫目标明确到稳定实现“两不愁、三保障”上来，重点解决贫困人口吃、穿基本生活需求和义务教育、基本医疗、安全住房保障问题。

刘赐贵要求，各级各部门以实际行动迎接国家的年度第三方评估。要继续落实实践中行之有效的措施，对贫困户做好扶贫手册信息的讲解，让贫困户准确了解帮扶措施、计划等内容。要及早谋划抓好衔接，让贫困户明晓和理解政策实施，退出和巩固提高等工作安排。要对脱贫工作中发现的违纪违规甚至违法行为严肃处理，严格落实好“绝对不允许搞形式主义，绝对不允许弄虚作假，绝对不允许数据脱贫，绝对不允许滞留、挪用、贪占扶贫资金，绝对不允许干部渎职失职和不作为、假作为、慢作为、乱作为行为”的要求。

李军指出，从督查评估情况看，产业扶贫措施不足、不精准的问题十分突出。各级党委要充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，加强党的基层组织对脱贫攻坚工作的领导、引导和服务能力，带头支持和组建各类农业专业合作社，引导合作社带动贫困户脱贫，使精准扶贫有可持续发展的农业产业作为支撑。

胡光辉、何西庆对当前脱贫攻坚工作存在的突出问题提出了针对性的意见、建议，对做好下一阶段工作作了具体安排。

营造发展环境 完善支持政策 让各类人才充分施展才智 潜心创新创业

◀上接A01版

为全省拴心留人配套工程作出示范。

海南数据谷11月底运营以来，迅速吸引了20多家创新型企业入驻。刘赐贵走访数家企业，了解发展方向，鼓励企业扎根海南、面向需求、瞄准市场，萌生更多创意，将互联网+更好应用于生活生产，推动企业做强做大。

随后，刘赐贵主持召开全省互联网产业发展座谈会，听取相关部门、市县、园区和企业的汇报。他对各相关企业、园区、市县和部门大力推动创新创业、积极促进互联网产业加快发展取得的成效给予充分肯定。他说，经过近两年的迅速发展，海南互联网产业当前到了发展的关键阶段。大家要树立信心，充分发挥海南生态环境、经济特区、国际旅游岛三大优势，紧紧围绕省委省政府提出的“三年成形、五年成势”要求，努力实现“十三五”打造千亿元级互联网产业的目标。

刘赐贵指出，互联网产业的一大特点就是打破了发展的地域界限，我们一定要立足海南、服务全国、放眼世界，争取在一些新业态、新领域领先全国，实现弯道超车，有力提升海南的国际化水平。

刘赐贵强调，下一步要以更大力度营造环境、完善政策、吸引人才，让创新创业者在海南良好的生态环境和服务环境中能够充分施展聪明才智。一是让交通更加便利；二是让“光网”更加顺畅；三是让教育更加适应人才的需求，高校的培养方式和专业设置要主动适应产业发展方向，甚至直接对接企业发展需求；四是让园区更加配套，加快实现每个市县建设一所省级水平的医院和省级水平的中学、小学，在每个园区建设省级水平的幼儿园的目标；五是让政策更快落地；六是让生态环境更具吸引力；七是让服务更到位。

副省长李国梁、省政府秘书长陆志远参加调研。

关注党报党刊发行

海口秀英提前超额 完成党报党刊征订

本报海口12月8日讯（记者计思佳 特约记者吴彭保）记者今天从海口市秀英区委宣传部获悉，截至12月7日，秀英区已提前超额完成了《人民日报》、《求是》、《光明日报》、《海南日报》等重点党报党刊征订任务，其中《海南日报》征订量有所增长。与往年相比，今年秀英区党报党刊不管在发行覆盖面，还是在订阅受众面上，都有了明显扩大。

秀英区把2017年度党报党刊征订任务合理细化分配到各责任单位，规定完成时间节点，规范征订秩序和纪律。全区上下建立了“党委主要领导亲自抓，分管领导具体抓，相关部门、单位分工负责”的联动责任机制，做到“一日一汇报，一周一小结”，及时了解各单位订阅情况，不断加快征订工作进度，主动协调解决实际问题。各级财政部门拨出专款加大经费支持力度，并紧密结合扶贫攻坚工作，大力开展“赠党报、送温暖”活动，发动社会力量为贫困村、贫困户订赠党报党刊。