

关注旅游新动向

强化培训 规范服务

陵水：旅游标准化 游客更安心



陵水雅居乐清水湾游艇会。 本报记者 武威 通讯员 黄艳艳 摄

■ 本报记者 梁君穷 特约记者 陈思国

“在这里，潜水的所有环节都有专人指导，有标准化的流程，我们玩得比较放心。”5月27日，在陵水黎族自治县分界洲岛旅游区，刚体验完海底潜水项目的游客邓肖兴奋地說道。

目前陵水分界洲岛旅游区实行接待潜水游客标准化流程，从游客报名开始，到游客潜水后的反馈，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。标准化的服务赢得了游客的青睐。

“陵水旅游标准化示范地区创建工作不仅仅是要抓好重点旅游景区，更要结合15个行业类别和60家试点企业逐项分类落地实施，引导全县旅游企业向标准化、品牌化的方向发展。”陵水县旅游和文化广电局市场产业室主任李阳介绍。

以标准化规范服务

“分界洲岛旅游区2017年12月已全面实施景区旅游标准化创建工作，并于2018年底获得了‘旅游标准化试点企业’的荣誉。”该旅游区相关负责人认为，旅游标准化建设符合景区的发展需求。

为进一步完善健全景区标准化体系，分界洲岛旅游区于今年4月，分批召集景区各部门管理人员开展标准体系修订座谈工作，在原有的四大体系401项标准的基础上，修订标准约40项，增加标准约140项。

分界洲岛旅游区试点的成果也为陵水其他景区旅游标准化创建工作提供了可借鉴的经验。

“景区工作人员非常有责任感，服务态度十分热情。”“景区导游衣着统一、整洁得体，用语也体现出文明规范。”5月26日，许多在陵水南湾猴岛景区游览的游客都为景区高质量的服

务点赞。海南日报记者在该景区看到，无论是商店的服务，还是车辆的换乘，都有规范、统一的指示牌或工作人员讲解。

“今年以来，南湾猴岛景区结合陵水创建全国旅游标准化示范地区的工作，不断规范和优化景区管理，公司内部开了‘创标’推进会，决心以推进标准化建设凸显品质与特色，提升游客旅游体验。”景区相关负责人告诉记者。

充分培训试点企业

今年4月11日，陵水启动为期一个月、对象为全县54家旅游标准化试点企业的调研辅导活动。调研辅导专家组由该县旅游标准化办公室工作人员与武汉市优立华盛标准化管理咨询公司的专家团队组成。

“此次工作重点是为各试点企业做好线上及线下工作开展前期基础性指导，包括试点企业整体创建任务的说明，试点企业公共信息导向系统现

状的调研，试点企业标准体系基础信息的完善，企业实施相关国家、行业及地方标准的情况采集，旅游标准化测评系统的注册与基础操作讲解等。”李阳介绍。

此外，陵水多次为试点企业代表进行培训。今年1月25日，陵水开展“创标”精细化培育会，该县相关职能部门及试点企业代表150多人参加培训；4月18日至19日，陵水邀请专家为42家试点企业的代表进行培训，由专家对企业标准体系的建立进行详细解读，并组织相关人员对分界洲旅游景区等进行实地观摩学习。

为长远发展打牢基础

标准化的目的在于使一定范围（领域）内的行动获得最佳秩序，追求这个最佳秩序会给陵水的旅游服务行业带来哪些好处？

“短期内可能看不到十分明显的变化，游客数量和旅游收入不会一下

子迅猛增长，但推进旅游标准化是一件从根子里打基础的事情。”李阳介绍，“比如陵水发展游艇产业，游艇赛事怎么组织？游艇来了怎么协调？医疗保障怎么做？只有做好了这些标准化的服务，才能让赛事方、游客等有信心选择陵水。”

推进标准化建设不仅是创建全国旅游标准化示范地区的需要，更是发展全域旅游的实际需求。“乡村旅游的发展需要更多标准化的服务，比如公共交通，目前还没有直接到村里的公交车，这也制约了坡村乡村旅游的进一步发展。”文罗镇坡村文化演艺有限公司总经理顾大峰介绍，目前坡村正力求在标准化服务上取得突破。

李阳表示，陵水在推进旅游标准化建设的过程中，将通过提高旅游产品和旅游服务的质量，规范市场秩序，强化行业监督管理，提升景点的可达性与接待能力，推动乡村旅游业的转型升级。（本报椰林5月30日电）

陵水对旅游标准化试点企业开展培训

本报椰林5月30日电（记者梁君穷 通讯员李阳）5月27日，陵水黎族自治县旅游标准化创建工作办公室邀请“创标”专家组，为试点企业开展标准体系与国标标准实施，以及公共信息导向系统实施与整改进行培训。该县创建全国旅游标准化示范地区试点企业主要负责人和专办人员共120余人参加培训。

培训会上，“创标”专家组重点就建立和实施企业标准体系的重要性、国家企业标准体系系列标准的要求、条件、组成和程序，以及标准体系的运行、评价，公共信息导向系统标准化的目的、目标、原理等开展了深入的讲解。

参加培训的试点企业人员纷纷表示，要将所听、所学应用到提升企业的发展中去，提升企业服务管理，以优质的旅游服务吸引更多的游客来到陵水，共同促进陵水旅游业的转型升级。

“通过本次培训，可以使各试点企业认识到创建旅游标准化的重要性，促进各试点企业各项标准顺利实施，确保试点标准有效贯彻实施。”陵水县旅游标准化创建工作办公室相关负责人表示，这有利于推进该县旅游标准化示范地区创建工作，陵水力争7月完成创建验收工作。



服务标准化提升游客体验

近年，陵水分界洲岛旅游区推行潜水项目全流程标准化服务，备受游客肯定。上图：景区潜水教练接待游客。下图：景区工作人员就流程执行情况调查游客满意度。

本报记者 武威 特约记者 童国强 摄



聚焦“两违”整治

陵水疏堵结合严防新增违建 今年计划实现农房报建率不低于80%

本报椰林5月30日电（记者梁君穷 特约记者陈思国）“从申请报建到批复同意建设只用了1个月，证件齐全了，我家盖房子才安心。”5月30日，陵水黎族自治县光坡镇港坡村村民符美珍高兴地说道。

据悉，陵水在保持打违控违高压态势的同时，也注重“疏”的作用，扎实推进农房报建工作，满足农户报建的实际需求。截至5月10日，今年以来陵水全县共受理农村居民报建440宗，发放建设规划许可证64宗，农村居民依法报建的意识正逐步形成。

“为有序推进农房报建，强化宅基地管理，县自然资源和规划局将配备专业人员到乡镇负责农房报建工作，加强财政支持，加大宣传和政策引导，确保农村居民住有所居，逢建必报。”陵水县生态环境六大专项整治联合指挥部相关负责人介绍，同时将采取简化审批流程、联合办公、共享信息等措施，提高农房报建管理和农村宅基地管理效率。根据工作计划，2019年，全县各乡镇新建农房报建率将不低于80%。

在“堵”方面，网格常态化巡查管理的格局正在形成。为实现“两违”“零增长”最终目标，陵水建立了县级到村小组的四级网格化巡查防控机制，划片包干，层层落实责任到人。2019年以来各乡镇通过网格化巡查共发现并处置违法建筑24宗，建筑面积0.58万平方米，涉及违法用地面积8.92亩。

陵水县生态环境六大专项整治联合指挥部相关负责人表示，接下来还将完善日常巡控，将打击违建的工作重心从“事后打击”转变到与“源头预防、疏堵结合”并重上来。实行三级网格化包干防控机制，持续做好日常巡控和监督检查，建立完善的违法建筑摸底排查台账。加强个人报建政策宣传，做到路边有宣传牌、电视有图像、广播有声音、手机有短信，引导群众依法依规进行报建。

陵水推进集中打击、联防联控，强化督查问责、建章立制 重拳出击遏制“两违”蔓延

■ 本报记者 梁君穷 特约记者 陈思国

秀丽的黎安湾湖如一颗蓝色的眼睛点缀在陵水黎族自治县美丽的珍珠海岸上，但违法用地、违法建筑（即“两违”）情况在黎安湾湖畔时有发生，破坏了环湖岸线风景与生态环境。5月28日下午，黎安镇政府及相关村庄组织50余人，对该湾湖边某驾校1.5亩的违建图斑点进行拆除。

这是陵水毫不手软打违的又一起案例。近年来，陵水按照“尊重历史、正视现实、依法依规”的原则，通过分类细化目标任务，下沉乡镇督查督导等方式，重拳出击，全力推进“两违”调查摸底、集中打击违法建筑、防控“两违”新增工作，并通过实施农房报建、建章立制等，采取疏堵结合的方式遏制“两违”增长势头。

常态化开展集中拆违行动

5月23日，隆广镇对辖区内的4

宗“两违”图斑进行拆除；光坡镇对饮用水水源地生态保护红线区内的猪舍羊舍以及临时搭建的铁皮棚进行依法拆除复绿；本号镇共拆除3宗违法建筑……

这是陵水各个乡镇开展的一次集中打击“两违”行动，当天陵水11个乡镇共拆除“两违”图斑45处，拆除违法占地面积12.45亩，违法建筑面积8000多平方米。此次行动不仅有效制止了“两违”的蔓延，也体现了陵水打击“两违”的坚定决心。

据了解，陵水县生态环境六大专项整治联合指挥部办公室下发了《关于在2019年定期开展集中打击“两违”的通知》，要求各乡镇每月开展2次集中打击“两违”行动，今年截至5月10日，陵水全县共拆除违法建筑151宗，占地面积64.48亩，建筑面积4.08万平方米。

此外，陵水还坚持依法从严打击违法建设、销售“小产权房”的行为。严厉查处非集体经济组织成员通过私下购买宅基地或与本辖区居民合作建设的违法建筑。对造成恶劣影响的“小产权房”案件挂牌督办，发挥

警示和震慑作用，“不敢违法、不能违法、不想违法”的氛围正在不断形成。

加强督导督查 保持高压态势

为了快速提高“两违”处置进程，陵水县生态环境六大专项整治联合指挥部研究决定，由该指挥部成员单位分组下沉到各乡镇，会同乡镇组成联合处置工作组，对乡镇“两违”图斑处置、“两违”工作防控等工作开展拉网式督导。

联合处置工作组督导的内容十分明确，第一条便是牵头梳理复核乡镇两期“两违”图斑分类处置情况，实时纠正各乡镇“两违”图斑分类处置中未按法律法规相关规定要求的行为。同时，督导乡镇重点拆除占用基本农田、生态红线及“小产权房”、已下达拆除计划等“两违”图斑，对重点难点“两违”图斑按程序上报县政府组织实施拆除行动。

联合处置工作组还负责督导乡镇对符合“设施农业”“一户一宅”报建要求的“两违”图斑抓紧补办手

续；督导乡镇网格化巡查管控，零违建日报等制度的落实，以及乡镇规范化、简约化办理农房报建工作情况等。

同时，陵水还通过加强督查问责，强化责任担当。严格落实“两违”整治工作中的“党政同责”“一岗双责”，依法依规对相关责任人加大问责力度，对工作不力、相互推诿的，特别是对涉及党员干部参与违建的，从严从重查处。

2020年底前完成“两违”存量处置

5月29日，隆广镇对五一村一处水泥砖制品厂进行依法拆除，恢复土地原貌2.5亩；文罗镇组织国土所、规划所、联防队员，对辖区内的1宗“两违”图斑进行拆除。

“全县各个乡镇日常做了大量整治‘两违’的工作，但要长久地做好控违工作，必须给予制度保障，逐级压实责任。”陵水县生态环境六大专项整治联合指挥部相关负责人表示。

以“三无四有一经常”为要求 陵水开展“无违建”创建工作

村（社区）“考核验收办法”，提出了“无违建区”创建的“三无四有一经常”要求，即无存量违法建筑、无新增违法建筑、无整治违建重大事故；有健全的违建管控机制、有完备的建房保障体系、有创建工作方案、有创建工作机构；经常性宣传“无违建”工作。

根据方案，今年6月1日至2019年11月30日为全面实施阶段，将通过开展主题拆违、专项行动集中拆违、媒体曝光监督等活动，强化源头管控，推进分类处置、强化巡查力度，有效控制新增违建；并按照调查摸底排查出来的情况，加大力度，分批按实施计划进行分

类处置和开展土地拆后利用工作，确保“无违建”创建工作有序推进。做好层级监督工作，乡镇对村（居）创建工作进行监督，县级对乡镇创建工作过程进行监督，做到层层把关、层层落实。

据悉，今年陵水将创建不少于1个“无违建”示范镇，每个乡镇创建不

少于1个“无违建”示范村。各个乡镇要制定“无违建”创建工作方案，确定“无违建”创建工作目标，按照“拆、防、化”的治理要求，围绕调查摸底、新增管控、农房报建、分类处置、依法拆违、拆后处置等方面，有序有效强力推进，实现“无违建”创建活动达标。