



## 爱在三亚 文明有礼

以细致周到的服务,为游客带来家的温馨与温暖,  
助力三亚城市形象提升,三亚酒店服务员——

## 用心做好服务 用爱传播美丽

本报记者 胡拥军



在三亚,有这样一群人,他们用热情的微笑迎接每一位宾客,用无微不至的服务助力三亚城市形象提升。无论从哪里来,他们都会认真了解你的需求,用热情让你感到家的温馨与温暖,用体贴入微的服务,化作一缕清风,陪在你身边,他们就是三亚酒店服务员。

传播“金钥匙理念”  
提供细致周到服务

作为一名中国金钥匙会员,三亚丽禾温德姆酒店前台接待员洪涛一直秉承“用心极致,满意加惊喜”的金钥匙服务理念,为客人提供帮助。

一年前,洪涛认识了来三亚度假的客人邓女士。今年7月18日,邓女士再次打电话给洪涛,表示将来三亚度假,希望洪涛帮忙预订酒店。在得知邓女士将首先入住三亚龙湾迎宾馆的消息后,洪涛便通过金钥匙服务网络找到了迎宾馆的金钥匙朱良东。秉承“友谊、协作、服务”的精神,朱良东为客人安排了宾馆最好的至尊池景房,并在邓女士到达酒店的时候送上海南特色的椰子壳项链。朱良东还为邓女士推荐了附近的餐厅、景区,为邓女士解决了很多问题。

7月19日,邓女士一行来到三亚丽禾温德姆酒店,这是邓女士自去年7月19日与洪涛相识,一周年后再次选择入住三亚丽禾温德姆酒店。为了迎接邓女士,洪涛精心为邓女士布置好房间,并给邓女士的儿子准备了礼物,细致周到的服务,让邓女士备受感动。

不仅如此,洪涛还经常在酒店传授金钥匙分享培训课程,传播金钥匙理念,以便为客人提供更加细致周到的服务。

尽己所能  
获得更多认可和理解

同样是酒店前台的一名接待员,在三亚海韵度假酒店工作了4年的易露说,自己的体会就是尽己所能、用心服务。让客人在酒店这个环境



洪涛精心为客人准备房间,让客人感受到家的温馨与温暖。  
胡拥军 摄

中感到惬意和安全,没有陌生感和距离感。

酒店前台接待工作并不容易,让易露印象较为深刻的是,有一天,大约晚上九点多钟,有一位客人下榻酒店,看着他一脸的疲惫,易露以最快的速度帮他办好入住手续。可是过了10多分钟,客人怒气冲冲地来到前台,将手中的房卡往前台上一扔,说:“你这是什么卡,连门都打不开。”

“对不起,先生。”易露一边说一边拿起房卡,放入门锁系统中查询,查询显示一切正常。再次确认无误后,易露把卡递给客人说:“先生,您好,这房卡的磁片要朝上的。”

“你什么意思?”还不等易露说完,客人就打断了她的话,“我难道连门都不会开吗?你们酒店怎么搞的?”这时,易露觉得自己特别的委屈。但是,她仍然微笑着对客人说:

“先生真的对不起,给您添麻烦了,我让客房服务员在8楼的电梯口等您,要是有什么事,您可以直接找她处理,您看这样行吗?”

易露诚恳的态度打动了客人,让客人压住了火。之后,她立刻通知客房服务员办理此事。事后,易露从客房服务员处获悉,原来这位客人用802的房卡去开了820的房门。

第二天,客人在办理完所有退房手续后,特地走到易露身边,诚恳地对她表示歉意,这让易露颇为感动。

委屈、误解,在易露的工作中,这样的情况时有发生,但她明白,尽己所能,耐心用心服务,最终会获得客人的认可和理解。

正是有着诚如洪涛、朱良东、易露一样的酒店服务员,更多游客在三亚感受到了家的温暖和温馨,也让三亚酒店的星光更加灿烂。

## 三亚部署打击非法采砂工作

本报讯(记者 许润)8月22日,三亚日报记者从相关部门获悉,三亚近日就打击非法采砂行为召开专题会议进行工作部署,要求马上行动起来,立即在全市范围内开展专项整治活动,一旦发现非法采砂行为,依法依规从严从重查处。

会议决定,由市综合行政执法局牵头,立即在全市范围内开展非法采砂行为专项整治行动。市水务局、市海洋与渔业局、市国土资源局、市公安局、市交通运输局等单位根据职能切实加强巡查,主

动与市综合行政执法局对接,强化协作,形成部门联动、多管齐下的查处模式,以“一刻也不能放松”的工作态度,发现一起立即查处一起,从严从重处罚,坚决杜绝非法采砂行为。

会议要求,各区(育才生态区)要严格落实属地管理职责,立即在全区范围内开展非法采砂行为大整治行动,坚决采取有效措施遏制和严厉打击非法采砂行为,及时将查处情况反馈至市综合行政执法局。对打击非法采砂过程中发现的

“沙霸”“运霸”等违法乱纪现象,市纪委监委、市公安局要深度介入调查,对于公职人员参与其中的严格执纪问责,对涉嫌刑事犯罪的要严厉查处。市委宣传持续跟踪整治工作开展、案件查处等情况,协调相关媒体追踪报道,并及时向上级宣传部门反映进展情况。由市住建局牵头,市海洋与渔业局等有关单位配合,对三亚当前用沙情况(含来源、结构、用量)进行系统摸底调查,为整治工作的开展和下一步建立常态化监管机制提供基础资料。

## “从严治旅”持续发力 让游客吃下“定心丸”

本报记者 吴采净

8月21日,三亚日报记者从三亚市婚庆旅游行业协会获悉,三亚正式发布《婚纱摄影基地经营服务规范》(试运行),通过对婚拍基地的服务主体、服务人员、服务设施、安全管理、投诉处理等方面进行明确规范,建章立制规范婚庆旅游市场发展,着力提升旅游服务水平,促进“婚庆+旅游”产业转型升级。(据8月22日《三亚日报》)

就在前日,笔者的好友发了个朋友圈,因为婚期已定,她想要征集适合拍婚纱照的地方,要求上特别标明“价格公道,童叟无欺”。长期从朋友处听来的各种婚纱照“内幕”让她担忧不已,害怕自己“陷入”一些变相收费的婚纱照陷阱中,所以想看看过来人的推荐意见。

明白消费、开心拍照,这应该是所有新人都希望的。拍婚纱照本该

是一件幸福快乐、值得以后回忆纪念的事,若是被乱收费、“挂羊头卖狗肉”等事件缠上,不仅仅会破坏当时的心情,更会让整段旅程增添不美好回忆。

此次,三亚发布《婚纱摄影基地经营服务规范》,从服务主体、服务人员、服务设施、安全管理、投诉处理等方面进行明确规范,实际上就是给新人婚纱摄影吃下一颗“定心丸”,以严管重罚的形式,促进行业健康发展。

这也是出于城市更好发展的需要。旅游市场牵一发而动全身,婚纱摄影关系到的不仅仅是新人,影响到的也不仅仅是一个行业,还影响着整个旅游市场,关系着三亚的整体形象。

作为一座国内外著名的旅游城市,要想建设成为世界级滨海旅游

城市,在旅游市场的治理管理中,就不能在任何一个小细节上“丢分”。

近年来,三亚在旅游市场治理管理上狠下功夫,有力打击了欺客宰客、非法拉客等行为,起到了“杀一儆百”的效果,依法维护了市民游客的权益,更有效维护了旅游市场环境,赢得了市民游客的点赞。

发布《婚纱摄影基地经营服务规范》,是三亚旅游市场治理管理持续推进的举措之一,表明了三亚对各种旅游乱象的“零容忍”态度,也表明了三亚将不断完善细节,继续走在“从严治旅”路上,让游客继续放心、安心游三亚。

天涯 时评

## 三亚适龄青年应征入伍热情高

本报讯(记者 胡拥军)“依法服兵役是每个适龄青年的光荣义务和神圣职责,我决心抓住这次机会,到部队接受锻炼,磨炼意志,为祖国的国防现代化事业作贡献。”8月22日上午,三亚市征兵体检中心人头攒动,来自天涯区的百余名应征适龄青年正在这里接受体格复查。

“没有强大的国防,哪来祖国的繁荣和幸福的家园。”刚刚结束体格复查的天涯区塔岭村黎族青年甫英期告诉三亚日报记者,从军一直是他的梦想,父母也非常支持他的选择。目前,甫英期在三亚技师学院计算机高级班学习,再读一年就可以参加实习了。为了有一个强健的体魄,从进入技师学院开始他就积极做准备,给自己安排好计划,每周的一、三、五跑步,一次10公里;二、四、六游泳,风雨无阻;如果遇到特殊情况就在宿舍跳绳。

“雄鹰选择宽广辽阔的天空,蛟龙选择波涛汹涌的大海,而我选择绿

色的军营,我愿意把自己的青春和力量融入祖国的钢铁长城。”甫英期说。

“不经历风浪和暗礁难以激起生命的浪花。”甫英期的同乡、校友,今年19岁的天涯区塔岭村黎族青年胡忠料同样是一个有志男儿。他说,家里有参军入伍报效国家的好传统。自己报名参军,除了对军营的向往和尽一个公民的责任与义务外,还想在部队这所“大学校”里锻炼意志、提高素质,为将来的事业发展打下基础。

目前,胡忠料在三亚技师学院酒店管理专业学习了两年,现在在大东海一家酒店实习,由于表现出色,已从一名实习服务员升为实习主管。

“如果我能进入部队这所‘大学校’,我将满怀热情为理想的天堂奋斗。”胡忠料说。

“我从小就很崇拜军人,特别想手握钢枪,参军入伍。”来自云南昭通、现就读于三亚航空旅游职业学院的大二学生孟广源说,去年他就有心参军入伍,可是由于眼睛的问题,在体检时被刷下来了,后来他多方努力把眼疾治好了,今年征兵工作开始后,他毫不犹豫地报了名。

“我是热血青年,应该为国防建设出力。”孟广源告诉三亚日报记者,如果这次能通过,到部队后一定努力训练,成为一名合格的军人。

到军营中展示才华、建功立业,是现今许多适龄青年的愿望。今年,三亚严格按照上级征兵工作要求,加大征兵工作宣传力度,广泛动员适龄青年参军入伍。据了解,当天前来参加体格复查的青年有许多是高等院校、高等职业技术学院的学生。

## 加强国防建设 推进双拥工作



## 开展志愿服务活动 弘扬尊老爱老美德

三亚市天涯区妇女联合会、建设街社区居委会、三亚绿源社会工作服务社于近日联合开展“送爱心,送温暖”志愿服务活动。图为小志愿者们为社区困难长者献上爱心礼品。

活动旨在进一步弘扬雷锋精神和“奉献、友爱、互助、进步”志愿精神,让社区青少年树立正确的世界观、人生观、价值观,弘扬中华传统美德,增加社区居民间的互动,打造良好的邻里关系;倡导尊老、爱老、敬老,让社区困难长者感受到来自社会各方的关心和温暖。  
本报记者 吴英印 通讯员 农丽娟 摄影报道

## 报纸投递服务外包招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定,我社就租赁车辆专门送报纸进行公开招标,欢迎广大供应商或自然人前来投标。

6、具体工作量:海口市约40公里、8个服务点

7、外包期限:1年(2019年1月1日至2019年12月31日)

8、报纸投递外包服务形式:司机、车辆及车辆维护等

## 一、招标项目(1)概况:

1、车辆用途:专门用于报纸投递  
2、车型要求:7座面包车  
3、车况要求:不超过2万公里且使用期不超过1年

4、数量:3辆  
5、使用时间:全年每天早晨4:30至11:00

6、具体工作量:(1)市区100公里、220个服务点

(2)东线190公里、220个服务点  
(3)西线160公里、120个服务点

7、期限:3年(2018年9月20日至2021年9月19日)

8、报纸投递服务外包形式:车辆及车辆维护等或司机、车辆及车辆维护等

## 二、招标项目(2)概况:

1、车辆用途:专门用于报纸投递  
2、车型要求:小轿车  
3、车况要求:不超过2万公里且使用期不超过1年

4、数量:1辆  
5、使用时间:全年每天早晨3:00从三亚发车

## 三、投标供应商资格要求:

符合《中华人民共和国政府采购法》对投标主体的要求,投标人应具有独立承担民事责任的能力;具有良好的商业信誉;具有履行合同所必需的设备;在经营活动中没有重大违法、违纪记录。

## 四、报名时间、开标时间及地点等:

1、报名时间:2018年8月29日至2018年9月4日(周六、周日除外)

2、报名地点:三亚日报社办公室(迎宾大道天际大厦4楼)

3、咨询电话:0898-31886999、88662898

4、开标地点:三亚日报社4楼会议室

5、开标时间:2018年9月6日15:00

三亚日报社  
2018年8月21日