

热点

海南加速旅游标准化建设,助力行业新发展

踏着标准化“步伐”迈向品质游

■ 本报记者 赵优



游客在三亚蜈支洲岛游览。

本报记者 武威摄

符合旅游标准质量和国际化水平的公共服务到底什么样？品质旅游到底体现在哪些方面？游客满意度到底如何……日前,我省第二批省级旅游标准化试点企业赴三亚学习交流,走进银泰阳光度假酒店、蜈支洲岛、凤凰岛酒店等旅游标准化示范企业,感受旅游标准化的成效。

近年来,我省大力推进旅游标准化建设,以此提高旅游管理水平和旅游服务的质量,同时推动旅游设施的升级和完善,全面提升我省旅游服务水平和产业竞争力。

旅游标准化发挥标尺作用

作为全国旅游标准化示范单位,海南呀诺达雨林文化旅游区的经验做法让前来考察学习的企业印象深刻。“呀诺达推出‘V字礼’特色礼仪服务,整套礼仪包括欢迎、欢送、避让等都有规范的特色礼仪动作,而每到正点音乐响起,全体员工便跳起以呀诺达‘V字礼’改编的呀诺达精灵舞与游客互动,增进游客体验趣味性,让游客沉浸在欢乐的海洋。”文笔峰盘古文化旅游区相关负责人表示,呀诺

达在提升服务品质方面的做法非常具有借鉴意义。

如今,旅游产业正逐渐迈向优质旅游。业内人士普遍认为,细致、准确的标准对于修正发展中出现的乱象有着积极作用,一份好的标准也能得到旅游从业者、消费者的认同,从而让相关行业进入良性循环。

“标准化是旅游业发展的基石,标准化建设是提升旅游品质的重要途径。”省旅游委行业管理处

副处长刘静文表示,旅游标准化是一套有明确工作规范的标准体系,包括具体内容、施行目标、组织机构、经费保障、工作机制等。旅游业发展的新形势、新挑战和新态势,都对旅游标准化工作提出了更高要求,特别是在当前我省全面推进全域旅游旅游标准化工作的大背景下,如何改进服务方式、方法,提升服务质量和水平,适应新形势和任务的要求,标准化建设是最有效、最直接的抓手。

稳步推进旅游标准化工作

在蜈支洲岛景区体系督导部主管马永良看来,从公司管理文件的编制、修正及完善,到组织开展岗位工作流程、工作标准制定和完善,再到景区各岗位仪容仪表、服务质量、环境卫生等日常工作的现场督导,都是建立旅游标准化体系的必备内容,“得拿着修火箭的细致精神,去操着社管阿姨的心”。

旅游标准化工作事无巨细,需要相关部门和专业人士的规范与指导。

早在2016年,省旅游委就联合省质监局成立了由省旅游委、省质监局、行业协会、各主要旅游企业高层管理人员及海南大学旅游学院等高校专家组成的省旅游标准化技术委员会,负责指导全省旅游标准的推广及指导工作。随后,相关旅游标准的制修订工作进一步完善了我省旅游服务重点领域的标准体系,为我省旅游产业发展奠定了良好的技术基础。2017年



陵水分界洲岛旅游区,游客在海底体验潜水。本报记者 武威 通讯员 童国强 摄

10月,省旅游委还出台《海南省旅游标准化工作奖励办法(试行)》,规定对获得国家、省级旅游标准化先进单位或成功创建旅游标准化试点单位的旅游企业给予奖励,最高奖励15万元,以充分调动海南旅游企业和单位参与旅游标准化建设的积极性。

“我们积极推进省级旅游标准化试点,充分调动政府部门与旅游企业推进旅游标准化工作的积极

性,以点带面逐步推广,提高我省旅游管理水平和旅游服务的质量。”刘静文介绍,2017年,我省对首批11家省级旅游标准化试点单位创建工作情况进行终期评估验收,其中,三亚银泰阳光度假酒店最终被授予“海南省旅游标准化示范单位”称号,海口明光国际大酒店、海南康泰旅行社、海口观澜湖度假酒店等3家企业通过验收,授予“海南省旅游标准化试点达标单位”称号。

旅游标准化助力品质游

旅游标准化工作的全面铺开,也促进了旅游导向、旅游厕所、旅游咨询、文明劝导、残障设施等旅游服务功能的进一步完善。海口市旅游发展委员会先后在羊山大道、龙昆北路、长堤路、滨海大道等路段和通往各景区、乡村旅游点的道路设置旅游标识牌,组织专家指导100多家创标企业新建改造旅游标识牌5000多处、改造旅游相关设施11680处。随着希

尔顿、朗廷、万丽、豪生、索菲特等国际品牌酒店相继落户,为海口开展旅游标准化创建工作注入了国际标准元素。

如今,我省第二批旅游标准化试点单位也在探索如何将旅游标准化工作落到实处并带给游客实实在在的优质旅游体验。

“我们现在实行接待潜水游客标准化流程,从游客报名参加体验潜水开始,服务人员接待用语、接

待手势,游客潜水时间、游客潜水后反馈等每一个环节都制定了规范化内容。有关潜水流程全部向游客公开,主动接受游客的监督。据景区跟踪访问,采用潜水标准化流程后,潜水游客满意率在95%以上。”陵水分界洲岛旅游区相关负责人表示,作为我省第二批旅游标准化试点单位,分界洲岛将继续推进旅游标准化建设,提升游客旅游体验。

高标准中凸显个性化
我省旅企精心“对标”提升游客体验

■ 本报记者 赵优

“酒店工作人员非常有责任感,工作十分热情周到。”“景区导游衣着整洁得体,用语文明规范。”……在我省的几大景区和酒店,许多游客都对高质量的服务发出赞颂。

一声声赞颂,得益于我省大力推进旅游标准化建设。目前,海南已有国家级旅游标准化示范城市2个、国家级旅游标准化示范单位5个,省级旅游标准化达标单位4个。我省的旅游企业在标准化与个性化中不断凸显品质与特色,提升游客旅游体验。

以标准化规范服务

“如何科学、高效地进行景区管理,以保证管理与发展同步,需要对现有的管理方法进行改进,让管理更贴近实际,更有利执行,而旅游标准化创建过程,就很好地解决了这类问题,整合现有管理体系,形成统一、规范、标准、有普及性和执行的标准化管理体系,不仅是旅游区管理需要,也是旅游区未来管理发展的必然。”三亚蜈支洲岛景区体系督导部主管马永良表示,旅游标准化是一项系统工程,包括管理的标准、服务的标准、操作的标准等,与此同时,景区还形成了自身的安全管理体系,整理了包括安全目标、隐患排查治理和安全演练的13点意见。

高标准也给游客带来了看得见、摸得着、感受得到的变化。

在海南呀诺达雨林文化旅游区,雨林巴士往来穿梭、导游服务热情周到,包括高空滑索、踏瀑戏水等游乐项目都让游客十分安心,规范、高效、服务好是许多游客对景区的感受。

“自2008年2月开业以来,我们秉承‘高起点规划、高标准建设、高效能管理’的原则,精心编制各项标准,涵盖国家标准28项,行业标准6项,地方标准2项,企业标准119项,共155项。”呀诺达雨林文化旅游区体系管理总监蔡斌斌告诉记者,景区内包括企业文化和服务礼仪规范、停车场管理规范、雨林巴士客运服务规范等都有非常明细的标准,目前,景区标准覆盖率远远超过80%的达标线,顾客满意度达到93%以上,验收时,运营效益比试

点前提高近20%。

以个性化凸显特色

坐落于三大大东海南旅游度假区的银泰阳光度假酒店,金发碧眼的外国游客往来穿梭,这家酒店是国际游客热爱的酒店之一。在这里,我们看到了其作为海南省旅游标准化示范单位的不同之处:在推行标准化旅游之后,酒店提高了服务质量和效率,比如每位客人的入住办理手续时间不能超过五分钟;酒店的餐饮也充分考虑到了外国游客的需求,自助早餐品种多样,种类丰富,中西结合。

业内人士表示,旅游的标准化建设不是样板化工程,也不是抑制旅游景区多元、特色地发展,更多的是为旅游服务提供一个操作指南。

在蜈支洲岛,全岛都覆盖有免费wifi,游客输入手机号码就可以快速登录;在呀诺达,旅游厕所错落分布在各个游览休息点,成为生态景观的一部分……在旅游标准化建设中,我们看到了各大旅游景区的个性化特色。

“我们通过规范的流程、有力的培训,将发源于黎族语言的‘呀诺达V字礼’打造成景区的特色服务和文化名片,让客人感受到景区的本土情结,景区每个导游都挂一个背篓,将游客丢的垃圾随时捡起来,宣传环保理念,让‘爱雨林’成为大家的共识。”蔡斌斌说,严格的日常质量督查和考核使得景区的标准化和个性化有机结合,标准化可以提升景区的整体水平,而个性化可以让旅客感受每家景区不同的文化情怀和文化主题。

旅讯

“网友最喜欢”旅游目的地榜单出炉

据中国网消息,近日,文化和旅游部在2018年“中国旅游日”活动上推出“网友最喜欢的生态旅游目的地”“网友最喜欢的乡村旅游目的地”“网友最喜欢的研学旅游目的地”三类榜单。

网友最喜欢的生态旅游目的地

- 贵州省铜仁市梵净山旅游区
- 湖北省神农架林区神农架国家生态旅游示范区
- 安徽省黄山市黄山国家生态旅游示范区
- 云南省西双版纳自治州野象谷国家生态旅游示范区
- 河南省焦作市云台山国家生态旅游示范区
- 江苏省泰州市溱湖湿地国家生态旅游示范区
- 浙江省杭州市西溪国家湿地公园
- 海南省呀诺达雨林文化旅游区
- 黑龙江省哈尔滨市呼兰河口湿地公园
- 山东省济宁市微山湖国家湿地公园

网友最喜欢的乡村旅游目的地

- 河北省承德市滦平县花楼沟村
- 上海市青浦区金泽镇
- 浙江省金华市东阳花园村
- 福建省漳州云水谣风情小镇
- 山东省沂南县竹泉村
- 四川省成都市三圣花乡
- 贵州省西江千户苗寨
- 云南省大理州剑川县沙溪古镇
- 西藏自治区拉萨市曲水县才纳乡
- 陕西省咸阳市袁家村

网友最喜欢的研学旅游目的地

- 北京市中关村智造大街
- 天津空港研学体验教育实践基地
- 吉林省长影旧址博物馆
- 安徽省中国合肥非物质文化遗产园
- 福建省福建中国闽台缘博物馆
- 江西省景德镇市皇窑
- 湖北省武钢工业文化区
- 海南省文昌航天现代城
- 云南省中国科学院西双版纳热带植物园
- 陕西省延安革命纪念馆旧址群

街头音乐让成都更浪漫
首批确定30个街头艺术表演点位

据新华社报道,近日,“快乐的孩子爱歌唱”乐队在成都来福士商业广场前的指定位置演出,现场聚集起了很多市民。

“快乐的孩子爱歌唱”是由四位拥有不同职业却共同喜爱儿歌的人组成的一支街头乐队,当日傍晚,四名乐队成员在四川省体育馆附近的来福士商业广场前指定演出位置会合,这里是他们当晚的表演场地,也是成都市确定的首批街头艺术表演点位之一。

成都为了给市民提供更好的街头表演,让街头表演提升城市魅力,提出打造“音乐之都”的设想。今年3月底,成都公布了首批包括春熙路、IFS、宽窄巷子、西村等30个街头艺术表演点位,并从4月中旬起公开招募表演艺人,最终确定了47名艺人(团队)首批“持证上岗”;对街头艺人进行动态化管理,让音乐人可以“打开琴盒收费”,打通街头艺术的“生存通道”。

成都通过规范街头艺人表演,让更多的人了解成都的原创音乐,也让更多原创艺人有展示的舞台,音乐赋予了城市更多浪漫的音符。

一季度欧洲游火爆

东欧、巴尔干半岛、北欧成中国游客热门目的地

据《北京日报》消息,今年是“中欧旅游年”,欧洲各国针对中国游客的利好频出,赴欧洲旅游进入旺季。近日,中国旅游研究院、携程旅游和华远国旅联合发布《2018年中国赴欧洲旅游趋势报告(第一季度)》。报告显示,2017年首站访问欧洲的中国大陆公民接近600万人次,2018年第一季度预订欧洲游的人数同比实现35%的增長。

目前,欧洲是中国游客选择的第二大目的地区域,占比9%仅次于亚洲。今年中国游客赴欧洲在签证、航班、旅游产品、服务等方面将获得便利待遇。截至5月份,对中国游客提供免签、落地签入境便利待遇的欧洲国家达7个,阿尔巴尼亚4月到10月旺季免签,波黑5月29日免签生效,俄罗斯对团体游客、世界杯旅游者免签,黑山对组团游客免签,圣马力诺、塞尔维亚免签,乌克兰开放落地签。目前每周有600多个航班往返于中欧之间,今年各地到欧洲新开通多个直飞航线,包括福州、长沙、济南、深圳、武汉等。

从目的地看,中国游客赴东欧、巴尔干半岛、北欧等线路增长显著。包括爱尔兰、克罗地亚、俄罗斯、丹麦、希腊、爱沙尼亚、阿尔巴尼亚、乌克兰、黑山和捷克在内的十大新锐目的地,中国游客增长最高超过100%。

(李辑)