



我省旅游行业向中外游客提供细致化服务 文明旅游，热忱服务八方来客

■ 本报记者 赵优

几天前，刚刚结束海南之旅的俄罗斯游客阿丽莎给三亚昊利德国际旅行社留下一封感谢信，感谢旅行社为她在海南旅行期间提供的无微不至的服务。这是三亚昊利德国际旅行社今年收到的第400封来自俄罗斯游客的感谢信。

400封感谢信的背后，是我省旅游企业向广大中外游客提供规范化、细致化、个性化服务，致力打造“文明待客”氛围的生动展现，饱含着我省旅游从业者真诚服务游客的温情。

小到帮游客寻回失物，大到为游客垫付几万元医疗费……在三亚昊利德国际旅行社每个员工的眼里，服务好每位游客是他们的宗旨。“作为拥有三亚至俄罗斯11架包机航线的旅行社，我们每月接待俄罗斯游客达6000余人。在接待游客期间，突发情况时有发生，这就要求我们时刻都要为游客提供高标准的服务。”三亚昊利德旅行社总经理助理杨蕊表示。

对于许多游客来说，外出旅游，看

的不仅是风景，更看当地的人文和服务。旅游资源和产品丰富的海南深受广大游客喜爱，文明周到的旅游服务更是锦上添花，为旅游形象加分。

细致化的服务一直是分界洲岛旅游区倡导的主要服务标准。早在2013年，分界洲岛旅游区就在海南潜水行业最先推出了一个“暖身”措施：参加潜水的游客可以免费在潜水平台上喝到热水和热姜茶以及吃到饼干等甜点。这一贴心的服务措施，不仅在分界洲岛得到了坚持，也被同行采纳。

长期以来，由于个别潜水企业在不规范操作等问题，导致潜水这一旅游项目时常出现纠纷与误解。为让游客在分界洲岛充分感受到潜水的美妙，分界洲岛在业内率先推出“潜水服务质量标准化流程”，主动给自己加压。“潜水服务质量标准化流程”不仅规范了工作人员的语气、措辞、手势等服务标准，还完善了人性化的服务提示，对于活动中的自费项目，作出了明确的标示与提醒，供游客自主选择。这不仅让游客潜水看到海南最美的海底世界，也享受到海南景区最好的潜水服务。

“今年春节期间接待最繁忙的时候，我们没有一例游客投诉是涉及潜水项目的。”分界洲岛旅游区总经理符胜告诉记者。

集咨询查询、旅游投诉、形象展示、宣传推广、业务代理为一体的旅游信息咨询中心是许多游客了解海南旅游信息的一大窗口。为规范我省旅游咨询服务行为，打造旅游咨询服务标杆，从而更好地为来琼游客提供优质

信息咨询服务，6月中旬，省旅游委举行了2018年海南省旅游咨询服务中在职人员培训班。接待礼仪与职业素养提升、现场模拟接待、海南旅游概况、旅游英语……详实的课程让全省79家旅游信息咨询中心在职人员受益匪浅。

“文明旅游，是开展社会文明大行动创建海南文明岛的一项重要内容，我们将全面推进文明旅游各项工作，

让中外游客感受到海南好客、友善、文明的新风貌。”省旅游委相关负责人表示，将组织开展文明旅游形象大使、文明旅行社、文明饭店、文明景区、文明导游等主题实践活动，同时内提素质、外树形象，切实做到服务标准国际化，并建立健全旅游行业“双公示”（行政许可、行政处罚）“红黑名单”发布制度，推进旅游行业信用体系建设。

（本报海口6月18日讯）

H短评

文明待客才能宾至如归

“有朋自远方来，不亦乐乎。”有客人来了，我们就要洒扫门庭，笑口相迎，虚左以待，以表尊敬。海南作为国际旅游岛，是中外游客的度假天堂，文明、礼貌、热情待客应是我们基本素养。在海南新一轮对外开放中，海南人民的待客之道，更是关乎到海南能否成为展示中国风范、中国形象、中国气派的靓丽名片。

文明待客既要热情有礼，也要提

供便利。一方面，我们要广泛开展“文明待客”主题礼仪宣传教育，着力提升全省公民的文明待客素养，引导人们文明礼貌有风度，礼让游客，主动为游客提供方便、服务、帮助；另一方面，我们要围绕游客反映强烈的突出问题，不断提升旅游服务、基础设施的国际化、智能化、便捷化水平，建立完善的游客咨询、服务体系，让广大游客宾至如归，无障碍出行。

文明待客之道，就是要内提素质，外树形象。我们开展“文明待客”活动，应结合“百日大招商（项目）活动”和“百万人才进海南行动计划”，引导全省人民增强文明好客意识，争做好客东道主，争做文明有礼的海南人，努力向中外游客及投资企业提供规范化、细致化、个性化服务，充分展现海南人民良好形象和文明风范，打造一流的旅游和营商环境。

旅游专家建议深入开展文明旅游行动

全社会打造文明待客氛围

■ 本报记者 赵优

“有人认为，文明待客、文明旅游只是景区、酒店、旅行社的事，其实在当今大众旅游时代，更需要全行业全社会打造文明待客氛围。”省旅游发展研究会会长王健生认为，旅游活动涉及吃、住、行、游、购、娱各个方面，文明待客需要各行各业提高认识、落实行动。

2017年，全国人均出游为3.7次，可以说，旅游已经成为人民幸福生活刚需。旅游，也从“有没有”转向“好不好”。2018年全国旅游工作会议确定2018年及今后一段时期的中心任务是“从高速增长阶段转向优质旅游发展阶段”。“除了优质的旅游产品，优质的旅游服务也是优质旅游新的外延和重要内涵，海南有着国际旅游岛和全域旅游创建示范省的优势，更应成为发展优质旅游的先锋。”王健生表示。

业内人士认为，开展文明旅游行动，对于展示海南旅游文明形象、全面推进海南国际旅游岛建设和打造国际旅游消费中心具有重要意义。

对此，省旅游协会执行会长张会发

深感认同。他表示，长期以来，旅游企业把接待礼仪等培训作为常态化的工作内容，不断提升旅游服务水平。但海南整体旅游形象的提升，仅仅靠旅游企业是不够的。每逢旅游旺季，游客和“候鸟”大量涌入，管理稍有差池，服务稍有不足，都可能酿成游客的负面情绪，因此，更需要各相关部门、全行业的细致服务，才能让游客宾至如归。“文明待客、文明旅游，可以结合各市县的创建文明城市活动，使城市整体文明素质得以提升，营造出文明待客的氛围。”张会发说，在我省大力发展入境游、推进旅游国际化的当下，即便暂时语言不通，但微笑无国界，也可以通过微笑展示海南人民热情、友善的风貌。

从此前的观光旅游到如今的全域旅游，旅游服务也逐渐超出景区等观光点以及酒店、旅行社等旅游企业的范围，进入到“处处是景区、人人是导游”的崭新形态。“如何打造文明旅游、文明待客的氛围，不仅仅是旅游从业者需要探讨的问题，更是作为旅游目的地的海南全体公民需要思考的课题。”王健生表示。（本报海口6月18日讯）



文明待客

6月17日，在三亚千古情景区，旅游警察为游客耐心答疑解惑。
本报记者 袁琛 摄

H坚决打赢脱贫攻坚战

扬长避短，走出一条有自身特色的“离土”脱贫道路

宁夏海原：万名“绣娘”绣出“非遗”产业花

H他山之石

■ 本报记者 梁君穷

道路两侧是一望无际的丘陵，群山裸露的黄色肌肤向人们讲述着这里的干旱与贫瘠。在宁夏回族自治区这片贫瘠的黄土地上，当地群众扬长避短，走出一条有自身特色的“离土”脱贫道路。

2015年以来，海原县将刺绣剪纸作为全县“离土”脱贫的产业之一重点打造，以刺绣剪纸产业为重点，以海原县非物质文化遗产孵化创业基地为依托，以96个贫困村的建档立卡妇女为对象，以脱贫助困为目标，形成了“人才+基地+产业+脱贫”的人才促脱贫模式。

同时，海原县还引进上海牡丹缘非遗文化有限公司，组建了宁夏牡丹缘非遗文化有限公司，打造“海原回绣”“海原剪纸”文化产业品牌，形成“前店后厂”模式，辐射带动了合作社和专业村的发展，帮助农村妇女就业增收。

发挥“非遗”实际效用
让传承者受益

6月13日下午，在海原县的非物

质文化遗产创业孵化园内，数十名来自各个乡镇的农村妇女正在教室内认真地学习着剪纸的技艺。

卢惠琴出生于海原县西安镇下小河村，是宁夏非物质文化遗产项目刺绣代表性传承人。

2010年以来，为了让更多的乡亲能靠手艺过上好日子，卢惠琴创立了海原县万绣庄刺绣剪纸专业合作社。多年来，她的合作社共培训学员近3000人次，2016年至2017年先后有700多名农村妇女获得人力资源和社会保障部门颁发的刺绣专项职业证书。

目前，万绣庄刺绣剪纸专业合作社已形成培训、设计、加工三位一体的多项经营模式，年产值近百万元。”卢惠琴认为，“非遗”不仅仅要“守艺”，更要发挥它的效用让传承者受益。

“目前，非物质文化遗产创业孵化园内像万绣庄这样的刺绣剪纸专业合作社共有8家，带动刺绣剪纸专业村12个，培训技能人员4200人次，其中贫困户2600人次，年产值1500多万元，已使620户建档立卡户脱贫致富。”海原县文化旅游广播电视台副局长李进兴介绍说，加上当地原有刺绣剪纸的农村妇女，全县现有1万多名“绣娘”，年人均收入突破万元。

不拘一格 活化“非遗”谋发展

在海原县非物质文化遗产孵化创业基地的展厅内，摆放着各式各样的刺绣和剪纸作品，创作主题多种多样，有的作品展现出当地的黄土丘陵的苍凉壮美，有的又完全是江南的小桥流水风致。

“传统的海原刺绣作品带有明显的少数民族特点，虽然艺术水平较高，却不太能走入一般消费者的家中。”李进兴认为，要实现“非遗”的产业化发展，必须突破创作主题上的自我设限，敢于以市场为导向融合不同的主题风格。

近年来，海原县积极向东部省市学习，与苏州刺绣研究所开展了交流合作，选送了一大批刺绣骨干前往苏州学习，也请苏州刺绣研究所的设计人员负责设计刺绣作品主题。

除了创作风格、主题的多样化，海原刺绣、剪纸的市场定位也随着市场的变化在进行着及时的调整。

“前店后厂”模式 紧抓市场机遇

海原的刺绣剪纸艺术产业仍存

在一些问题，比如品牌影响力低，知名度不高，在设计研发方面没有专业人才，产品形式单一等。”李进兴坦言，作为欠发达地区，海原的“非遗”产业发展不能好高骛远，应该实打实地紧抓市场机遇。

李进兴所说的紧抓市场机遇，就是采用“前店后厂”模式，利用本地的刺绣剪纸人数优势，承接东部地区的产业转移，将刺绣剪纸生产、包装、销售等各个环节做到有序分工，形成“前店后厂”模式。

前店后厂最初是指珠江三角洲地区与港澳地区经济合作中地域分工与合作的独特模式，港澳地区利用海外贸易窗口优势，承接海外订单，进行市场推广和对外销售。珠江三角洲地区则利用土地、自然资源和劳动力优势，进行产品的加工、制造和装配。

尽管海原与江浙等地在地理空间上没有紧密相连，但由于物流产业的发展，同样可以运用“前店后厂”的模式。近年来江浙等地产业转型升级，劳动力成本不断升高，刺绣等产业有向外转移的需求，海原刚好有刺绣的传统，所以两地对接以后海原负责生产，苏州等地的企业负责设计、销售。

（本报海原6月18日电）

海口研究部署中央环保督察和国家海洋督察反馈问题整改阶段性工作

本报海口6月18日讯（记者计思佳）今天上午，省委常委、海口市委书记张琦主持召开市委专题会议，研究部署海口中央环保督察和国家海洋督察反馈问题整改阶段性工作。

会议指出，开展中央环保督察和国家海洋督察是中央加强生态文明建设的一项重大举措，也是一项重要的制度性安排。党中央、国务院和省委、省政府高度关注反馈问题的整改情况，海口全市上下要提高思想认识，牢记习近平总书记“绿水青山就是金山银山”“山水林田湖草是一个生命共同体”“望得见山，看得见水，记得住乡愁”的理念，落实政治责任，自觉增强责任感、使命感和紧迫感，扎实抓好督察反馈问题的整改工作。

会议要求，要严格落实整改责任。认真对照有关责任事项和任务分工，确保问题整改到位，特别是要加快推动桂林洋污水处理厂建设，重点抓好如意岛、葫芦岛等海上项目的整改，制定和落实好“一岛一策”整治方案，坚决在限期内完成整治工作。要加快推动绿色发展。统筹推进海口江东新区环保基础设施建设，高标准规划建设江东新区“零碳新城”，打造全球领先的生态CBD，着力建设“青山绿水、碧海蓝天”城乡一体化的现代田园城市。

会议强调，要进一步加大整改力度，力争在60天内建立环境保护长效机制，确保查处的案件不反弹、整改的效果不回落，切实解决人民群众身边的生态环境问题，为老百姓提供更多优质生态产品。

党风廉政建设实现“指上监督”

文昌开通

“文昌清风”微信公众号

本报讯（记者李佳飞 通讯员黄云平）日前，文昌市作风建设年活动办公室开通了官方微博账号“文昌清风”，即日起，市民只要打开微信，关注该公众号，即可通过作风问题“随手拍”栏目实现一站式在线举报。

据了解，文昌市将2018年定为作风建设年，为促进各级党员干部进一步转变工作作风，强化责任意识和担当精神，提高工作执行力，该市积极探索运用新媒体，开通微信公众号“文昌清风”，畅通群众投诉渠道，实现监督触角全覆盖。文昌市作风建设年活动办公室将每天根据收集到的问题线索进行分类处置，交办处理，确保件件有落实。

“这一微信平台的开通，不仅为群众举报作风问题搭建了一个便利、快捷、直接的监督平台，同时也是一个党风廉政教育的新平台。”文昌市作风建设年活动办公室相关负责人表示，通过该平台，市民可即时反映群众身边公职人员存在的办事拖拉、敷衍塞责、吃拿卡要、刁难群众、乱收费、乱罚款、迟到早退、无故不在岗、公款吃喝、公车私用等作风问题。

我省开展2018年中小微企业系列培训活动

本报讯（记者邵长春）为贯彻落实省委、省政府关于促进中小企业发展的决策部署，加强我省中小微企业队伍建设，切实提高中小微企业经营管理人员综合素质和企业竞争力，省工业和信息化厅近期将组织开展2018年中小微企业经营管理人员系列培训活动。

据悉，本次培训将从6月持续至10月，分为初创期小微企业培训、龙头企业和高成长性中小微企业培训和“专精特新”中小企业培育；培训对象包括中小微企业和创业团队的法定代表人、高级经营管理人员和企业领导人后备干部等，每家企业1个培训名额，将重点从海南省十二个重点产业相关企业中选拔。

本次培训将邀请国内相关领域专家、成功企业家和政府中小企业主管部门负责人进行授课，并针对培训对象的特点，坚持方便企业、贴近生产实际的原则，充分利用培训机构培训场地、中小企业服务平台、小微企业创业基地等企业集聚区，采用集中理论教学、互动式案例辅导、实操模拟等方式开展。

据了解，此次培训由省工信厅组织，省中小企业服务中心实施，为公益性服务活动。

万宁开展“啄木鸟行动”

增强学生规范用字意识

本报万城6月18日电（记者袁宇 特约记者卓琳植）记者今天从万宁市教育局获悉，为增强学生规范用字的意识，万宁部分学校日前开展“啄木鸟”行动，组织学生上街寻找街道、小区等广告牌、店名出现的不规范用字现象。

6月15日，万宁市第二小学组成由教师带队的“啄木鸟”队伍来到学校周边的小区、商业街开展“啄木鸟”行动。学生们通过实地寻找广告牌、店名上的繁体字、异体字、错别字，每发现一处，学生们便将其记录下来。

同学们表示，参加“啄木鸟”行动，可以直观感受到语言文字在生活中规范应用的重要性，在以后的学习生活中将更加注意规范用字，避免因错别字而出现笑话。

据介绍，此次“啄木鸟”行动不仅增强了师生语言规范意识，提升了师生规范汉字书写能力，也达到了辨别、认知改正错别字的教育目的。