



我省部分旅游咨询服务中心存在人员缺岗、服务意识差等问题 上班时间关着门 咨询问题答不上

■ 本报记者 邱肖帅

旅游信息咨询中心是旅游城市公共服务体系的重要组成部分，是旅游城市的服务窗口。2月18日至23日，海南日报记者走访文昌、万宁、儋州等市县发现，部分旅游信息咨询中心因为各种原因没有正常运营；而正常开放的咨询服务中心里，不少工作人员存在缺岗、服务意识差、缺乏专业培训等诸多问题。

停运、缺岗理由五花八门

2月18日上午，在文昌市的椰子大观园门口，来往的市民游客较多。“上班时间，怎么关着门呢？”看着一旁的文昌市旅游咨询服务大厅大门紧锁，来自山东临沂的游客林先生不禁疑惑。“我们本想顺道询问下文昌的特色旅游资源，到门口却发现门是上锁的，无人上班。”林先生询问了椰子大观园门口的保安人员，被告知“咨询中心断电，这几天都没人上班”。

记者随后走访文昌市另外两家旅游咨询服务点发现，除高铁站咨询点有人员上班外，迎宾大道的全域旅游综合服务区（文昌市游客到访中心）也暂停运营。

2月23日15时30分许，记者在位于儋州市文化广场对面的儋州市全域旅游服务中心看到，正值上班时间，该中心大门紧闭，透过玻璃门可隐约看到室内展台、展板，记者等待十余分钟仍未看到有人员赶来上班。

记者随后赶到儋州市旅游和文化广电体育局反映情况。“刚才打电话询问了全域旅游服务中心的工作人员，他解释说是去上厕所了，因为服务中心这一侧没有厕所，需要去对面的文化广场公厕。”听到记者反映的情况后，该局全域旅游科相关负责人立即电话联系有关人员，并作此回复。

游客咨询问题难获满意答复

2月21日11时许，记者回访椰

子大观园旁边的文昌市旅游咨询服务点。“请问，文昌有哪些好玩的地方？”“请问文昌一日游可以走哪些路线？”面对记者先后两次询问，一位正在低头玩手机的工作人员缓缓抬头回答：“你在跟我说话吗？墙上有宣传册，可以自己看看。”

该工作人员表示，自己属于椰子大观园的员工，旅游咨询服务点的工作人员已经不在这里上班，咨询人员可以自己取阅宣传资料。在记者一再追问下，该工作人员简单地介绍了文昌的旅游景点，随后便低头继续玩手机。

“这里只用来展示，没有咨询的。”而在文昌汽车站游客集散中心，一位坐在咨询台的工作人员告诉记者，游客集散中心已经不接受有关旅游方面的咨询，大厅内摆放的各景点展板仅用来展示。

“没有旅游地图，已经被拿完了。万宁这几个景点可以去，兴隆植物园、日月湾……”2月22日上午，记者来到万宁高铁站旁边的万宁市旅游信息咨询中心了解情况，一名坐在前台的工作人员正在玩手机游戏，面对记者索取万宁市旅游地图的要求，该工作人员头也不抬地答复。

该工作人员称，旅游信息咨询中心的工作人员早已经撤走，并不在这里上班，他属于租车公司的员工，平时工作主要是对外开展租车业务，游客如果想了解更详细的旅游信息，只能自己去网上查。

部门回应：将加强人员的专业培训和日常监管

“设在兴隆、日月湾、高铁站、奥特莱斯、六连岭革命烈士陵园等地的旅游咨询服务点已经停了。2020年1月后，市政府要求停止聘用外来人员，后来陆续就暂停使用咨询中心。”万宁市旅游和文化广电体育局产业规划发展组相关负责人介绍，目前万宁市在旅游咨询服务点维护及使用方面已无相关财政预算，也无人员安排。



2月18日上午，位于文昌市椰子大观园的旅游咨询服务点大门紧锁，无人员上班。 本报记者 邱肖帅 摄

针对高铁站等主要场所旅游咨询点的使用问题，只能委托给旅游企业代为运营。

“确实在管理和服务上还有点小问题，但目前我们已经在探索，寻找合适的企业合作，把高铁站的服务点当成全域旅游中心来打造。”该负责人表示，这项工作目前已经通过市政府专题会议，相关工作正在推进中。

“文昌椰子大观园的咨询服务点，原来有两名外聘人员上班，年前就辞职了，目前是椰子大观园的工作人员兼顾。”文昌市旅游和文化广电体育局产业规划发展组相关负责人介绍，目前万宁市在旅游咨询服务点维护及使用方面已无相关财政预算，也无人员安排。

针对高铁站等主要场所旅游咨询点的使用问题，只能委托给旅游企业代为运营。

“文昌汽车站的服务点是委托给海汽管理，因为车站要搬迁，这个游客集散中心也失去了意义，所以我们打算撤掉了。”该负责人告诉记者。

儋州市旅游和文化广电体育局全域旅游科相关负责人介绍，儋州市全域旅游服务中心于2018年6月开始启用，2019年底委托给第三方儋州市旅游协会进行管理，并要求协会制定了工作规范，每月将管理情况上报。针对工作人员是否存在早退、缺勤的问题，该负责人表示将核实调查，如发现旷工行为，将按照相关条例处理。

针对旅游咨询中心暴露出来的日常管理方面问题，应由当地主管部门加强监管。我们也将将在全省全域旅游创建评估中把旅游咨询中心服务质量作为重要评估内容，督促他们进一步完善和落实相关管理制度，并加强人员业务培训和加强志愿者队伍建设，提升服务质量。

“文昌椰子大观园的咨询服务点，原来有两名外聘人员上班，年前就辞职了，目前是椰子大观园的工作人员兼顾。”文昌市旅游和文化广电体育局产业规划发展组相关负责人介绍，目前万宁市在旅游咨询服务点维护及使用方面已无相关财政预算，也无人员安排。

（本报海口2月27日讯）

别让“重建轻管”坏了形象

中，咨询服务中心尤显重要，它不仅是“游客之家”，同样是一地的“迎客厅”，浓缩着当地的景观风貌，展现着一地的气质和形象。作为重要旅游胜地之一，海南对服务中心建设尤为重视，不仅将其视为全域旅游发展的重要支撑，更将其作为吸引旅游消费回流的重要载体来抓。也正因此，近年来，全省各地纷纷发力，推进旅游服务中心建设。可以说，这一个个服务中心犹如一张张名片，关乎地域形象，关乎旅游品质，关乎消费回流。

令人吃惊的是，这一承载着人们厚望的旅游载体，如今却是问题多发，有些连最基本的功能都已丧失，而有些更为极端，直接关闭了。

这些当初精心建设的服务中心，而今竟如同摆设，失去应有功能，这是多大的资源浪费。再者说，面对这些冷漠的服务、缺失的功能、紧闭的大门，前来游玩的游客们，又会作何感想？这一个个问题岂止是服务中心之痛，更会损害旅游形象，对此，恐怕还需深查细究，切实追问其中的管

理之失。

何以问题不断？这固然与工作人员服务意识差有关，但从更深层次看，则反映出一些地方“重建轻管理”“口头上重视、行动上轻视”的痼疾。当初筹建时热情很高，建成之后却又是疏于管理，人员不足就外聘，外聘不成就关门，一些服务中心简单的逻辑背后是粗放的管理。当然，在管理责任外，同样有规划不足的问题。兴建时，不做详细调研谋划，建成之后，人流的不足必然会造成资源的浪费。事实

上，这一个个“问题中心”好比一面面镜子，照出各地的管理弊病。

说到底，旅游服务不能只是摆样子、图好看，而要立足实际，下好绣花功夫，建一个成一个，让每一个都成为精品之作、口碑之作。当前，全域旅游仍在推进，推动旅游提质升级，切实扛起消费回流重任，需要各方以此为鉴，举一反三、深查细究，下大力气解决好旅游痛点、堵点，真正把旅游服务中心打造成为海南旅游的靓丽名片。

全国人大代表刘平： 让新能源成为海南自贸港建设新引擎

全国两会前奏·代表委员履职记

■ 本报记者 易宗平

“今年春耕备耕工作开展以来，我们公司面对天然气大幅波动、外电网断电等困难，逆袭奋进，尿素、甲醇产量处于多年来最高水平，主要产品单耗处于历史最低水平。”2月27日，全国人大代表、海洋石油富岛有限公司化肥二部副总经理刘平接受海南日报记者采访时说。

“遍地开花”。这些建议，都已获得相关部门的回复，部分得到了相关部委的采纳。

在今年全国两会上，刘平还将持续关注新能源：在我省试点开展规划和建设项目碳排放环境影响评价，深入推进建设绿色低碳发展的背景下，怎样持续研究、开发新能源，让新能源成为海南自贸港建设新引擎？

“我将提出关于加快出台深远海上风电开发配套支持政策的建议。”刘平建议，为推动包括海南在内的风电建设，要建立健全深远海上风电

管理体系，出台适用于深远海区域海上风电的建设管理办法，并加大深远海海上风电技术创新支持力度；挖掘市场潜能，加快产业和资源的整合，加快完善产业链建设。

刘平还将提出关于在海南自贸港大力发展氢能产业的建议：围绕氢能发展上中下游产业链系统的规划，制定符合自贸港条件的配套优惠政策；加大对环岛天然气资源等清洁能源的勘探与开发的支持力度；进行全面普查，掌握可供开发的环岛海域风能资源和潮流能资源，

便于后续开发；扶持一批风电龙头企业落户、开发海南岛的优势风能资源，打造海上风电与氢能产业链。

“能源安全是关系国家经济社会发展的全局性、战略性问题，对国家繁荣发展、人民生活改善、社会长治久安至关重要。”刘平表示，他会继续围绕海洋新能源以及支持海南自贸港建设的相关政策等提出建议，助力海南争做“双碳”工作优等生，为推进自贸港建设打造强有力的新引擎。

（本报海口2月27日讯）

广告·热线：66810888

富力首府 国兴CBD 建筑面积50m²起 现房写字楼 全球租售招商中 400-111-2777

今年1月洋浦 实际利用外资1.2亿美元

本报洋浦2月27日电（记者林书喜 特约记者李灵军 通讯员符润彩）洋浦经济开发区高度重视外资引进工作，继续全力引进和培育外资项目。今年1月，洋浦新设立外商投资项目13家，实际利用外资1.2亿美元，同比增长120%，实现首月“开门红”，完成一季度外资引进任务的80%。

据介绍，今年1月在洋浦登记注册的外资企业有海南财政融资租赁有限公司、何智（海南）国际贸易有限公司、海南名洋国际贸易有限公司等13家企业，资金来自澳大利亚、马来西亚、新加坡等地。

实际利用外资水平是衡量一个地区对外开放和高质量发展的重要指标。近2年来，洋浦实际使用外资保持持续高速增长。据统计，2021年洋浦设立外商投资企业98家，实际利用外资总额1.77亿美元，同比增长227%。反映了洋浦贸易和投资自由化便利化政策和制度体系不断完善，营商环境进一步优化，疫情防控有力有效，对外资吸引力不断增强。

洋浦经济发展局工作人员黄娜说，为推动高水平外资项目落地，今年洋浦将高质量策划、举办投资促进活动，做好外资企业和项目服务工作，推动利用外资再上新台阶。

海南邮储银行 首笔建筑工程保险落地

本报讯（记者王培琳 通讯员蔡克明 潘欢）近日，邮储银行三亚市分行成功出单保额4.22亿元的建筑工程保险业务，这是邮储银行海南省分行落地的首笔建筑工程保险业务，实现了该行对工程项目开发商的安全生产保障。

据了解，邮储银行三亚市分行从走访客户入手，逐一登门了解客户的需求，积极开拓潜在意向客户，逐步摸清客户需求，并与财险公司进行反复论证沟通，形成该险种服务方案，最终向意向客户三亚某房地产开发有限公司出单建筑工程险，实现了邮储银行海南省分行首笔代理公司保险业务的突破。

建筑工程险是对在建工程项目以及在建项目机器设备运行风险提供的经济保障，其保障范围不仅包括工程项目本身的物质财产损失，还包括工程项目造成第三者所产生损害的经济赔偿，邮储银行将进一步为工程项目开发商安全生产提供保障，为建设海南自贸港提供良好的安全生产环境。

首家知识产权公证服务窗口 入驻三亚崖州湾科技城

本报讯（记者李梦楠）2月24日，三亚凤凰公证处知识产权事务部入驻崖州湾科技城知识产权公共服务平台，成为该平台入驻的首家开展知识产权公证服务的公证机构服务窗口。

据悉，公证制度作为国际通行的现代预防性司法制度，涉及社会经济和民生的各个领域，在为海南自由贸易港建设营造预期稳定的营商环境过程中具有重要的价值和作用。凤凰公证处知识产权事务部入驻后，将进一步加快公证服务的转型升级，提高公证服务质量，提升服务能级，推动公证业务在知识产权领域改革创新。依托人工智能、大数据、区块链等技术，提供知识产权保护、知识产权维权取证等公证法律服务。

未来，凤凰公证处知识产权事务部将以总部成功的公证法律服务品牌为典范和标杆，深度聚焦“南繁种业”“深海科技”等领域知识产权保护和运用需求，紧密围绕三亚崖州湾科技城知识产权事务部入驻后，将进一步加快公证服务的转型升级，提高公证服务质量，提升服务能级，推动公证业务在知识产权领域改革创新。依托人工智能、大数据、区块链等技术，提供知识产权保护、知识产权维权取证等公证法律服务。

该服务涵盖海口12345成员单位各类机构职能、政策法规、办事指南、行政执法、公共知识、名词解释及常见问题7大版块，用户可根据关键词、相关单位或分类查询即可。

手机用户关注“海口12345”微信公众号并实名认证，点击主界面“信息查询-咨询自助服务”，即可进入知识库，也可通过关键字、更多单位或更多分类查找知识内容。

海口12345表示将及时推送最新政策、热点问题，如果用户遇到知识库无法解答的问题，也可拨打12345或通过微信公众号“自主服务”进行反馈。