

服务优质化 彰显国际范

——回访习近平总书记2013年视察海南时走过的地方·三亚国际邮轮港

习近平总书记 2013年视察海南时 指出:

改革开放是发展海南的关键一招,希望海南发扬经济特区敢闯敢试、敢为人先的精神,在打造更具活力的体制机制,拓展更加开放的发展局面上走在全国前列。

短评

让国际旅游岛 更有国际范

□ 张成林

邮轮、游艇产业是海南的朝阳产业。近年来,海南按照习总书记的指示要求,积极推动三亚国际邮轮港建设,以良好的硬件设施、高效优质的口岸服务,有效提升了邮轮港的知名度和停靠能力,推动了邮轮、游艇产业的加快发展,使得国际旅游岛更“国际范儿”。可以说,三亚国际邮轮港正是海南不断提升自身国际化水平的一个重要缩影。

提升国际化水平,是海南国际旅游岛建设的题中之义。身处改革开放的前沿,作为全国最大的经济特区,作为全国唯一的省域国际旅游岛,海南理应在提升国际化水平上实现更大作为,而且,海南也有优势、有能力提升自身的“国际范儿”。无论是离岛免税等政策优势,还是面向南海等区位优势,抑或生态环境等资源优势,都为海南迈向国际化提供了极大便利。

让国际旅游岛更有“国际范儿”,就要像三亚国际邮轮港那样,积极对标国际,用国际化标准考量海南发展底色。一方面,要提升“硬件”的国际化,着力抓好十二个重点产业、“五网”基础建设、美丽海南百镇千村建设等;另一方面,还要抓好“软件”的国际化,如加强外语教育、挖掘特色文化资源、提高国际化服务水平等,为中外游客提供全方位、高质量的舒适体验。

国际化水平的提升,涉及方方面面,必须全方位系统推进。作为改革开放先行区,我们要立足本省实际,积极张开怀抱,热情拥抱世界,抢抓新时代的新机遇,努力用国际化的视野,打造国际化的服务,构建国际化的产业,汇聚国际化的人才,全力以赴推动海南国际化水平再上新台阶,让国际旅游岛的“国际范儿”更加凸显。



“椰香公主”号邮轮停靠在三亚国际邮轮港码头。本报记者 袁永东 摄



“维多利亚”号邮轮靠泊在三亚国际邮轮港。本报记者 袁永东 摄

五年前的那个春天,习近平总书记来海南视察,为三亚国际邮轮港的发展把脉开方,声声嘱托催人奋进!

这个当年仅能容纳一艘8万吨以下邮轮的港口,在五年后的今天,交出了新的答卷:二期码头新增4个泊位,拥有了覆盖全世界所有吨位邮轮的停靠能力。

良好的硬件设施、高效优质的口岸服务,让三亚国际邮轮港成为三亚乃至海南对外开放的重要门户、国际大型邮轮在东南亚航线上经停的黄金站点。三亚邮轮产业发展站在了“快速路”端口。

筑巢引凤:硬件配套搭平台

走在三亚国际邮轮港二期码头堤岸,顺着岸线由近及远,目之所见分别是两个15万吨的试运行泊位,和两个22.5万吨的预留泊位。再加上一期码头原有的1个8万吨泊位,三亚国际邮轮港已具备停靠目前世界上所有型号邮轮的能力。

“相比2013年,三亚国际邮轮港在硬件设备上已发生了翻天覆地的变化。”三亚国际邮轮发展有限公司董事长曾宪云总会忆起当年,习总书记在邮轮码头考察的情景。

“习总书记嘱咐我们要加快邮轮母港的建设步伐,加快发展邮轮产业,为国际旅游岛建设作贡献,让我们坚定了发展的信心和动力。”曾宪云说。

于是总投资约180亿元的三亚国际邮轮港二期工程于2015年上马,到2018年基本建成。在今年2月15日,二期码头以央视春晚分会场举办地的身份全新亮相。

丰富细节:优质服务留人心

3月26日上午,首航三亚的“英锡亚”号邮轮缓缓靠港,来自26个国家和地区的434名游客登陆三亚。三亚国际邮轮港联检大厅的人境通道内,边检、海关、检验检疫三道手续关口纵列一线,联检工作人员们如默契的接力赛选手,测量体温、验证护照、检查行李,高效验放每一名游客。

“三亚邮轮港的通关速度非常快,大概两三分钟我就出来了,我还坐邮轮去过的其他国家,有的甚至要花上三四十分钟!而且工作人员对我微笑,让我感觉非常亲切和温暖。”加拿大游客芭芭拉欣喜之情溢于言表。

旅客的感受,也是习近平总书记视察邮轮港时十分关心的问题。5年前,习总书记在这里专门了解了检验检疫、海关、海事、边检和出入境办证窗口的服务情况,并关注“验放一名旅客需要多少时间”这样的细节问题。

由于大型邮轮在港区停靠时间短、通关人数多,往往一船下来就是数千人,庞大的旅客疏散,对口岸通关效率不断提出新要求。

因此,三亚的口岸服务能力也在市场召唤中不断迭代,不仅在设备上采用了智能验证台和智能系统,服务模式也在不断改革创新。比如三亚边防检查站,从2013年以来,相继推出了大型邮轮快速通关法、大型邮轮人像识别电子通关法、赴境外登邮轮随船办检等创新性的勤务模式。满足了境外大型邮轮不同通关实际需求,实现来港邮轮“零时间下客”“零等候通关”和旅客人境边防检查手续“无指定通道候检”以及“无顺序快速验放”,近千名旅客验放不超过1个半小时,实现了大型邮轮通关效率的最大化。

在市场召唤中不断迭代,不仅在设备上采用了智能验证台和智能系统,服务模式也在不断改革创新。比如三亚边防检查站,从2013年以来,相继推出了大型邮轮快速通关法、大型邮轮人像识别电子通关法、赴境外登邮轮随船办检等创新性的勤务模式。满足了境外大型邮轮不同通关实际需求,实现来港邮轮“零时间下客”“零等候通关”和旅客人境边防检查手续“无指定通道候检”以及“无顺序快速验放”,近千名旅客验放不超过1个半小时,实现了大型邮轮通关效率的最大化。

提升层次:阔步迈向国际化

作为21世纪海上丝绸之路建设的排头兵,三亚借助政策东风,开拓国际邮轮市场势在必行。“在习总书记2013年视察海南之后,一批开放政策纷纷落地三亚。”三亚市海防与口岸局局长左正和介绍,借助26国免签证、落地签证、邮轮海上边境旅游、外籍邮轮多点挂靠等政策东风,三亚邮轮产业迎来了蓬勃发展新机遇。

先是2017年底,以三亚为邮轮母港,开通了三亚至菲律宾马尼拉、长滩岛的六天五晚邮轮游。紧接着2018年初,三亚再开通至越南岘港、芽庄、下龙湾等3条邮轮航线。与此同时,运用“外籍邮轮多点挂靠”政策,三亚作为经停港,与国内多个邮轮港联合打造了“香港-三亚-广州-下龙湾-三亚-香港”等一程多站邮轮产品。

航线拓展,为三亚带来了更丰富的游客资源。而国际游客的增加,对三亚旅游服务的国际化水平也提出了更高要求。

近年来,三亚市旅游委完善了多种语言的道路标示牌工作,并发动涉旅政府部门、旅游企业开展英语培训、授牌10家“全域旅游英语角”机

构,营造了“全民学英语”的活跃氛围。“另外,我们近期启动国际化检测体系和国际旅游智慧库项目,这两项工作的完善,将提升国际化水平、打造国际旅游环境起到积极推进作用。”三亚市旅游委主任樊木透露。

省旅游委主任孙颖表示,下一步,海南将探索最优惠的免签和落地签政策,通过制定促进邮轮产业发展实施意见、完善开辟旅游航线“一事一议”奖补政策、开发“飞机+邮轮”新兴产品等多项创新举措,助推海南邮轮旅游升级转型。

三亚国际邮轮发展有限公司董事长曾宪云: 造大船,去远海, 让邮轮业务再上新台阶

“5年前那个春天,习总书记曾嘱咐我们,发展邮轮产业是一件利国利民的好事,要加快邮轮港的建设步伐,加快发展邮轮产业,拉动内需,为国际旅游岛建设作出贡献。”三亚国际邮轮发展有限公司董事长曾宪云说,总书记的话,让大家充满了信心,决心把三亚国际邮轮港打造成为中国的邮轮之都。

而今,说起邮轮港基础设施,曾宪云用“翻天覆地”来形容:两个15万吨泊位已经建成,两个22.5万吨泊位岸线也已建好正待验收,再加上原有的1个8万吨泊位,现在的三亚国际邮轮港,已经具备了同时接待至少5艘不同类

型的大型邮轮同时靠泊的能力。

“下一步我们要改革邮轮港的管理体制,在全球招聘邮轮产业相关的专业团队和人才,升级软件服务质量,开拓更多国际合作渠道,让航空旅游与邮轮旅游相链接,扩大旅客规模……”曾宪云一一罗列着他的工作计划,“还要努力弥补邮轮产业发展的巨大短板!”

他所说的短板,是国内还未有一艘国产10万吨以上的豪华邮轮。

“造大船,去远海,有了巨型邮轮,才能发展长航旅游线路。”曾宪云壮志满怀,计划至少打造一艘10万吨级以上的豪华游轮,为三亚邮轮产业添翼。

三亚出入境检验检疫局副局长王石永: 牢记总书记嘱托 守好祖国南大门

从2013年至今,三亚检验检疫工作在不断改革下有了不少新变化。作为这一变化的见证者,三亚出入境检验检疫局副局长王石永始终牢记5年前习近平总书记视察三亚国际邮轮港时的殷殷嘱托。

“习总书记对我们说,现在改革发展速度很快,国际交流日益频繁,检验检疫工作很重,责任很大!”王石永说,来自总书记的鼓励和慰问,温暖了在场的所有检验检疫人,大家情不自禁鼓起掌来。

三亚检验检疫人也将这份鼓励化为改革的动力。作为三亚出

入境检验检疫局改革的首要任务,“放管服”工作从2016年开展以来,减少审批、加强监管、优化服务,成功将食品进出口和动物性食品检验检疫审批时限缩短30%以上;全面实现电子通关,进出口企业通关时间成本和经济成本降低50%;积极探索多种旅客检查模式,如在风险极小的情况下,探索开展“电讯检疫”,还将进一步压缩旅客在船上等候时间,从而提升通关速度。

“我们将始终牢记习总书记嘱托,鼓足干劲建设美好新海南,守好祖国南大门!”



“海洋礼赞”号邮轮上的中外游客走下邮轮前往三亚市区观光购物。本报记者 袁永东 摄

(本版文字除署名外,由海南日报记者孙婧提供)