

# 价格透明化、服务人性化、监管数字化 悠哉“优”哉海南游



个性化服务添彩海南旅游。12月18日，小游客在三亚市一家酒店喷洒泡沫的泳池内玩耍。 本报记者 李英挺 摄

## H 冬季到海南来打卡

■ 本报记者 赵优 特约记者 谢琛

游客在海南旅游期间突发心脏病，地面接待的旅行社不仅立即安排工作人员协助检查治疗，还主动退还了游客未游览的景区门票及多余餐费；旅行社推出的“放心爸妈游”产品中，导游的速度、步速特意做出调整，以适应老年人需求……

在琼岛旅游业界，像这样的暖心案例还有很多。作为人气旅游目的地，海南迎接着南来北往的客人，提升游客满意度成为旅游企业和旅游部门追求的目标。通过开展明码标价放心游、推进旅游标准化建设、健全旅游服务监管体系等系列举措，海南旅游在质效双增的同时，也取得了“游客满意度明显提升”的亮眼成绩。

### 明码标价，明白消费

曾几何时，在海南旅游市场中，“零团费”“不合理低价游”等活动利用非常规价格吸引游客，游客到了海南往往“被购物”，旅游体验差，严重破坏海南旅游形象。

“零团费”极大损伤市场，我们必须走品质路线，通过精细化运作为游客提供更好的旅游体验。”海南逍遥旅游投资集团有限公司品牌管理中心总监刘虹告诉记者。为此，该公司还向游客作出不压缩游览时间、不进购物店等9大品质承诺，如若违反就进行赔付。

明码标价，让游客明白消费，成为我省各大旅游企业的共同追求。在海南热带野生动植物园，所有二次消费

价格透明，连游客投喂的动物饲料重量都有具体规定；在分界洲岛旅游区，合作商家调整一包餐巾纸的价格都要经过董事会开会进行决议，必须给游客经济实惠。

“早在2006年，我们在省内率先推出打破‘零团费’的旅游产品，受到市场高度认可。2011年我们陆续和途牛、携程等在线旅游平台合作，由市场、客户需求倒逼我们地接服务不断提升。”海南康泰旅游股份有限公司副总经理库雨廷接受采访时表示，尽管转型升级让康泰旅游经历了阵痛，但也吸引了很多讲究服务、追求品质的旅行商与该企业合作，接待量从转

型之初每天两三百人稳步攀升至现在每天近千人。

### 贴心服务，暖心游玩

海南因丰富的旅游资源和产品深受广大游客喜爱，文明周到的旅游服务更可锦上添花。近年来，我省旅游企业大力推进标准化建设，以此提高管理水平和服务质量，优化游客体验。

分界洲岛旅游区内，潜水部领班李跃海正和同事们一丝不苟地进行各项检查和服务。参加潜水的游客出水后，还可以喝上一杯热姜茶，吃上几块饼干补充体力，而这些全都是免费的。

为让游客在分界洲岛体验到好的潜水服务，分界洲岛在业内率先推出潜水服务标准化流程，主动给自己加“紧箍咒”。“潜水服务标准化流程”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。

游客反馈也是反映旅游服务优劣的一面“镜子”。“我们建立了投诉管理群，每天汇总游客投诉情况，并跟踪游客后续反馈。同时建立网络舆情监控信息收集渠道，及时收集游客游玩体验过后的反馈并答复。”南湾猴岛景区董事长张杰表示。

### 打造平台，加强监管

来海南旅游，吃住行游购娱一查

都有，排名推荐一应俱全，吐槽投诉也能立刻获回应，游客的满意度直接影响信用分值、企业信用红黑榜一目了然……这就是我省已经上线的海南旅游诚信平台。该平台针对企业、游客、政府三大用户群体，汇集了互联网服务评价数据、“信用海南”涉旅失信人、黑名单数据以及市场监管、税务、法院、公安等10多个政府部门的涉旅基础数据、处罚数据等。这也是在全国率先探索推进动态信用评价的尝试。

打造海南旅游诚信平台只是我省提升旅游消费服务质量的缩影。

正逢旅游旺季，三亚火车头万人海鲜广场内人头攒动，市场醒目位置挂着的电子显示屏上，当日鱼、虾、蟹等各类品种海鲜销售价格和政府限价一目了然。在各个海鲜加工店门口显要位置和店内，游客总能发现张贴一张涵盖12345政务服务热线、12301旅游服务热线以及“数说三亚”3个微信公众号的“三码合一”微信二维码广告。三亚市民游客如果遇到问题或纠纷，只需扫一扫，即可快速查询或投诉。

解决了投诉难，还要解决立案难、执行难、追责难等问题。为此，三亚创建旅游警察、旅游巡回法庭、旅游纠纷人民调解委员会和各行政执法部门组成的“四位一体”旅游市场监管长效机制，高效地解决游客所遇到的各种问题。

随着我省旅游服务的监管、标准、诚信和投诉体系不断健全，让中外游客“进得来、留得住、不想走、还想来”的理想正在照进现实。

（本报海口12月19日讯）

## 海南电网今年多供电 2034万千瓦时 户均停电时间减少9小时

本报海口12月19日讯（记者邵长春 通讯员王妍馨 高元将）海南日报记者12月19日从南方电网海南电网公司获悉，截至12月18日，该公司今年强化计划管理，统筹安排完成带电作业7237次，同比增长210%；多供电2034万千瓦时，减少客户平均停电时间9.02小时。

今年以来，海南电网检修分公司带电作业中心编制《配网不停电作业管理流程》，规范配网带电作业业务管理，坚持“月计划、周滚动、日落实”的计划工作原则，灵活调整工作计划，合理安排班组实施带电作业。

同时，该公司通过统筹调配资源，优化班组驻点，充分挖掘潜力，按“外委为主，自主为辅”的思路，在作业需求快速增长、作业班组数量不足、高温、雷雨等不利天气影响的情况下，克服困难，完成带电作业7237次，大幅度减少停电次数，有效支撑供电可靠性的提高。

## 备战元旦春节市场 海口调运储备千吨蔬菜

本报海口12月19日讯（记者郭萃）海南日报记者12月19日从海口市菜篮子了解到，为做好2020年元旦春节期间菜篮子保供稳价工作，该集团提前安排春节特殊菜生产，采购储备投放“冻猪肉”，现已调运储备1000吨蔬菜。

该集团相关负责人告诉记者，为做好元旦及春节期间保供稳价工作，目前菜篮子冷库现有库存蔬菜近700吨，主要品种包括土豆、外地大白菜、莲花白、胡萝卜、白萝卜、大蒜、冬瓜、南瓜等。当本地蔬菜产量充足，根据市场需求，菜篮子集团组织调运“候鸟”老人、外地游客喜爱的外地蔬菜品种，正在调运中的还有土豆、白萝卜、大白菜等时令蔬菜300吨。随着元旦春节等重大节日的临近，菜篮子集团也将根据市场运行情况调整增加蔬菜调运及投放量，充分保障市民游客的消费需求。

据介绍，目前菜篮子集团已提前组织种植水芹、甜菜、蒜苗、香菜等市民喜爱的“特殊菜”，已种植水芹60亩、甜菜50亩、香菜10亩、蒜苗50亩及其他蔬菜，预计春节期间可生产“特殊菜”55万斤，并计划于2020年1月13日起投放市场，持续供应到2月8日（农历正月十五）。同时，该集团还与省市商务部门积极协调，预计明年1月中旬前完成300吨市级冻猪肉的采购储备。

## 国际大学生海南旅游文化创意设计大赛落幕 5件作品获得金奖

本报海口12月19日讯（记者王凯）12月18日上午，2019第二届国际大学生海南旅游文化创意设计大赛在海南大学落幕。经过专家严格评审，大赛最终从3300件参赛作品中评选出136件获奖作品。其中《黎族初保村研究改造方案》《芭蕉设计》等5件作品获得大赛金奖。

海南日报记者了解到，此次大赛以“创意发掘海南文化，设计助飞海南旅游”为主题，是海南大学为海南自贸区、自贸港建设贡献高校智慧与力量，加强设计学科体系建设的重要举措之一。大赛旨在通过赛事促进高校艺术教育与社会的融合，培养创新型艺术设计的优秀人才，为社会输出创意的源动力。

国家旅游商品研发中心海南联合研发基地自成立以来，积极引进国内外先进的产业经验，整合文化旅游产业资源，致力于海南文创行业创新扶智、赋能升级、产业闭环的产业体系建设。

海南大学副校长陈险峰表示，将紧密与相关产学研机构、社会各界文创力量积极联动，助力海南文创设计与产业对接和高质量发展，促进文化的传承与创新，让创意发掘海南文化，设计助力海南旅游。

据悉，本届大赛由海南大学、省群艺馆、国家旅游商品研发中心海南联合研发基地、省美协共同举办。

## H 短评

### 优化软环境要下硬功夫

发力。优化旅游软环境，需要沉下心来，多下硬功夫。“硬”，不仅体现在雷厉风行解决突出问题上，还体现在坚持完善产品、服务的细节上。“螺蛳

壳里做道场”，善于在小空间里做大文章，于寻常处发现不寻常，把产品做得精致精美、充满创意；像绣工绣花一般，织牢绵密针脚，把服务做到人们的

心坎里，让人倍感舒适熨帖，人们自然会前来“打卡”。常言道：“水积而鱼聚，木茂而鸟集”，道理都是相通的。

旅游软环境，没有最好，只有更

好。优化旅游软环境，只有起点，没有终点。既顾大面儿，又注重细节，既善于总结好做法，又努力出新招，不断优化的软环境将给海南旅游业高质量发展提供更多“硬支撑”，而游客也会在海南玩得更开心、游得更舒心、购得更安心。

## H 不忘初心、牢记使命

■ 本报记者 徐慧玲 通讯员 贺梦雯

近日，海南热带海洋学院主办的“不忘初心、牢记使命”主题教育微党课视频大赛结果揭晓，海南省海洋与渔业科学院（以下简称“海科院”）选送的微党课视频作品《守护蓝色海洋，书写党员底色》从近40件参赛作品中脱颖而出，获得一等奖。

据介绍，海科院于2018年12月整建制划归海南热带海洋学院管理，在学校党委的统一领导下，稳步推进各项工作，实现了资源共享、优势互补、共同发展。

自主题教育开展以来，海南热带海洋学院找准特色，发挥学科优势，积极参与海南自贸区、自贸港建设。海科院以推动科研工作为目标，以服务海洋产业发展为导向，聚焦突出问题，确定12个调研课题，并完成调研报告12篇，取得了阶段性成效。

■ 本报记者 陈蔚林 通讯员 王晓灵

她的课堂不仅在教室里，也在社团、在红色教育基地；她的教案不仅来自几本课本，也来自微电影、微信公众号……

这是海南经贸职业技术学院马克思主义学院“90后”教师吴海翠的教学日常。以“让学生入耳、入脑、人心、入行，真学、真懂、真信、真用”为目标讲好思政课的她，日前在教育部举办的“首届全国高校思想政治理论课教学展示活动”比赛中荣获本专科组“形势与政策”课程一等奖，成为了全国唯一获此殊荣的高职专科院校教师。

吴海翠说，教育就是静待花开，而她从学生们身上看到了思政教育的成果，“听到了花开的声音”。

### 随时随地“充电”

2016年12月，习近平总书记在全国高校思想政治工作会议上发表重要讲话，强调把思想政治工作贯穿教育教学全过程，开创我国高等教育事业发展新局面。

学习贯彻习近平总书记重要讲话精神，海经贸党委第一时间决定把原思政教学部从人文艺术学院分离出来，在海南高职院校中率先设立马

刀刃向内 勇于推动自我革命

“学校把加强科技创新、推动工作开展作为调查研究的出发点和落脚点，以正视问题的自觉和刀刃向内的勇气，找准差距不足，勇于推动自我革命。”海南热带海洋学院副校长、海南省海洋与渔业科学院院长王道儒表示。

海科院采取个别访谈、召开座谈会、发放征求意见表、开设院长书记信箱等多种方式，拓宽渠道，广泛征求意见，共征集党员群众及服务对象意见建议20条。

在调研成果转化会上，海科院12位课题负责人就各自调研课题进行汇报交流，进一步研究并提出破解难题的实招硬招，把调研成果转化转化为解决问题的具体行动。

立足海洋强省及海南自贸区、自贸港建设需求，海科院领导班子成员和各党支部书记聚焦海科院存在的突出突出问题，找准调研方向，确定了12个调研课题。

自主题教育开展以来，海南热带海洋学院找准特色，发挥学科优势，积极参与海南自贸区、自贸港建设。海科院以推动科研工作为目标，以服务海洋产业发展为导向，聚焦突出问题，确定12个调研课题，并完成调研报告12篇，取得了阶段性成效。

■ 本报记者 陈蔚林 通讯员 王晓灵

她的课堂不仅在教室里，也在社团、在红色教育基地；她的教案不仅来自几本课本，也来自微电影、微信公众号……

这是海南经贸职业技术学院马克思主义学院“90后”教师吴海翠的教学日常。以“让学生入耳、入脑、人心、入行，真学、真懂、真信、真用”为目标讲好思政课的她，日前在教育部举办的“首届全国高校思想政治理论课教学展示活动”比赛中荣获本专科组“形势与政策”课程一等奖，成为了全国唯一获此殊荣的高职专科院校教师。

吴海翠说，教育就是静待花开，而她从学生们身上看到了思政教育的成果，“听到了花开的声音”。

吴海翠说，她会组织学生宣讲小组，面向师生、市民、游客等，结合脱贫攻坚、海南自贸区自贸港建设等主题展开宣讲；会拿出反映社会主义核心价值观的微电影，让学生以小组为单位观赏，并把观后感做成幻灯片进行分享；会带着学生走进瑞山革命根据地或红色娘子军纪念园，近距离感受海南的红色文化和革命精神……

此外，海经贸马克思主义学院经验丰富的老教师还积极发挥传帮带的作用，通过上示范课、教学练兵、督导推门听课等方式，提升青年教师的教学能力和平

“要坚持教育者先受教育。学校关心我们的成长，我们也应该铆足劲儿追求进步。”吴海翠说，业余时间，她会通过大量阅读课内外书籍报刊、广泛关注国内外时事热点，不断提高理论水平、积累上课素材。海南日报记者从她了解到，她一打开微信，就被求是

题。由各课题负责人分别组队，采取个别走访、座谈交流，以及深入海南海洋科学院、企业、养殖户等方式，深入分析海科院所面临的问题，提出应对建议和措施，形成12篇调研报告。

### 瞄准痛点 着力破解发展难题

海科院多次召开检视问题专题会议，围绕影响和制约单位发展等难点痛点问题，聚焦制度建设上的短板弱项，梳理出人才队伍建设、学科建设等6方面共25个问题。

在调研成果转化会上，海科院12位课题负责人就各自调研课题进行汇报交流，进一步研究并提出破解难题的实招硬招，把调研成果转化转化为解决问题的具体行动。

### 真抓真改 巩固主题教育实效

海南热带海洋学院结合主题教育瞄准痛点真抓真改

### 夯实海洋科研基础 践行海洋科研使命

取得实效的检验标准，坚持真抓真改，以整改落实成果检验主题教育实效。

为推动各项工作加快落实，海科院按照“工作项目化、责任具体化、推进时限化”要求，结合学习调研时发现的问题以及检视出的问题，明确32条整改措施、责任主体以及整改时限。

目前，海科院已完成18项整改措施，特别是完善人才引进与培养机制、加强学科组绩效考核、建立企业年金制度等，通过吸引人才、提升现有科研人员水平等方式，打造一支精干、有拼搏精神的高素质科研队伍。

海南热带海洋学院有关负责人表示，该校将继续扎实推进主题教育，注重实际效果，解决实际问题，切实做到“两手抓、两促进”，巩固和提升主题教育的实效。（本报三亚12月19日电）

海科院把解决问题作为主题教育

## 海南热带海洋学院结合主题教育瞄准痛点真抓真改 夯实海洋科研基础 践行海洋科研使命

### 追求“有温度”的教学

海经贸马克思主义学院院长马桂琴介绍，结合学校实际，该学院构建了“一体两翼一保障”的思政课教学体系，即“以课堂教学为主体，以专题研讨为深化、以实践教学为拓展，以信息化教学为保障”。这几点，在吴海翠的课堂上得到了很好的体现。

“我要把课堂还给学生。”吴海翠说，她会组织学生宣讲小组，面向师生、市民、游客等，结合脱贫攻坚、海南自贸区自贸港建设等主题展开宣讲；会拿出反映社会主义核心价值观的微电影，让学生以小组为单位观赏，并把观后感做成幻灯片进行分享；会带着学生走进瑞山革命根据地或红色娘子军纪念园，近距离感受海南的红色文化和革命精神……

此外，海经贸马克思主义学院经验丰富的老教师还积极发挥传帮带的作用，通过上示范课、教学练兵、督导推门听课等方式，提升青年教师的教学能力和平

“要坚持教育者先受教育。学校关心我们的成长，我们也应该铆足劲儿追求进步。”吴海翠说，业余时间，她会通过大量阅读课内外书籍报刊、广泛关注国内外时事热点，不断提高理论水平、积累上课素材。海南日报记者从她了解到，她一打开微信，就被求是

“结合学生的专业、特长和实践活

动开展的一系列课程，不仅受到学生欢迎，也给了我们很多启发和惊喜。”

吴海翠发现，这些“00后”孩子都怀有赤子之心和家国情怀。她记得，在观看改革开放纪录片时，学生们几次自发鼓掌；在一次情景剧表演时，扮演邓稼先的学生演哭了，台下的同学们也抹起了眼泪……

### 在全国比赛中脱颖而出

凭借扎实的理论基础和出色的教学表现，吴海翠在“首届全国高校思想政治理论课教学展示活动”的校赛、省赛中脱颖而出，代表海南参加全国总决赛。

她回忆，总决赛中的现场教学展示环节采用抽签决定出场次序和讲课专题，并通过“全国高校思政课教师网络集体备课平台”进行网络直播。为了做到万无一失，当时已经怀孕5个多月的她，认认真真地准备了13个可能被抽到的专题，一登台便夺得了满堂彩。

“这个奖项的含金量很高。”马桂

琴说，这是教育部第一次组织高校思政课教学展示活动，参加初赛的有700名选手，最后进入总决赛的也有200人。值得一提的是，吴海翠参加的“形势与政策”课程教学展示，是唯一一个由本科院校和高职院校教师同组比拼的课程，在这一组获得一等奖更能说明其基本功之扎实、临场发挥之稳定。

吴海翠的这一奖项为