



# 企业多用心 游客更舒心

高位推进  
科学规划

从头起步  
争创示范

夯实基础  
成效显现

立足长远  
蓄能提质

“景区游玩吃喝全程都有标准化流程，价格透明，玩得放心，钱也花得安心。”8月30日，刚在海南分界洲岛旅游区体验潜水的游客肖旭雯感慨：“从我登岛后，工作人员就会按照标准流程进行引导、讲解，从选择项目到完成潜水，最后回岸更衣等，每个服务环节都无缝衔接。”

走在分界洲岛旅游区，无论是道路上的标识标牌还是工作人员的服装、礼仪，都能感受到景区服务的规范化与标准化。这离不开近年来陵水黎族自治县扎实推进旅游标准化建设，引导涉旅企业以标准化为抓手提升管理水平和服务质量，促进全县旅游产业提质升级。

2018年2月，陵水被确定为全国第四批旅游标准化试点单位，也是海南首个旅游标准化县级创建单位，陵水不断将“全国旅游标准化试点县”创建工作向纵深推进。

近年来，全县旅游基础设施、地区旅游服务功能与产业素质，旅游业发展水平得到明显提升。2016年至2019年，陵水接待旅游人数分别为341.04万人次、439.77万人次、531.47万人次、549.13万人次；旅游总收入分别为21.31亿元、30.86亿元、35.87亿元、39.34亿元，均呈逐年上升趋势。

自旅游标准化创建工作开展之初，陵水县委、县政府便高度重视该项工作，一方面加强旅游标准工作的组织领导，成立了陵水黎族自治县旅游标准化示范地区创建工作领导小组，负责全县范围内的旅游标准化工作。

另一方面在领导小组下设旅游标准化创建工作办公室（以下简称为陵水县旅标办），并将15个相关职能部门纳入创建旅游标准化示范地区成员单位，确定18类56家涉旅企（事）业单位为创建工作试点单位。

这些单位都实行一把手负责制，按照“顶层构架、部门负责、条块结合、上下联动、整体推进”的工作机制，全员参与，形成合力，并明确了专人负责，与陵水县旅标办定点联系、上下联动，搭建起了便捷的沟通桥梁。

同时，陵水强化旅游标准创建工作的资金保障，在《陵水黎族自治县旅游标准化工作奖励暂行办法》中提出，每家试点企业给予扶持奖励3万元，目前已全部发放到位。自“创标”工作开展以来，陵水财政部门累计直接拨付1215万余元用于支持和推进全县旅游标准化创建工作。

有奖也有惩，为保障创建工作有成效，陵水多措并举加强督导。创建工作开展以来，陵水县旅标办、各成员单位围绕创建中的重点、难点、热点问题开展督导调研，对工作成效明显的地方，单位进行鼓励，总结推广工作经验；对工作进展缓慢、落实不力的地方，单位进行通报批评，指出问题、指导创建、责令整改。

“陵水旅游标准化必须高位推进，从全县角度推进。因为旅游‘创标’不是一家两家景区（企业）的事情，而是全县涉旅企业的事情，必须形成区域化的标准和规范，产生链条式的整体效果。”陵水县旅标办有关负责人表示。

该负责人还表示，重点景区“创标”工作只是“点”，结合所有涉行业类别逐项分类实施才是“面”，全县涉旅企业必须抱团升级，才能提升全县整体的旅游标准化水平，“比方说，游客在一家景区玩得很开心，却在一家饭店里遇到了很糟糕的服务，那么游客对陵水的旅游印象还是会大打折扣。”陵水县旅标局有关负责人表示。

陵水还积极组织旅游标准化知识竞赛，引导全县旅游行业强化品牌、标准、质量和创新体系建设，打造陵水旅游行业品牌“第一方阵”，进一步提升旅游服务质量、优化旅游发展环境。

“此前，陵水的旅游服务相对欠缺标准，很多涉旅企业也不知道什么是旅游标准化和旅游标准化的意义。”陵水县旅游和文化广电局市场产业室主任李阳介绍，陵水此次旅游标准化创建工作可以说是从头起步，起点低，但短短两三年内达到的要求却是“示范”级别的。

于是，陵水紧锣密鼓开始了旅游标准化创建工作，聘请专家团队为陵水量身定制“创标”方案，先后23批次对相关部门（5期）、试点企业和全县旅游企业（18期）进行大范围创标培训。

同时还对56家试点企业“创标”进度进行监督并实行“一对一”辅导，提高工作效率。协同旅游企业、高校，建立好旅游标准化技术支撑平台，有效指导试点企业科学建立符合企业发展需求的旅游标准化管理体系。

他山之石可以攻玉，陵水发挥后发优势，坚持“走出去”与“引进来”相结合。还先后组织陵水县旅标办、试点企业负责人“走出去”，赴武汉、三亚学习全国旅游标准化示范城市创建工作先进经验；“引进来”，邀请国家、省旅游标准化专家现场开展集中培训，累计参训人员4000多人次，培养了一批旅游标准化工作的骨干力量。

此外，陵水结合国家标准、行业标准以及地方标准，并与创建全域旅游城市、打造“全民健身运动城”、开展民族团结进步创建任务相统一，先后出台《陵水黎族自治县创建全国旅游标准化示范地区实施方案》《陵水黎族自治县旅游标准化工作管理办法》《陵水黎族自治县旅游标准化工作奖励暂行办法》等文件，逐步完善符合陵水自身需求和特色的旅游标准体系，并印发《陵水黎族自治县旅游标准化发展规划（2020—2025）》，推进具有“陵水特色”的旅游标准化建设。

陵水还积极组织旅游标准化知识竞赛，引导全县旅游行业强化品牌、标准、质量和创新体系建设，打造陵水旅游行业品牌“第一方阵”，进一步提升旅游服务质量、优化旅游发展环境。

今年1月3日，2019年陵水旅游标准化知识竞赛（决赛）在陵水县城乡规划馆多功能厅举行。来自全县6家旅游标准化试点企业的18名选手经过激烈比拼，最终陵水县文旅投资开发有限公司企业代表队获得第一名。“通过以赛促训、以赛代培的形式，掀起人人参与学习旅游标准化知识的热潮，将陵水创标工作不断引向深入。”陵水县旅文局有关负责人表示。

“景区导游衣着统一、整洁得体，整个游览路线、游玩套餐也说得很明确。”8月29日，许多在陵水南湾猴岛景区游览的游客为这里的服务点赞，景区内无论是商店的服务，还是车辆的换乘，都有规范、统一的指示牌或工作人员讲解。

如今在陵水乡村红色旅游点坡村，无论是村内导览图、花圃围栏还是村内游玩设施的设计都比刚刚开始建设之时要完善得多，而书屋、民宿、时光邮局等设计更让这个古老村子多了许多现代旅游服务元素。

今年8月2日，陵水首个中英双语公交站牌在清水湾公交线路试点启用，将助力陵水公共场所外语标识标牌规范建设工作，提高外籍人才出行便利度，营造具有国际化标准的生活氛围。清水湾雅居乐片区是陵水外籍人才聚居地，陵水还将在清水湾建设30个中英双语公交站牌，提升旅游出行的国际化程度。

以上种种，都是陵水近年来旅游服务业可感知的真切变化，也是陵水旅游标准化创建工作的成果体现。

“一开始，一些企业对标准化创建工作还不理解，甚至有些抵触，觉得政府为什么要折腾他们。”李阳介绍，随着标准化创建工作深入展开，陵水旅游环境的改善赢得游客的好口碑，越来越多的涉旅企业认识到服务水平提升和旅游标准化创建工作的重要性。

“分界洲岛风景区的旅游标准化创建，是通过结合国家、行业和地区标准，制定出覆盖本地旅游行业各个细节的特色企业标准。”分界洲岛旅游区副总经理彭雄康认为，这不仅可为旅游设施、服务等相关工作提供标杆，更有助于增加顾客的知情权，更好地保护其权益，从而促进本地、本行业旅游业的良性发展。

近年来，分界洲岛旅游区建立了标准化工作督查制度，建立健全570项企业标准，细化运营管理流程115项，管理和服务水平显著提升。“我们主要围绕服务流程、操作流程、运营成本三个方面来推进标准化工作。”彭雄康说。

此外，陵水还认定了绿色旅游饭店3家，金盘、银盘旅游餐馆11家，旅游购物场所3家，旅游厕所4处，绿色旅游景区4家，精品旅游饭店2家，文化主题旅游饭店1家，乡村民宿3家，国家绿色旅游基地1家，创意农业园1家，旅游集散中心1家，家庭旅馆3家。这也是陵水落实国家、行业和地方标准的重要举措，有助于城市品质的提升。

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、特色的发展，更多的是为旅游服务提供操作指南，为游客评价提供有依据的参照系统，为监管部门处理相关投诉及实施行业管理提供应对机制。

“从长远来说，推进旅游标准化是一件从根子上打基础的事情，将为陵水旅游业的提质升级积蓄新动能。”陵水县政府相关负责人表示。

从基础设施的完善来看，通过旅游标准化创建工作，并结合全域旅游的发展，近年来陵水按照行政区划对旅游公共服务设施进行改造和服务提升；在高速公路、城县主干道、通往景区道路系统安装旅游标识标牌74块；对4座厕所所实施了等级评定；组建陵水黎族自治县旅游集散中心以及旅游信息咨询中心，为游客提供集旅游咨询、旅游接待、旅游客运、旅游直通车等经营业务于一体的“一站式”服务平台。

陵水还重点改造提升了城市公共导向系统，旅游集散中心、旅游咨询服务大厅、县停车场、广场、公园、公厕等都添置了明示服务场所服务功能或设施位置分布信息的信息导览牌，全面实现了主要干道、重点路口、核心景区、主要公共服务设施的导向标识与国际接轨。

“除了现在选择试点的企业，以后还会有新的涉旅企业出现，只要标准在这里，他们都可以直接按照标准来做，保证服务水平。”陵水县旅标办相关负责人介绍。

近年来，分界洲岛旅游区建立了标准化工作督查制度，建立健全570项企业标准，细化运营管理流程115项，管理和服务水平显著提升。“我们主要围绕服务流程、操作流程、运营成本三个方面来推进标准化工作。”彭雄康说。

此外，陵水还认定了绿色旅游饭店3家，金盘、银盘旅游餐馆11家，旅游购物场所3家，旅游厕所4处，绿色旅游景区4家，精品旅游饭店2家，文化主题旅游饭店1家，乡村民宿3家，国家绿色旅游基地1家，创意农业园1家，旅游集散中心1家，家庭旅馆3家。这也是陵水落实国家、行业和地方标准的重要举措，有助于城市品质的提升。

陵水县政府负责人表示，旅游标准化创建是实现优质旅游发展的具体行动，陵水将继续做好旅游标准化创建工作，通过开展创建工作，推动陵水旅游业提质增效，打造既能体现陵水特色、又能满足现代旅游服务业发展需要的旅游标准化体系，为加快海南自由贸易港建设作出更大贡献。

（本版策划/君琼 本版撰稿/君琼 ——）



2020首届陵水疍家文化节龙舟赛吸引了众多游客群众前来参观体验。



在陵水分界洲岛旅游区，游客在海滩上游玩。

