

三亚蜈支洲岛旅游区创新管理模式,倡导“五员文化”,为企业发展添活力 员工“身兼多职” 景区高效“转”起来

■ 本报记者 林诗婷

三亚蜈支洲岛旅游区后勤部副经理孙育兵负责景区后勤保障工作十余年,常与景区厨房、清洁工具、车辆等“打交道”,虽在风光旖旎的景区上班,却无暇欣赏美景。受到该景区“五员文化”创新理念的熏陶,这两年来,随手捡拾垃圾、引导游客文明排队,已成为这名“后勤部长”主业之外的重要工作。

像孙育兵这样“身兼多职”的员工,蜈支洲岛共有1900余名,20多年来经过他们的不懈努力,蜈支洲岛从一个名不见经传的小岛,发展为年接

待游客约260万人次、营业总收入达9.6亿元的海岛型标杆景区。取得如此卓越的业绩,离不开该景区创新管理模式倡导的“五员文化”。

“‘五员文化’,即景区员工亦是促销员、服务员、清洁员、安全员和演员,时刻为游客营造舒心、放心、温馨的旅游环境。”三亚蜈支洲岛旅游区办公室主任马骏说,为了提升景区运营效率和服务品质,他们鼓励每位员工参与景区的日常管理,随时随地为游客服务,为景区发展出点子,为景区加快发展觅得源头活水。

如今,步入蜈支洲岛,无论是电瓶

车司机、服务员,还是水上运动教练,常能见到这些景区员工化身为清洁员、安全员、演员等不同身份的场景:步道上垃圾他们随手拾起,遇到游客不文明吸烟他们便成为“禁烟员”,为丰富岛上活动他们便献上歌舞表演,若发现安全隐患他们及时通报处置……

身着潜水设备潜入海中,在能见度最深可达27米的“水下世界”畅游、赏鱼。近日,成都游客刘振民在蜈支洲岛感受到了琼岛海洋生态之美,“看到了色彩斑斓的珊瑚群,还有形态各异的鱼儿、海藻,潜水教练带着我们领略海底风光,还化身摄影师,给我们拍摄了不

少精彩的水下大片,太给力了!”

“沙滩边曾设有水龙头供游客冲洗,导致水资源浪费,员工抛出‘金点子’,提出在海边设置冲脚池的创意,用水瓢舀水冲脚,不仅解决了游客排队冲洗的问题,用水量也减少近90%。”马骏介绍。

内夯基础、外塑形象,管理模式

的创新,带来了经营效益的持续提升。2003年该景区开放时,日均上岛游客不到20人;如今,这个数字已增长数百倍,旺季期间日均游客量达上万人次。更为重要的是,在“五员文化”等创新理念的带动下,该景区服务品质

不断优化,旅游产品日益丰富多元,“海岛游”“亲水游”受到热捧,摩托艇、浮潜等水上运动项目发展迅速,渐成琼岛“体育+旅游”新名片。

“有了5A级的员工,才会有5A级的景区。”三亚蜈支洲岛旅游区副总裁杨晓海说,为进一步提升景区管理水平,该景区多次外派管理人员入校进修、在职充电。同时,该景区还积极与高校、行业进行交流与合作,成立“企业商学院”,引进先进管理经验,促进员工素质全面提升,推动景区科学、可持续发展。

(本报三亚1月19日电)

送温暖 听呼声 省总工会将在春节前 看望慰问困难职工、劳模

本报海口1月19日讯(记者王玉洁)新春佳节即将到来,省总工会将在节前陆续开展送温暖活动,前往全省18个市县(不含三沙市)及部分产业系统单位看望慰问困难职工和劳动模范,听取基层意见和职工呼声,把关怀和温暖送到群众心坎上。

据悉,2018年,省总工会本级筹措并下拨了2110.78万元,用于送温暖活动和日常帮扶。在今年的元旦、春节“两节”送温暖活动期间,省总工会共计划慰问全省在档的1.31万个困难职工家庭,每个困难职工家庭可收到800元慰问金。

此外,省总工会还将在春节前慰问我省在册的252名全国劳模、1359名省部级劳模以及“全国五一劳动奖章”获得者,其中全国劳模每人可领到2000元慰问金,其余获得表彰的每人可领到1000元慰问金。

海大启动“暖冬行动”等援助项目 给困难学生发返乡路费

本报海口1月19日讯(记者陈蔚林 实习生卢进梅)寒假将至,为让家庭经济困难学生顺利返乡与家人团聚,海南大学近日启动了“暖冬行动”活动,给省外家庭经济困难学生发放临时困难补助金,作为其往返家乡的路费。23名学生获得了每人每笔1800元的补助金。

此外,为使家庭经济困难学生顺利完成学业,海南大学2017至2018学年度“希望助学计划”活动已经启动。入选该项目的学生共计143名,每人获得特殊困难资助金5000元。记者还了解到,今年,海南大学将继续为“双困”毕业生提供就业援助金。125名“双困”毕业生将获得每人800元的资助就业援助金。

2018年高招艺考专业 成绩公布 考生可上网查询

本报海口1月19日讯(记者陈蔚林)省考试局今天发布公告:2018年我省普通高校招生艺术类专业考试成绩核算工作已经结束。考生可通过登录高考报名系统(https://gk.hnks.gov.cn/)查询艺术类专业考试成绩。

南航开放飞机上便携式电子设备使用 旅客可免费享用无线网络

本报海口1月19日讯(记者王玉洁 通讯员楚洪雨)记者从南方航空获悉,该公司已放开飞机上便携式电子设备使用,从今天起,搭乘南航实际承运航班的旅客,可以在飞行过程中使用手机、平板电脑、电子阅读器等便携式电子设备。旅客在空中使用手机时,需开启“飞行模式”。

记者了解到,目前,南航已在15架空客A330-300客机上实现了客舱卫星上网服务,主要覆盖广州—悉尼/墨尔本/布里斯班,北京—阿姆斯特丹/广州等航线。购买上述航班机票的头等舱、公务舱旅客无需申请即可免费享用机上无线网络服务,而明珠经济舱、经济舱旅客可通过南航官网或移动客户端,在航班起飞前24小时免费申请这一业务服务。

南航有关负责人提示,根据民航局要求,一旦机组发现任何干扰安全的情况,或遇到突发紧急事件,旅客需要听从机组人员安排,立即停止使用便携式电子设备。

海口汽车总站预演练结束 周边路网运行平稳

本报海口1月19日讯(记者郭萃 邵长春 通讯员袁世晓 实习生洪雨)为期一周的海口汽车总站试运营演练今天结束,记者从海汽集团获悉,自13日至18日,海口汽车总站试运营演练期间共发车3321个班次,安全疏运旅客32139人次,车站周边交通路网运行情况平稳,营运车辆发班正常有序。

海汽集团相关负责人介绍,海口汽车总站试运营演练指导工作组以及聘请的第三方专业机构海南农垦设计院评估显示,试运营演练期间,相比在汽车南站,客运车辆避免了在龙昆南路、迎宾大道、南海大道、城西路等城市主干路绕行,从而减少了行驶距离与时间;旅客在汽车总站换乘高铁的平均比例为21.7%,近乎零距

离换乘方便了市民和游客出行。

该负责人同时表示,经第三方专业机构11日至16日交通调查与分析,试运营演练期间,龙昆南路、迎宾大道、南海大道、城西路高峰时段交通量呈饱和状态,但综合交通量波动约在2%以内;枢纽站片区内部道路均有显著的交通增量,尤其汽车客运站周围的站场三横路、

站场二横路南半幅增量最为明显,但从道路交通服务水平来看,道路服务水平在试运营演练前和演练时均为一级。

海口交警龙华大队有关负责人介绍,该总站试运营演练期间对周边道路交通流量的影响与预想有一定差距,所以交通组织设施的优化措施还需进一步观察后确定。

省食安办针对食用野生河豚鱼干中毒事件发布消费提示: 禁止加工经营所有品种的野生河豚鱼

本报海口1月19日讯(记者罗霞)针对近日我省发生个别群众因食用渔民私自收购加工销售的野生河豚鱼干而导致食物中毒的事件,今天,省食安办发布2018年第1号食品安全消费提示指出,应从合法渠道采购和购买河豚鱼及其产品,禁止任何食品生产经营单位经营养殖的河豚活鱼和未经加工的河豚整鱼,禁止加工经营所有品种的野生

河豚鱼。

为防止因食用不符合食品安全标准的河豚鱼及其产品而导致食物中毒事件再次发生,确保公众身体健康和生命安全,省食安办提示,消费者应从合法渠道采购和购买河豚鱼及其产品。产品包装上应附带溯源二维码,并标明产品名称、执行标准、原料基地及加工企业名称和备案号、加工日期、保质期、保存条件、检验合

格信息等内容,同时销售方应提供同批次产品检验合格证明。

禁止任何食品生产经营单位经营养殖的河豚活鱼和未经加工的河豚整鱼;禁止加工经营所有品种的野生河豚鱼。如违反上述规定,食药监部门将按《中华人民共和国食品安全法》有关规定予以处罚,经抽检发现河豚鱼产品含河豚毒素超标的,将移交公安机关依法追

究刑事责任。

省食安办提示,若因不慎误食不符合食品安全标准的河豚鱼而出现头晕、呕吐、口唇及手指麻木、全身无力等中毒症状,应立即采取催吐等前期处理,并前往医院救治。消费者如果在市场上发现有非法生产经营河豚鱼及其产品的,请及时拨打12331向食药监部门投诉举报,如经查实,最高可获50万元奖励。

关注北部湾媒体海口行

北部湾媒体海口行启动,媒体记者实地体验海口之美 畅游椰城赏美景 9城融合谋发展

■ 本报记者 叶媛媛

凉爽的冬风,为美丽的椰城迎来了北部湾尊贵的客人。

1月19日上午,北部湾媒体海口行在海口正式启动,来自北部湾城市群9个城市的主要媒体记者到访海口,通过采风体验,实地感受海口之美。第一天行程结束后,《玉林日报》记者林冬冬对海口有了全新的印象,“以前从来没有深入了解过海口,没想到这儿这么美,我要用笔尖记录下这些宝贵的体验,将它们带回去与玉林的市民一起分享。”

在增进交流中 加强城市融合

走出去推介、请进来体验,是展示城市形象的良好途径之一,也是宣传与推介城市的有效方式。为加深海口与北部湾城市群其他城市之间的旅游交往、商务往来,展示海口文化软实力和城市新形象,从去年下半年起,海口市联合海南日报报业集团,先后赴湛江、北海、钦州等北部湾城市群主要城市举办了5场推介会,取得了良好的推介效果。

《湛江日报》副社长林春荣告诉记者,去年在湛江举办的琼州海峡交通港航旅游一体化推介会上,海口蔚蓝的天空、清新的空气、美丽的城市风貌深深地吸引了不少湛江市民,“宣传效果很好,很多市民都对海口产生了新的认识,大家都非常向往来到这个度假天堂!”

“如果说之前都是‘走出去’,那么这一次我们就是‘请进来’。”海口市旅游委有关负责人介绍,此次海口行活动以“牵手北部湾,惊叹新海口”为主题,邀请了南宁、北海、钦州、防城港、崇左、玉林、茂名、湛江、阳江9个北部湾城市的主要媒体记者到海口采风。采风团将陆续走访骑楼老街、五公祠、府城老街、凤翔湿地公园、冯塘绿园、电影公社等景点,进行实地体验感受,在体验中增进交流,加强融合发展。

虽然只有一海之隔,但林冬冬



1月19日,参加“牵手北部湾 惊叹新海口”北部湾媒体海口行活动的媒体记者在海口美舍河凤翔湿地公园、骑楼老街、五公祠等地实地采访体验,感受海口之美。 本报记者 张茂 摄

在实地体验中感受海口之美

一大早,从海口市区出发,采风团在古朴的骑楼老街开启了采风之行。在充满南洋风情的骑楼老街,采风团参观了水巷口、天后宫、中山南路,在浓郁的骑楼风情中感受海口美景。《阳江日报》记者林艺艺一路拍了不少照片,并发在朋友圈向朋友推荐。“一路走来,我看到有不少艺术家在路边作画,这种氛围真好,对年轻人很有吸引力。”

过去对海口的认识并不多。在海口行的第二站五公祠,她深入了解了不少古代名人与海南的故事。“过去一直以为海南是文化孤岛,没想到这里曾有过这么多的典故。”林冬冬说,自己对侨乡文化很感兴趣,几个景点走下来,她感受到了海口对文物保护和修复的重视,“一座城市的历史文明塑造了它的文化底蕴,对待城市的文化命脉,我们都有责任和义务共同保护,在文化保护方面

海口的做法值得我们学习。”

《钦州日报》副总编辑田时胜说,这是自己时隔5年第二次来到海口。相比于过去,他感受到了海口的巨变,“城市更绿了,天空更蓝了,百姓脸上的笑容也更多了!”在当天随后的行程中,采风团还前往凤翔湿地公园、府城古街和冯小刚电影公社。

对于此次采风行,不少媒体朋友都有新的期许。田时胜说:“这次北部湾海口行活动为2018年北部

湾城市群区域融合发展开了个好头,把媒体的力量聚合起来,不仅是一种好的宣传形式,更是一种营销城市的好路径。”

“我们防城港有许多市民对海口也十分向往。北部湾城市群是一个强大的整体,我们可以通过互利互补,将9个城市的旅游资源整合起来,将旅游市场做大做强,推进城市的共同发展。”《防城港日报》副总编辑刘云南说道。

区域合作迎来 发展契机

1月17日晚,伴随着一阵鸣笛声,《北海日报》记者曾毅乘坐的北部湾66号邮轮驶离北海港口,第二天刚睁眼,他已置身海口。“周五晚上过来,周六周日在海口玩两天,周日晚再回去,既不耽误工作,又能开心地玩,这样的周末妥妥又方便!”曾毅如是说。

这样的便利得益于去年海口与北海签订的交通旅游合作框架协议。根据协议,两市将探索开辟两地间的海上快艇、邮轮旅游航线,以及环北部湾邮轮航线和跨国邮轮航线,在交通、旅游、信息化建设、安全应急等领域建立全方位联系,共同推动桂琼交通旅游发展。

不仅局限于海口与北海,区域旅游合作让更多北部湾城市迎来了难得的发展契机。去年,海口与湛江签署了《区域旅游联盟合作协议》,双方将积极打造湛江—海口“一程多站”精品旅游线路,推出“一路向南去看海”等5条精品旅游线路,并率先实行旅游官网互联互通、信息共享。

广西钦州是我国大西南一个便捷的出海通道,也是游客通往海南重要的中转站。从去年以来,海口也加强了与钦州的联系互动。比如,海口向钦州游客推出了“夕辞钦州,朝游海口”钦州—海口周末游、钦州—海口—越南/菲律宾邮轮游产品等旅游线路,钦州市民可以乘动车到北海,再从北海乘坐旅游客轮前往海口。

“如果自驾游,过去从钦州到海口至少得6个小时,如今只要4个小时。如果乘坐飞机,也只要短短50分钟。随着两地航线持续加密,交通设施不断优化,钦州市民有了更多来到海口的机会,领略这里的美!”田时胜说道。

夜幕降临,采风团在海口繁华的夜景中结束了第一天的行程。明天,他们还将前往冯塘绿园、雷琼世界地质公园海口园区、石山特色客栈进行实地参观,继续感受海口城市之美。

“我们将以海口行为契机,继续以旅游文化交流为突破口,通过交流增进了解、密切往来,寻求与北部湾城市在更广阔的领域实现互惠互利、合作共赢,最终实现区域一体化融合发展。”海口市旅游委有关负责人说。

(本报海口1月19日讯)