

37 项精准措施 破解旅游服务痛点

海南启动“旅游服务质量提升年百日攻坚行动” 服务“升级” 来海南放心游

商报全媒体讯(椰网/海拔新闻记者 张芝)自9月8日起至12月18日,海南省正式启动“旅游服务质量提升年百日攻坚行动”,以37项精准措施破解旅游服务痛点,力促海南旅游市场服务质量迈上新台阶。这彰显了海南的决心——要让每一位游客乘兴而来,满意而归。

A “提升年”铺垫显成效 服务品质提升看得见

“在三亚机场寄递了行李箱,轻装去蜈支洲岛玩,太方便了!”9月5日,来自湖南的游客张先生在三亚凤凰机场“轻松游”行李托管点寄递行李时,连连赞叹这项服务的便捷。

这条在机场、火车站与各大酒店之间搭建起的行李寄递绿色通道,截至目前已累计收单17.34万件,成为游客口中“贴心的、便利的暖心服务”。

这样的变化,源于今年海南启动的“旅游服务质量提升年”工作。半年多来,省级部门、市县政府、行业协会与涉旅企业协同发力,从标准化、诚信体系、公共服务等多维度推进,交出了一份亮眼的答卷。

在三亚大东海旅游区,工作人员李娜正在向游客们介绍景区,她说:“今年海南多了5家4A景区,这里就是其中之一。看,景区里还有无障碍通道、语言服务岗,能满足不同需求的游客。”

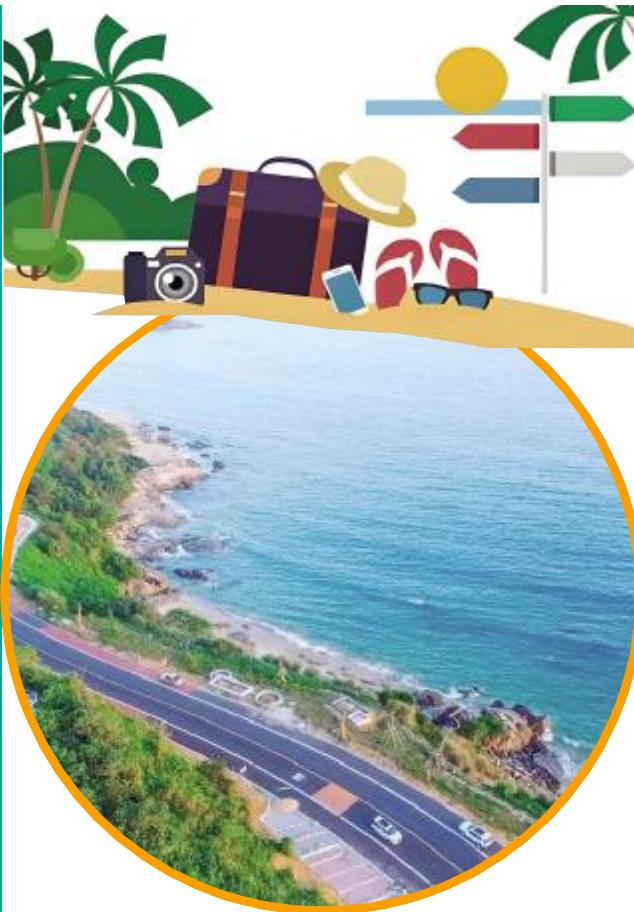
据统计,今年以来,海南除5家4A级、4家3A级景区外,还评定了3家四星级旅游饭店,海口高里潮酷文化街区、三亚大东海国际滨海休闲街区成功获评国家级旅游休闲街区;三亚更筛选出30家ISO企业重点培育,推动涉旅企业从“达标”向“提质”迈进。

智慧化服务的升级,让游客和从业者也倍感便捷。“以前游客问景区周边的食宿攻略,我得一一解释,现在让他们点开‘酷游海南’小程序,自己就能查。”李娜边说边点开小程序,页面上景点介绍、交通指引、游览须知等功能清晰明了。截至目前,该平台注册用户达89.16万,页面总访问量超1074.75万人次,成为游客“指尖上的导游”。

诚信体系的完善,则让消费更透明。“来,您扫这个码就能看到我们的资质和评价。”在大东海潜水区域,潜水教练员展示手机里的电子二维码,游客扫码后便能获得教练员的从业年限、星级评定、过往服务评价等信息。

这是三亚市近年来精心构建的“标准+信用+智慧”旅游消费保障体系在发挥作用。作为国际旅游消费中心建设的核心区域,三亚以制度集成创新为突破口,将标准的刚性约束、信用的柔性引导与智慧的高效赋能深度融合,为游客筑起一道全链条、立体化的消费安全网,也为旅游市场高质量发展注入了强劲动力。

而在海口,“信用+渔村”“信用+机场出行”等场景已覆盖18家商户;文昌更编制了《文化和旅游行业信用分级分类管理工作方案》,让“守信者受益、失信者受限”成为行业共识。



B 百天攻坚精准破局 分业态破解“老难题”

“旅游服务质量提升年”的前期推进,为旅游服务质量提升打下了坚实基础,随着9月8日百日攻坚行动的启动,海南旅游服务质量提升工作将迈入精准突破的新阶段。

9月12日,海南旅游行业服务质量提升百日行动启动仪式暨“质量月”交流会在海口举办,在启动仪式上,省旅游协会会长邹贤锋和多位旅游行业代表一起,举起《倡议书》,向在场的旅游业代表发出倡议,“以更加饱满的热情、更加专业的服务,做到以‘暖身’环境迎客,以‘暖心’服务留客!”与此同时,海南旅游行业自律联盟正式成立。

此次百日攻坚行动,海南创新采用“行业共同参与、分业态攻坚、核心任务突破”的模式,针对不同业态的“痛点”精准施策。

全省旅游行业有共同的任务——开展党员亮身份活动,推动入境旅游便利,强化安全管理体系建设,提升旅游投诉处置效能。

针对不同业态的“痛点”,各行业更明确了“量身定制”的攻坚方向——旅行社行业要规范经营行为,提升服务标准,加强导游队伍建设,规范产品信息发布;住宿(酒店、民宿)行业要引导行业合规经营,打造“微笑海南”服务品牌,加强设施设备维护,加强泳池安全管理;景区行业要加强客流管控,提供暖心服务,规范景区购物经营行为;旅游餐饮行业要保障食品安全,规范菜单标识;涉海涉空行业则要制定服务标准,严格合规经营,建立行业自律监督机制,响应“一船一码一手环”制度。

在核心任务突破环节,市场监管、交通运输等关键部门主动担当,为攻坚“加码赋能”——市场监管部门以“常态化监管+专项行动”净化消费环境,全省同步开展“守护市场秩序”专项行动与“守护消费”铁拳行动,持续净化旅游消费市场。目前,省市场监管局正联合省旅文厅等部门推进“优化消费环境三年行动”,同时继续推动“放心消费在海南”活动提质扩面,切实让每一位消费者感受到“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”的消费体验。

省交通运输厅将多措并举,把任务落实到位。如持续提升琼州海峡过海服务,持续做好“两环”公路配套设施建设,持续在旅游旺季增加公共交通运力,持续开展客运市场秩序整治等。

C 落实 37 项攻坚任务 旅游服务质量跃升

如果说百日攻坚为破解旅游市场长期存在的“老难题”划定了清晰路径。那么,37项攻坚任务的细化拆解与落地执行,便是将这份“破局蓝图”转化为实际成效的核心抓手。在游客高度关注的诸多领域,将迎来哪些具体变化?

在旅游服务标准化攻坚方面,海南将制定并推广一批旅游服务标准,同步推出100名旅游企业“首席质量官”“标杆服务员”;建立涉旅企业优质服务案例库,遴选发布30个典型案例供行业学习借鉴。

在诚信体系建设方面,海南将持续依托“放心消费在海南”“海南放心游”平台,推动涉旅企业实现“三个一”(一户一码、一秤一员、一业一标)+云监管+“红黄牌”信用监管模式,确保“海南放心游”平台商家入驻数量超过26万家。

针对旅游行业公共服务保障问题,指导各市县构建国际旅游消费中心和市场监管领导协作机制,制定通报与失职问责机制,定期评估市县工作成效;完善海南省综合监管平台和酷游海南平台功能;提升海岛型景区船舶运力,减少游客排队时间。

在国际化服务能力建设方面,海南将在海口、三亚、儋州、万宁、陵水等重点市县的涉旅场所,设置一批多语言对照标识牌;指导各市县在公共服务场所配备翻译机、翻译耳机,提供翻译设备租赁服务,解决境外游客语言沟通难题。

在旅游投诉舆情应急处置方面,健全完善并实施旅游投诉纠纷涉嫌违法违规案件“诉转案”机制。

针对提升从业人员服务素质,加强对沙滩安全员、旅游企业新闻官,以及旅行社、酒店、景区从业人员的专业培训;开展第二届海南省“最美旅游工作者”选树活动;成立“海南旅游行业自律联盟”,开展“旅游行业服务质量提升百日行动”。

在提升旅游服务智慧化水平方面,海南将升级省旅游电子行程监管服务平台,推动三亚游艇旅游综合服务平台、万宁海陆空公共安全服务平台上升为省级平台;引入第三方社会评估机制,建立覆盖区域、业态、从业人员的旅游服务质量监测评价体系。

持续打造旅游服务品牌,推进景区迭代升级,推动景区设施设备升级更新;推动酒店“适老化”改造,挂牌8-10家老年康养酒店、民宿。

在旅游经营秩序整治方面,海南将持续打击旅游领域违法违规行为,在主要节假日、重大活动期间对酒店客房价格实行政府指导价管理;指导海口、三亚、陵水、万宁等地开展专项整治,严厉打击涉海涉空运动和体育消费市场乱象;深入整治出租汽车、网约车、旅游客运包车非法营运、拒载、绕路多收费等问题,持续推进旅游领域强迫购物专项整治;此外,还将出台摩托车、沙滩车、海钓、滑翔伞运动等管理办法,建立长效机制。

在旅游安全管理方面,海南将制定旅游行业异常情况清单与报送制度;在游客易聚集的网红路段、事故多发路段设立“应急微站”,在各涉旅场所规范建设微型消防站等安全设施。

“百日攻坚不是终点,而是海南旅游服务质量跃升的新起点。”省旅文厅相关负责人表示,将把37项任务落到常态,从景区的一个指引牌、酒店的一杯热茶、海鲜店的一杆公平秤做起,让海南旅游既有椰风海韵的颜值,更有暖心服务的温度。

