

10名旅游从业者获评第二届海南省“最美旅游工作者”

最美身影守初心 至诚服务暖游人

海南之美，不止于山海之间，更在旅途中不期而遇的温暖里。有这样一群人，他们扎根旅游一线，以专业与真诚，用一言一行诠释着“游客为本、服务至诚”的初心。他们，有一个共同的名字，那就是——海南省“最美旅游工作者”。

近日，第二届海南省“最美旅游工作者”评选结果揭晓，10位来自旅游基层一线工作者获选。他们分别是（排名不分先后）：王磊，海口民间旅行社有限公司导游员；王建权，三亚旅游美

食餐饮协会副秘书长、中式烹饪高级技师；徐晶，海口市海瑞文化公园讲解员；刘丹阳，中免集团三亚市内免税店有限公司客户服务经理；许彩侠，三亚飞马交通运营集团有限公司出租车驾驶员；唐妙螺，海口市椰城旅游文化服务中心人民调解员。

服务中心人民调解员；周政杰，三亚蜈支洲岛旅游区潜水教练；韩宗兴，三亚市公安局旅游警务支队三级警长；郑林英，陵水黎族自治县公安局三级警长；蒋秀娟，博鳌亚洲论坛年会和美乡村中英文志愿讲解员。

此次活动以“自贸旅游焕新颜 最美身影在身边”为主题，于2025年7月启动。活动面向旅游业一线，选拔在基层岗位上深耕细作、服务优质、创新突破，且具有示范引领作用的从业者。选拔历经单位推荐、市县初审、公

众投票、综合评审、结果公示等多项流程，从80余名候选人中优中选优，最终确定10名“最美旅游工作者”。活动组委会下一步将组织“最美旅游工作者”事迹宣讲、行业交流等系列活动，推动“最美”精神在全行业落地生根。

第二届海南省“最美旅游工作者”人员名单



王 磊 | 海口民间旅行社有限公司导游员

王磊从业15年服务了近2万名海内外游客，收获百余封表扬信，用真诚服务成就了无数旅途高光时刻。

他博古通今，兼具深度与趣味的导览直击人心；他细致入微，兼顾不同游客需求，让行程尽显贴心暖心；他精进不缀，在导游大赛中屡获佳绩，在国赛舞台上大放异彩。他以诚信为基、以专业为翼，讲好海南故事，服务好每一位游客，彰显海南旅游工作者的最美风采。



王建权 | 三亚旅游美食餐饮协会副秘书长、中式烹饪高级技师

王建权25年来一直致力于传播海南美食文化。他厨艺卓绝，精通粤菜、琼菜传统技法，擅长东南亚菜与融合菜研发，以创意呈现海南风味。

他以技立身，斩获“中华金厨奖”等38项荣誉，受邀担任央视《厨王争霸》多季专业评委，以“琼菜大师”身份创新菜品，让传统琼味焕发新彩。他以诚信守品质、以匠心传美味，让每一道菜都承载海南温度，用热忱诠释旅游餐饮从业者的责任与担当。



徐 晶 | 海口市海瑞文化公园讲解员

徐晶深耕文旅一线15年，化身连接历史与现代的“摆渡人”，让海瑞廉政精神在新时代永葆鲜活。

她以细腻的表达，将石碑坊的风雨沧桑、石像生的庄严肃穆，融入上千场生动讲解之中，让观众在聆听中触摸历史温度，感悟海瑞勤政爱民的赤子情怀。工作之中，她秉持“勤、勤、勤”的务实作风，获得“全国五好红色旅游讲解员”称号。讲解之余，她牵头培育“小悟悟”志愿者团队，以“传帮带”模式倾囊相授，助力青年讲解员快速成长。



刘丹阳 | 中免集团三亚市内免税店有限公司客户服务经理

刘丹阳12年来扎根导购服务一线，秉持客户至上原则，让每一次免税购物都成为海南旅途的美好记忆。

她聚焦服务质量提升，增设多语种翻译机、儿童走失手环等便民设施，为导购服务注入贴心温度。她持续优化服务标准，牵头建立“投诉分级授权”机制，把客诉处置缩短至实时响应。近3年来，她带领团队接听了大量游客咨询电话，高效处理各类售后问题，服务满意度始终保持在较高水平，赢得了游客的广泛认可与赞誉。



许彩侠 | 三亚飞马交通运营集团有限公司出租车驾驶员

许彩侠以“专心开车、贴心服务、热心待人”的“三心服务法”，让乘客打开车门犹如打开“家门”。

她曾主动送还乘客遗落的3万元现金，获评“拾金不昧模范”。她连续多年参与“爱心送考”，用实际行动护航学子未来。面对突发疾病的乘客，她及时送医并全程陪护，直至患者病情稳定才离开。她用日复一日的坚守，让出租车成为城市中流动的文明窗口，以一次次安稳送达诠释了海南服务的真诚与温度。



唐妙螺 | 海口市椰城旅游文化服务中心人民调解员

唐妙螺在调解一线工作4年，秉持“急游客所急”初心，做旅游纠纷的“暖心解人”。

她独创“听、劝、梳、解”工作法，累计受理12345转办事项7000余件，群众满意率99%、一次性办结率100%。无论是下班后紧急处置游客投诉，还是旅游高峰期半小时解决游客住宿难题，她总能快速响应，精准破局。从退费争议到服务纠纷，她以法理为基、以情理为桥，让每一次调解都充满温度。把游客的难事，当成自己的要事，为每一次旅途扫清“障碍”，让每一片风景不负“期待”。



周政杰 | 三亚蜈支洲岛旅游区潜水教练

周政杰是从业以来“零投诉”的优秀员工。他以精湛的摄影技术、专业的服务水准与良好的沟通能力，成为广受游客欢迎的明星教练。

他深耕行业标准建设，提炼300余条游客建议，推动建立“教学—拍摄—售后”服务流程规范，在保障体验的同时守护游客平安。他热衷环保，宣传珊瑚保育、海洋清理等公益主题，发起“潜水教练环保行动”，吸引超万名游客参与生态保护。他还带动20余位教练，用镜头共创优质内容，让数百万游客看见海南的海洋之美。



韩宗兴 | 三亚市公安局旅游警务支队三级警长

韩宗兴8年间坚守旅游警务一线，办理涉旅刑事案件5起，办理行政案件21起，以铁腕执法为旅游市场清障护航。

他是打击乱象的“尖刀利刃”，捣毁非法经营潜水窝点，查扣无资质潜水设备50余套；精准打击套路租车犯罪团伙2个，突破同类案件侦办瓶颈，让违法乱象无所遁形。他是联合执法的“中坚力量”，重拳打掉3个假冒伪劣电子秤销售团伙，端掉1处生产窝点，破解“海鲜欺诈”等行业顽疾，切实维护旅游消费者合法权益。



郑林英 | 陵水黎族自治县公安局三级警长

郑林英以忠诚履职守护景区安宁，以柔肩担当彰显巾帼本色。

她是整治乱象的“铿锵玫瑰”，她用坚守与担当，为游客撑起安全的“保护伞”，她严查敲诈勒索、制假售假等涉旅乱象，参与查处涉旅行政案件11起。她是平安景区的“守护先锋”，积极推动旅游警务室建设工作，助力辖区内2家景区获评首届“海南省平安景区”。她组织景区反恐处突实战演练，为全省旅游警务工作树立示范标杆。她将女性细致融入执法服务，让刚性执法更有温度，让贴心服务直抵人心，用专业与坚守为游客守护旅途平安。



蒋秀娟 | 博鳌亚洲论坛年会和美丽乡村中英文志愿讲解员

蒋秀娟扎根旅游志愿一线，用外语能力架起跨文化沟通的桥梁，974小时志愿服务时长是她的坚守见证。

她是外事接待的“文化使者”，连续多年服务博鳌亚洲论坛年会，为多国政要提供专业讲解与口译服务，累计服务外宾超300人次，让海南故事走向世界。她是旅游外语服务的“赋能者”，主导设计“全民学英语·助力自贸港”在线栏目，助力提升旅游行业外语服务水平；多年来培养了200余名中英文讲解员，为外语讲解队伍培育后备力量。