

●第二批国家级文明旅游示范单位系列报道

天柱山风景区

让绿色发展底气更足

□ 朱文文

前不久,安徽天柱山风景区获评第二批国家级文明旅游示范单位。谈及创建经验时,天柱山风景区管委会文明办主任蒋江权表示,景区既要完善基础设施,夯实物质基础,又要培育文明意识,打牢精神基础,推动物质文明和精神文明协调共进、双向奔赴。

近年来,天柱山风景区始终坚持“以人为本”的服务理念,以标准化手段推动文明旅游建设,在文明开发、文明服务、文明管理、文明宣传上做文章、下功夫,有效扩大了景区的知名度和影响力。

“推进文明旅游工作标准化,离不开强有力的领导体制和工作机制。”蒋江权介绍,自开展创建工作以来,天柱山风景区建立了以文明办为总指挥,工会、妇联、团委等群团组织协作的创建工作机制,将标准化融入风景区运营、文明服务、岗位职责、培训规范及绩效考核等各个方面,确保将文明旅游工作落到实处。走进天柱山风景区茶庄游客服务中心,“新时代文明实践站”几个红色大字格外醒目。中心的墙面上、展柜中、大屏里,各类文明旅游宣传标牌、手册、视频随处可见。

据介绍,为深化文明旅游工作,天柱山风景区打造了新时代文明实践站,为游客提供行李寄存、咨询指引、旅游线路推荐等服务;成立了文明旅游宣传服务队,定期开展交通引导、秩序维护、垃圾清理等,注册会员达280余人;广泛发动员工参加志愿者活动;建立了文明旅游督导员制度,及时劝阻游客不文明行为。

“我们每一位员工都是风景区的安全员、

服务员、环保员、宣传员和管理员。”天柱山游客服务中心副主任谢翔介绍,风景区推行“五员一体”服务模式,每3个月组织一次轮岗,要求员工在做好本职工作的同时,还要熟练掌握安全、服务、环保、宣传、管理等相关技能,让文明旅游实践蔚然成风。“如今,大家服务更加积极主动,服务品质显著提升,不文明现象和旅游投诉大幅减少。”

同时,天柱山风景区还将文明旅游纳入员工培训工作计划,积极“请进来”“走出去”,每年组织开展40余场培训,全面提升员工的服务礼仪、服务技巧、文明旅游知识等。

在国家级文明旅游示范单位创建过程中,天柱山风景区不断强化企业责任与担当。近年来,风景区持续开展文明旅游进学校、进镇村、进社区、进景区、进企业“五进”活动,推广正面案例和负面警示案例,广泛宣传相关法律法规。同时,常态化开展学雷锋志愿服务、文明城市创建、社区共建共治、赛会服务等志愿服务活动,年度活动数量超60场次,参与志愿者超900人次。

近年来,天柱山风景区牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”理念,坚持生态优先、绿色发展,将文明理念渗透进风景区经营管理的方方面面。

“没想到,只是将个人垃圾打包带下山的习惯之举,还能收获景区的奖励。”刚从天柱山下来的合肥游客孙先生惊喜说道。据了解,天柱山风景区当前正大力开展文明旅游行为奖励活动,通过智慧监控、动态巡查等方式强化

文明旅游引导,激励游客主动成为文明旅游践行者。今年以来,天柱山风景区已奖励文明游客超1200人次。

“生态文明是人与自然和谐相处的高级文明形态。走好绿色高质量发展之路,我们坚定不移。”蒋江权介绍,天柱山风景区全面落实卫生管护制度,实行环境卫生划片包干、跟踪保洁,将垃圾分类收集、日产日清,风景区外处理落到实地。同时实施中德合作天柱山生物多样性保护项目、多期地质遗迹保护项目、核心景区居民下迁项目等保护性项目,让绿色发展底气更足、成色更亮。

文明旅游,久久为功。接下来,天柱山风景区将继续强化文明旅游宣传引导,充分发挥示范引领作用,做好风景区文明旅游和志愿服务相关工作,传播文明旅游新风,不断提升游客满意度,助力文旅产业高质量发展。

专家点评:

天柱山风景区牢固树立和践行“两山”理念,促进生态文明理念深入人心。风景区推行“五员一体”服务模式,广泛发动员工参加志愿服务活动,持续开展文明旅游“五进”活动,推动全方位文明旅游宣传教育。在员工服务、运营管理、硬件建设和文明旅游宣传等方面,风景区处处彰显以标准化手段推动文明旅游全过程的示范特色,积累了资源保护与绿色发展高质量发展协同共进的宝贵经验,成为备受好评的国家级文明旅游示范单位。

(点评人:河北地质大学土地科学与空间规划学院教授 白翠玲)

延边白山大厦实业有限公司

温情绽放的“金达莱”

□ 杨浩

热情周到的服务、色味俱全的美食、文明有序的环境……延边白山大厦实业有限公司(以下简称“白山大厦”)从细节化、人性化、特色化服务入手,打造星级文明旅游服务团队,获评第二批国家级文明旅游示范单位。

近年来,白山大厦秉承“文明旅游、安全旅居”的建设理念,扎实推进国家级文明旅游示范单位创建工作。坚持以改革创新助力质量提升,以质量经营彰显品牌优势,以精益管理提高运营效率,以文化建设凝聚人心士气,全面打造富有文化内涵和民族特色的服务品牌,用新机制、新方式、新载体稳步推进文明旅游建设,持续打造文明旅游特色品牌。

在创建过程中,白山大厦强化思想引领,突出“党建+志愿”建设模式。积极开展以文明旅游为主题的党建活动和志愿服务活动,让每个员工成为文明旅游的“宣传员”和“传播者”。“五一”前夕,白山大厦志愿者到白山公园清理枯枝杂草、垃圾杂物;“七一”时,他们又到帽儿山景区捡拾烟头垃圾,维护美好环境。

一直以来,白山大厦始终秉承“顾客的需求就是我们的义务”服务理念,不断加强服务团队质量建设,提高员工文明服务能力水平。坚持定期组织文明礼仪培训,确保员工始终把

最好的一面展现给客人。提倡微笑服务,让不同人群在酒店的任何地方,都能感受到家一般的温馨。酒店餐厅为儿童准备了儿童餐椅、餐具和食品,为老人提供软糯食品,为特殊人群提供低糖低脂食品。客房内,根据不同客人需要,提供荞麦枕、棉枕、太空枕、颈椎枕、乳胶枕5种枕头,专门为儿童准备了全套洗漱用品、玩具、婴儿车,为老人、孕妇和残障人士准备了轮椅、扶手、凳子、防滑拖鞋、腰巾等,为客人提供一系列暖心服务。

“因为航班原因,我们到酒店时已是凌晨。白山大厦的工作人员贴心、耐心地为我们办理入住,还为我们提供了当地景点、美食等旅游指南。酒店内放置了各式朝鲜族服装,还有民俗特色拍照打卡墙,让我们在延边既体验了朝鲜族民俗风情,又有了家乡的感觉。”来自南昌的游客蒋雯君说。

在做好服务的同时,白山大厦还积极宣传引导文明旅游。通过酒店公众号、网站、宣传片、宣传栏等载体,普及文明旅游知识及礼仪常识,宣传文明旅游典型事例。客人办理入住时,工作人员都会主动提醒客人文明住宿相关事项;餐厅在醒目位置摆放了文明用餐宣传牌,大力开展“光盘行动”,同时创新推行“N-1”点餐活动,为客人提供小份菜,倡导使用公



潍坊富华大酒店

将文明服务纳入日常培训

□ 吴学宏

“文明旅游示范单位的成功创建,离不开良好的服务品质。”近日,潍坊富华大酒店获评第二批国家级文明旅游示范单位。该酒店董事长兼总经理回鹏在分享创建经验时,特别提出服务品质把控对文明旅游建设和酒店长远发展的重要意义。

富华大酒店位于山东省潍坊市高新技术产业开发区,是一家集餐饮、住宿、会议、娱乐于一体的综合性豪华酒店。近年来,该酒店认真对照《文明旅游示范单位要求与评价》,结合酒店行业特点,提升服务品质,引领文明消费,成效显著。

富华大酒店在坚持规范化标准服务的基础上,创建了“文明旅游讲解员”“跟一服务”“贴身管家”“美食管家”“贵宾服务小组”等接待服务品牌,为宾客提供细致入微的个性化服务。针对老人、孕妇、儿童、残障人士等特殊客群提供相应服务,为有饮食禁忌和住宿特殊要求的宾客提供专门菜品和床品,受到宾客好评。

富华大酒店高度重视宾客满意度工作,建立健全顾客评价体系和质量监控体系,采取线上线下相结合的方式,及时获取宾客反馈和诉求。充分利用酒店官网、OTA订房网、客户意见调查表等渠道,有效征集宾客意见和建议;在大堂设立文明旅游服务机构,随时接受宾客

对酒店的投诉和建议,及时做好内部整改和提升。通过加强与宾客沟通互动,形成文明服务、文明对客的良好风气。

为了提升员工文明服务水平,富华大酒店积极建立健全培训考核体系。结合《山东省文明旅游100条》,将文明旅游、文明服务、文明消防、卫生健康等各项内容纳入员工日常培训,并将考核结果与员工日常考评挂钩,督促员工学习执行。

在积极提升服务水平的基础上,富华大酒店还加强宣传引导,引领宾客文明消费。充分利用酒店宣传屏、立牌、LED屏等载体展示宣传语,播放宣传片;在酒店官网开通文明旅游专栏,刊登文明旅游、公益活动信息;在前厅、餐厅、客房、会场等关键区域设置文明旅游提示语,突出文明氛围。

具体到用餐方面,近年来,富华大酒店持续推行文明用餐活动,积极倡导“光盘行动”,建立客人节约用餐奖励机制;在用餐区域摆放文明用餐、使用公勺公筷、拒食野味等提示牌和倡议牌,引导宾客适量点餐;合理设计菜单,推出例份制,避免浪费。

作为潍坊的老牌五星级酒店,富华大酒店还积极传承地域文化,打造城市文化“会客厅”。走进酒店,沂山胜景巨幅画作、汉白玉十笏园、非遗展示橱窗等充满文化味的设计十分

筷勺,引导客人文明用餐。

白山大厦常务副总经理艾桂成介绍,近年来,白山大厦以推动文明旅游和企业成长有机融合为建设目标,注重员工培养和团队建设,注重文化积淀和持之以恒。此次获评国家级文明旅游示范单位,是对全体员工的肯定和褒奖。下一步,酒店将继续全面打造富有文化内涵的特色品牌,为宾客提供丰富的“文明旅游、安全旅居”体验,让白山大厦这枝“金达莱”之花绽放得更加灿烂。

专家点评:

文明旅游既是宏观的国家旅游发展大思路,又是微观的旅游企业一件件小事积累起来的精神传承。酒店类企业通过一个枕头、一把儿童餐椅、一双防滑拖鞋、一道低糖饮食践行着文明的内涵,旅游者则用心感受到文明的意义。旅游企业作为供给方,既是文明的践行者,更是文明的传播者。无微不至的关心让游客感受到家的温馨,专业高效的服务让游客感受到文明的价值,负责任的社会公益活动更是激发起全社会参与文明旅游的积极性。旅游企业也应更广泛地“走出去”,承担更多社会责任,做有担当的文明使者。

(点评人:北京体育大学体育休闲与旅游学院副教授 张佑印)



山西晋祠宾馆

近者悦 远者来

□ 王文华

“晋祠宾馆真的很有晋商古风:交以道,接以礼,一团和气;近者悦,远者来,四海春风……我遇到的每一位工作人员都在敬业工作。”这是近日入住山西晋祠宾馆的一位游客的留言。

餐饮部员工田金凤的服务给客人董先生留下了深刻印象。他在6月22日留言:“正值旅游旺季,接待人员较多,但服务没有降级,下次还愿再次过来。”

始建于1957年的晋祠宾馆是五星级饭店。宾馆与中国现存最早的皇家祭祀园林晋祠毗邻,占地37万平方米,绿化覆盖率70%,12幢古朴素雅的别墅式接待楼散落在环境清幽、风景秀丽的园林景观中。

开展文明旅游示范单位创建工作以来,晋祠宾馆发挥国宾馆优势、旅游资源优势,不断以新的服务理念推进产品升级、服务提升,始终将文明创建和日常工作融为一体,在精细、长效、常态化管理上下足功夫,以优质、专业的服务为宾客提供独特体验,实现了文明宾客与文明员工同步引导、品牌建设 with 文明形象同步提升。

晋祠宾馆尊重每位宾客的宗教信仰、民族习惯、风俗禁忌,全力为宾客提供个性化服务。对70岁以上老年人、小朋友、特殊人群等宾客提供“一对一、点对点”贴心服务,彰显宾馆关爱与担当。

“她看到我们从上海来,怕我们不习惯太原干燥的环境,当晚拿来了加湿器。为了消除我们的旅途疲劳,还拿来了泡脚盆。在晋祠宾馆,我们感到了家的温暖。”被工作人员康林燕细致入微的服务感动,一位上海客人动情地说。

晋祠宾馆相关负责人表示,宾馆一直倡导“只有想不到,没有办不到的服务”“要想客人之所想、急客人之所急”,这就需要员工有超前服务意识,在服务过程中细心观察、领悟客人需求,更好地为客人提供个性化服务,提高客人的满意度。

拥有一支业务精良的队伍,才能以过硬的能力为客人提供优质服务。为此,晋祠宾馆一方面大力推行“传帮带”,另一方面定期开展岗位培训、技能比武等,全面提高员工业务技能和综合素养。同时,各部门对标对表

亮眼。2020年,酒店借升级装修之机,匠心融入“载城市记忆、传文化经典”设计理念,在装修中巧妙嵌入潍坊文化和旅游元素,包括旅游景点、非遗项目等,重塑潍坊市地标性酒店建筑特色。酒店还配备了专职中英文解说员,并通过机器人解说等多种形式,让宾客身在富华,即可一站式体验潍坊深厚的历史文化底蕴。

“企业应当为社会创造价值,为员工创造价值。”回鹏说,下一步,富华大酒店将以成功创建国家级文明旅游示范单位为契机,进一步提升文明旅游工作,为推动山东省及潍坊市文明旅游建设和旅游行业发展贡献力量。

专家点评:

文明如炬,照亮自己,亦服务他人。酒店不只是游客临时的“家”,不仅限于为游客提供高质量的住宿和餐饮,更是地方形象代言人、本土文化传播者和文明旅游践行者。潍坊富华大酒店以推动文明旅游为抓手,提升服务品质,引领文明消费,传承地域文化,践行社会责任,“载城市记忆、传文化经典”,通过文明旅游实践,将潍坊文化和旅游元素巧妙结合,提升了酒店品位,提高了酒店效益,体现了文明之美、人文之美、时代之美。

(点评人:西南民族大学旅游与历史文化学院教授 沈兴菊)

细节都要考虑到

大余丫山旅游度假区

□ 本报记者 周晨



介绍,餐厅在显眼位置摆放了“文明用餐 杜绝浪费”“勤俭节约”“光盘行动”等提示牌,员工也会提醒游客适量点餐。如今,游客的用餐习惯有了很大变化,“要面子、讲排场”的餐饮陋习明显少了。

“餐厅的菜分量很足。服务员看我们只有3个人,还提醒我们不要点多了,怕我们吃不完。菜品也很新鲜健康,为他们的服务点赞。”南昌游客张女士说。

专家点评:

大余丫山旅游度假区在社会主义精神文明建设中勇于创新,积极盘活丫山特色资源,探索出独特的乡村振兴模式。度假区员工队伍高度稳定,工作干劲足,为文明旅游注入不竭动力。度假区规范化的管理运营和文明旅游示范工作的不断推进,更是为乡村文明建设培养了一支骨干队伍,引领当地乡村文明建设新风尚,值得点赞。

(点评人:浙江省文化和旅游标准化技术委员会委员 徐连宏)

一流,立足岗位特点取长补短,努力为宾客提供个性化服务。

工作中,晋祠宾馆餐饮部主动引导宾客排队就餐,做好文明餐桌礼仪、节约用餐等宣传引导,弘扬文明旅游新风尚。前厅部以客人为中心,通过签订“青年文明号服务承诺书”承诺、开展服务“好差评”活动,使服务细节化、具体化、有形化。客房部定期根据客情和网评更新客房场景和服务,针对情侣、亲子、旅行、会议等不同客情,提供不同的客房场景设计和服务。康体中心相继完善了中医疗疗、茶室、中药汗蒸等多种服务产品,满足宾客多元化需求。

晋祠宾馆还非常重视收集客人意见,在各营业点摆放宾客意见表,在大堂设置服务“百宝箱”、投诉意见箱,公示投诉电话,做到宾客意见日清日毕、必做分析及改进等,不断提升员工的文明礼仪、服务质量,全力营造良好的服务环境。

此外,晋祠宾馆不断加强志愿者队伍建设,成立学雷锋服务队,设置志愿者服务站。积极开展对退伍军人、医护人员、孤寡老人、困难群众慰问等志愿服务活动,让志愿服务精神融入日常、化作经常。完善职工激励机制、关心关爱干部职工机制,凝聚起强大合力,努力以优质热情的服务为广大宾客营造文明和谐、安全有序的旅游环境。

专家点评:

山西晋祠宾馆是山西省的国宾馆,以接待中央领导和各国元首屡获赞誉。他们是在开展企业标准化建设基础上开展国家级文明旅游示范单位创建的。评定组的一致评价是,他们的服务优质高效,细致入微,润物无声。在环境治理方面,将庭院美化升华为园林艺术,美丽、宁静、优雅、整洁;在客房服务方面,做到文明引领、专业规范,让客人宾至如归;在餐饮服务方面,倡导文明新风,杜绝宰杀和食用野生保护动物,实现分餐制,提倡节约……他们的创建活动不仅带动了宾客的文明自觉,还为促进全社会的精神文明建设树立了榜样,体现了企业的社会责任。

(点评人:全国旅游标准化技术委员会委员、北京市标准化研究院特聘专家 徐维洪)