

## 三亚12345热线二十四小时五种语言服务

### 细语暖人心 服务不离线

■ 本报记者 李艳玫

“您好，这里是三亚12345政府服务热线，请问有什么可以帮您？”2月11日，海南日报记者走进三亚市12345热线办话务大厅，这样的问候语在耳边响起了数次。话务员们头戴耳麦，紧盯屏幕，手敲键盘，沉浸在忙碌的工作中。

10时29分，坐在话务席上的杨子涛拨出当天上午的第二十三通电话，“您好，谢先生。我是三亚12345热线办话务员，给您致电是想进一步了解您反馈的三亚某度假公寓存在虚假宣传的问题。”

电话那头，游客谢先生反映，他通过线上平台预订2月10日至15日入住三亚某度假公寓，但到达酒店后发现存在房间脏乱差、嘈杂、热冷水使用不方便等问题，与商家在线上宣传的内容有所出入。

“我们会尽快帮助您处理。”杨子涛飞快地敲击着键盘，详细记录下谢先生反馈的情况和提出的诉求。他点击了“提交”按钮后，工单便通过系统流转至属地职能部门，由该部门进行核查处理。

从百姓的衣、食、住、行到城市的运行管理，从问题咨询到投诉求助……三亚12345政府服务热线每天都会接到大量的群众来电，一个个诉求解决的背后，是无数个话务员坚守岗位，为群众排忧解难。

“话务员实行三班倒工作制度，全天候24小时在线接听受理，并提供普通话和英语、韩语、俄语、日语5种语言服务。此外，三亚国际免税城、三亚凤凰国际机场工作人员轮流到话务大厅值班，更快速解决市民游客的诉求。”三亚市12345政府服务热线管理办公室副主任周丽说。

拥有海外留学背景的杨子涛还是英语话务员，前段时间有一位搭载外国游客的出租车司机拨通了12345热线求助，杨子涛提供了翻译服务，帮助外国游客顺利抵达目的地。“市民游客诉求不停，我们就不停，有时候听到群众诉求得到解决后的一声‘谢谢’，对我们来说就是最大的满足。”杨子涛说。

三亚12345热线还与110报警台服务高效对接联动，通过12345热线平台的“直通联办”系统和公安部门的“警务+社区+网格”机制，让各类矛盾纠纷得到更加妥善高效处置。

(本报三亚2月11日电)



2月10日，海南热带野生动植物园，孩子们玩起了国潮舞龙，欢声笑语洋溢。本报记者 封烁 摄

## 海口三门坡敬老院年味浓

### 情暖老人心 温馨度佳节

■ 本报记者 王赫

2月9日，除夕一大早，周绪清就开始忙碌起来。作为海口市琼山区三门坡敬老院院长，他的工作本上记录了当天的工作安排：打扫卫生、挂灯笼、贴福字、采购水果、准备年夜饭……

“来，帮我拿个福字，贴到门上。”周绪清带领敬老院员工干得热火朝天，不一会儿，院里的各个角落都挂起了喜气洋洋的红灯笼，门上也贴上了漂亮的对联和福字，敬老院里洋溢着一片欢乐祥和的气氛。

“今年春节有43位老人留院过年，有7名工作人员坚守岗位，让老人们在陪伴中感受到新春的温暖。”周绪清表示，对于养老行业的人而言，春节更多代表的是责任与坚守。

这里的老人们或围坐一起，或相互交谈，或看电视节目。留院过年的老人蔡泽刚微笑地说：“敬老院是温暖港湾，在这里，我们不再感到孤单和寂寞，而是充满了温馨和关爱。”

为了让老人们度过一个难忘的春节，琼山区在春节前夕特别策划了文化进万家暨“田螺计划”关爱孤寡老人春节慰问志愿服务活动，志愿者们为三门坡敬老院的老人们带来文艺表演、游戏互动、拍摄相片等。

活动现场，海南琼新琼剧团的演员为老人们演唱了琼剧经典剧目。志愿者们与老人们促膝交谈，详细了解他们的生活状况。

此外，敬老院还邀请医疗团队为老人们进行健康检查。医生们为每位老人进行健康检查，解答他们的健康疑问，并对老人们的用药、保健、饮食给予指导。

在喜庆的气氛中，敬老院里的年夜饭热闹开席，大家围坐在圆桌旁品美食、话家常。滑嫩细腻的文昌鸡、营养滋补的清汤羊肉……丰盛的佳肴飘香四溢。

周绪清介绍，为了做好这顿年夜饭，他们在一个星期前就着手准备，从菜单的制定、食材的选择到烹饪的方式等，每个环节都反复琢磨，确保菜品新鲜、美味、营养，符合老年人的口味。

2月10日零点，农历新年的钟声敲响。海口市琼山区三门坡敬老院的老人，在这个充满爱心的大家庭里，度过了一个暖心、难忘的春节。

(本报海口2月11日讯)



2月11日，三亚亚龙湾热带天堂森林旅游区春意盎然，游客漫步在景区内赏花观景。通讯员 黄庆优 摄



2月11日，五指山市水满乡新村生态茶园吸引各地游客。五指山市委宣传部供图

## 「舞火龙」龙年光影秀……三亚春节活动「龙」元素满满

### 旅游供给足 龙年「龙」味浓

本报三亚2月11日电（记者李艳玫）2月11日，海南日报记者从三亚市旅文局获悉，春节假期，三亚旅游供给精彩纷呈，各涉旅场所人潮涌动，市民游客或走进景区景点打卡各类旅游项目，或参加非遗活动感受传统文化魅力。

走进天涯海角景区，“龙”元素的主题活动吸引了众多游客观看。“刚才看了舞龙表演、歌舞快闪，年味十足。”来自安徽的游客徐女士告诉记者，不仅是景区，她所住的酒店也推出了许多“龙”元素的氛围装饰、主题活动，在三亚穿着短袖旅游过年同样仪式感满满。

春节首日，“新年登高游”受欢迎。在鹿回头风景区、凤凰岭海誓山盟景区，市民游客携亲登顶“鹿城”涉山景区，祈祷“新年步步高、节节向上攀”。“景区推出了‘龙行龘龘，凤舞天涯’系列主题活动，设置了龙年祈福、‘福禄寿喜财’互动送福等环节，春节氛围浓厚。”三亚凤凰岭景区相关负责人说。

甲辰龙年，不少游客在三亚开启“寻龙游”，打卡与龙有关的景区景点。“我们很早就来了，打卡了过龙江索道、龙雕广场，现在准备直接去山顶。”在亚龙湾热带天堂森林旅游区，中外游客漫步在景区内赏花观景，登高望远。

“园区对88米高的三亚之眼·摩天轮进行了灯光升级，假日期间每天上演精彩的龙年主题光影秀。”三亚海昌梦幻海洋不夜城相关负责人介绍，园区做足“夜间消费”文章，打造了“海昌·幻唐”沉浸式唐风主题实景街区，策划推出了“火树银花”打铁花和“舞火龙”2大非遗表演，梦幻夜光花车巡游、国风游园会等上百场开放式的精彩主题演绎。

春节期间，三亚市旅文局、市群众艺术馆还将每天在馆内开展2024年迎新春展览共计划展览、“传统非遗迎新春”艺术展、贺岁片电影放映、年俗印记手工坊等丰富多样的公益性活动；以“体育大拜年 健康迎新春”为主题，举办广场舞大赛、游园活动、沙滩运动嘉年华等赛事活动。

■ 本报记者 谢凯

轻按茶树顶部的一芽两叶根部，双手轻轻向上提，再放入竹篓里，一片完整的春茶就采摘完成——这个春节假期，五指山市水满乡新村村民钟斐秋教会了不少游客采摘海南雨林大叶茶。

“过年了，很多游客来到乡里，不仅是为了品茶，大家对茶叶的采摘、制作也非常感兴趣。”钟斐秋是水满乡新村一家雨林大叶茶手工作坊的负责人。这些年，她卖出的所有订单都是她在自家作坊里完成的。“海南雨林大叶茶的名气越来越大，订单越来越多，我家每年的收入也慢慢提高。”

从小，钟斐秋就看着家里的大人种茶、制茶，特别是每年元月，五指山雨林大叶茶迎来春茶采摘期，大批茶农上山采茶，大山深处的小乡村一派繁忙景象，“现在的五指山人，更离不开雨林大叶茶了。”

近两年，钟斐秋搭建了新的手工茶坊，村里也修好了上茶园的步梯，游客更多了。“我家的大叶茶几乎都是手工制作，产量不多，销量也好，游客们在产地看得见制作过程，放心。”钟斐秋说，海南雨林大叶茶种在雨林深处，几乎不用化肥，茶叶本身基础好，品质高。

在海南，热带雨林大叶茶的茶树资源分布广泛，产茶制茶历史悠久。

“水满乡有独特的雨林环境与气候，这里的土层深厚肥沃，富含多种矿物质，有利于茶叶有机物质的形成，也产出了热带雨林生态好茶。”中国农业科学院茶叶研究所原副所长、国家茶产业科技创新战略联盟理事长鲁成银介绍。

他认为，海南可以做到春、夏、秋、冬四季产茶，无论从种质资源，还是自然生态环境，海南茶产业都有着非常广阔的发展前景。

这两天，新村里正举办新春庙会，许多外地游客慕名而来。在村道的摊位前，游客们现场端起茶杯，纷纷品尝热带雨林大叶茶。“香气很足，汤色明亮，喝完嘴里鲜爽甘甜。”来自河南的游客安路雪说，“我已经购买了半斤装的两袋茶叶。”

现在，顾客需求越来越个性化、多样化，钟斐秋也在不断学习传统与现代元素交织的新样式。比如这个春节期间，在家里的作坊前，她也搞起了围炉煮茶的新样式，期待吸引到更多游客。

(本报五指山2月11日电)

## 海南雨林大叶茶成五指山吸引游客元素

### 品一盏春茶 感龙年春意