

### 2023 三亚国际美食嘉年华落幕 7天接待市民游客达20万人次

本报讯(记者 胡拥军)1月3日晚,2023 三亚国际美食嘉年华活动在大东海广场落幕。为期7天的活动累计接待市民游客达20万人次,其中2023年12月31日单日最高客流量达5万人次,累计营业额超200万元。

市人大常委会主任刘耿,副市长尹承玲出席当晚活动。

活动期间发布了三亚十大名菜榜单。经过网友推荐上榜投票、专家合议等评定环节,三亚鲜鱼汤、藤桥排骨、砂锅香茅鸭、椰子鸡汤、糟粕醋火锅、山捞叶煎蛋、扁豆酱焖鱼、葱姜炒花蟹、崖州干焗羊、南山素斋等菜品入选三亚十大名菜。同时对全市30家可以吃到三亚十大名菜的餐厅进行了推荐,让市民游客

可以实实在在地品尝地道的三亚味道。在三亚十大名菜的基础上,根据各个餐厅和消费者的推荐,还整理出了三亚50道地方特色菜品,涵盖了三亚非遗美食、少数民族菜品等在内的各类三亚特色菜品,让广大消费者可以品尝三亚特色美食。

市商务局相关负责人表示,此次三亚国际美食嘉年华系列活动无论是在参与人数还是在参展规模上均创历史新高。今年将积极谋划2024 三亚国际美食嘉年华活动,加强与全国乃至世界各地的餐饮文化交流,让三亚的美食走出去,让更多的餐饮企业请来三亚落地,通过美食让更多的人了解三亚、来到三亚、爱上三亚。

### 三亚市2023年今冬明春安全生产标准化暨消防应急管理观摩会举行 推进智慧工地建设 促进相互学习交流



观摩人员进行VR安全体验培训。 本报记者 刘琪成 摄

本报讯(记者 张慧敏)近日,三亚市2023 年今冬明春安全生产标准化暨消防应急管理观摩会在三亚海棠湾HT07-05-05 地块项目(一标段)举行。与会嘉宾现场观摩了该项目在智慧建造、安全质量、绿色施工等管控措施和管理成果方面的主要应用,近10万人次通过直播“云观摩”。

观摩会紧扣安全生产标准化、消防应急管理主题,采取实地参观、展板展示及现场解说相结合的形式,重点展示项目智慧工地应用和质量安全标准化建设成

果。在观摩现场,VR安全体验系统引起了大家的注意,观摩人员可通过穿戴设备体验触电伤害、墙体坍塌、洞口坠落、高空物体打击、高空行走等31个工地场景。

“希望大家通过观摩活动认真学习交流,取长补短,真正做到安全责任到位、安全投入到位、安全培训到位、安全管理到位、应急救援到位。”三亚市建设工程质量安全监督站相关负责人表示,将以本次观摩活动为契机,以安全标准化建设为抓手,不断促进三亚市房屋市政工程施工安全生产形势向好发展。

### 创文明城市 建美丽三亚

### 天涯区环卫工一年拾金不昧80起 “靓”了环境 暖了人心



环卫工将失物归还原主。黄世烽 摄

本报讯(记者 黄世烽 实习生 赵小梅)细微之处彰显文明,平凡善举传递正能量。近年来,三亚环卫工拾金不昧的事迹频频发生。2023年,天涯区环卫工拾金不昧共计80起。各类手机、钱包、证件等贵重物品均完好归还失主。

三亚湾智慧公厕项目组6号公厕工作人员韩文爱在公厕隔间里的置物架上发现一部手机,她心知失主发现手机不见之后肯定会返回公厕找,于是收好手机在公厕等待失主的到来。半小时后失主匆匆到来,拿到手机之后对着韩文爱连声道谢;河西环卫一体化项目组第六组副组长黄小妹于早上6点在三亚第三市场旁的街道上捡到一部手机,她第一时间对手机进行临时保管,在经过一番努力后找到了失主并将手机归还,看到自己的手机失而复得,失主为黄小妹拾金不昧的精神点赞……

凌晨时分,河西环卫一体化项目组第四组保洁员王艳荣在春园路作业时,发现地面上有一个背包,打开一看里面

有身份证、手机和少许现金。因手机设置了密码无法解锁,王艳荣无法联系到失主,便将东西移交给辖区派出所。民警通过身份信息联系到失主,确认好身份信息后将失主遗失的物品悉数归还。失主在拿到背包后激动地对王艳荣说:“真的太感谢您了!这种拾金不昧的精神是无价的!”

拾金不昧是中华民族的传统美德,也是一个人良好道德风尚和崇高社会责任感的体现。一次次的拾金不昧行为,对于环卫工人而言只是日常工作的一小部分,看似平常,却让人感受到美德的难得。拿起扫帚,他们是城市的“美容师”;放下扫帚,他们是传统美德的“践行者”。

这些拾金不昧事迹,彰显出鹿城人的温暖与美好,也展示出环卫工人优良的职业道德素质。他们用实际行动彰显温暖、传递正能量,在平凡的岗位上为营造文明和谐的城市环境贡献着自己的力量。

### 学思想 强党性 重实践 建新功

### 三亚以主题教育为契机,开展旅行社经营问题专项整治行动——

# 净化市场环境 提升服务品质

本报记者 李少云

### 倡导行业自律,发布 高质量服务标准

近日,游客符女士在三亚遇到一件烦心事:2023年12月18日,她在网上预订了三亚一家旅行社的多日游套餐,包含机票、住宿等合计花费10660元。然而在落地三亚准备出游时,符女士发现签订的旅游合同并未注明出发时间,原先旅行社工作人员承诺的自由行,变成了游客每天必须8点30分随团出发的硬性要求,而她带着老人和小孩不便按时出行,符女士认为旅行社前后的行为侵犯了她的合法权益。

随后,符女士通过三亚市12345 政府服务热线寻求帮助。收到投诉后,市旅文局快速响应,立即联合市综合行政执法局到派出所调查核实。经现场与该旅行社沟通协商,2个小时内事情得以解决。在扣除已消费的机票及1晚住宿费后,旅行社向符女士现场退款5000元,这让符女士十分满意。

三亚高效联动的2个小时,不仅解决了符女士的烦恼,也通过这样一个案例让更多市民游客及从业者看到了三亚整治旅游市场和保障消费者合法权益的坚定决心。

为规范旅游市场秩序,保障游客合法权益,第二批主题教育开展以来,三亚市委、市政府领导共同领衔,从不同角度深入调研,并将“旅行社经营乱象专项整治”作为“小切口”专项整治之一,成立工作专班,通过出新招实招硬招,持续提升三亚旅游服务质量。据统计,近30日三亚涉旅行社投诉办理游客满意率由84.81%提升至91.33%,游客满意度明显提升。

合同之外禁收费、开通24小时专线应急电话、30分钟内作出客诉回应……2023年12月15日,三亚发布《三亚市旅行社行业高质量服务标准》(以下简称《标准》),从价格、服务、投诉、安全保障、经营行为等方面提出了具体要求,加快推进旅行社市场健康发展。

“我看到在签订的跟团游协议中,吃住行每一项都有详细的费用明细,每天的行程路线安排得很详细,这让我们可以更加放心的消费。”北京游客李女士说,2023年11月份她体验了5天4晚的三亚跟团游,给她留下了非常好的印象,马上就推荐给了朋友。

值得关注的是,除了发布《标准》,三亚还推出首批10家旅行社行业高质量服务标准企业,引导旅行社行业主动适应诚信旅游市场变化,用优质服务和产品质量赢得消费者青睐。

“通过《标准》的实施,旅行社旅游服务质量稳步提高,游客更愿意选择服务质量有保障的企业进行消费体验。”天涯海角国际旅行社相关负责人说,作为首批10家三亚市旅行社行业高质量服务标准企业之一,该旅行社始终坚持“诚信经营,优质服务”的做法,旅行社推出的产品也深受游客青睐。2023年1月至11月,该旅行社营收达到了2.14亿元,“这些成绩离不开三亚旅游大环境的蓬勃向上发展,也离不开企业自身的努力和诚信创新经营。”该负责人

说,优质的服务总能吸引更多的消费者,推动旅行社和消费者实现双向奔赴。

### 强化机制保障,推出 “先行赔付”制度

除了倡导行业自律之外,三亚还创新旅游服务监管模式,在全省范围内率先推出了“先行赔付”机制,进一步充分保障游客的消费权益。

近期,三亚正式升级上线“三亚放心游”平台,推出旅游消费投诉“先行赔付”制度。游客到三亚旅游,遇到旅游消费纠纷,可通过“三亚放心游”微信公众号的“理赔投诉”栏目,线上实名提交相关证据,在证据真实充分、索赔法律依据明确情况下,平台将在30分钟内进行“先行赔付”。

“先行赔付是一种态度,约束商家、保障消费者。”市旅文局相关负责人表示,当前,三亚正在提升游客知晓使用率上下功夫,在各涉旅场所投放软硬广告,营造浓厚氛围,同时充分发挥三亚市整治办组织协调作用,健全“三亚放心游”涉旅投诉、舆情、案件查处统一协调指挥机制,实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认,形成齐抓共管的工作格局,切实提升“三亚放心游”涉旅投诉处置能力。

据介绍,三亚“先行赔付”资金池已扩容至1000万元,已基本实现“吃住行游购娱”等涉旅消费场景全覆盖。目前,“三亚放心游”平台入驻经营范围含旅行社业务的商家共1595家,已对3家旅行社投诉进行了“先行赔付”。

接下来,三亚还将广泛邀请旅行社入驻“三亚放心游”平台,打造高品质旅游消费环境。

### 建立长效机制,多部 门协同推进发力

第二批主题教育开展以来,市委主题教育办印发《三亚市旅行社经营乱象问题专项整治工作方案》,成立了由市旅游办牵头,相关涉旅部门参与的工作专班,采取规范旅行项目价格、规范团队旅游市场、规范旅行社经营、提升旅游服务质量等5项举措扎实推进专项整治工作,有力提振企业规范发展的信心。

为确保整治扎实有效,三亚各部门各负其责,协同推进,建立起监管长效机制。据统计,在整治期间,各涉旅部门按分工开展旅行社专项检查及品质提升工作。市公安局出动警力136人次,检查旅行社、景区旅游团40余次,未发现违法行为;市市场监管局出动检查人员34人次,规范明码标价11家次,做到检查一家,规范一家;市交通运输局出动检查人员84人次,检查旅游客运企业20家、车辆53台;市旅文局出动检查人员52人次,检查企业27批次,对发现问题督促立行立改。

市旅文局相关负责人表示,将持续开展整治行动,强化服务质量监管,鼓励更多旅行社执行高质量服务标准,加强对旅行社规范经营的宣传引导,构建行业自律奖惩机制,推动三亚旅游业高质量发展。

## 元旦假期三亚旅游“景”上添“花”

### 景区景点、椰级乡村旅游点共接待游客近50万人次,同比增长141%

本报讯(记者 李少云)入冬以来,热带滨海旅游消费持续升温。三亚各景区涌现出一系列“旅游+”新花样、新场景、新业态,带动旅游消费快速增长。统计数据显示,元旦假期期间三亚共接待游客56.33万人次,同比增长36.19%,实现旅游总收入11.19亿元,同比增长27.45%。其中,2023年12月29日至31日,三亚景区景点、椰级乡村旅游点共接待游客47.99万人次,同比增长141.04%。

1月1日,2024 鹿回头元旦迎新登山跑活动如期举行。一支精神抖擞、步伐矫健的跑步队伍成为一道靓丽的风景线。来自吉林长春的游客王女士和女儿也加入其中,以饱满的精神,轻盈的步伐向终点全力奔跑。“带孩子到这里登高望远,欣赏自然绝美风光的同时,以奔跑的姿态去迎接新一年的

到来,是一件简单但特别有意义的事情。”王女士说。

而在天涯海角游览区和大小洞天游览区,水上飞人、香蕉船、海上超跑、摩托艇等海上运动项目,与时下最流行的围炉煮茶、海滩市集、沙滩露营,景区游玩方式更多样。据统计,元旦期间,鹿回头风景区、天涯海角游览区和大小洞天游览区通过免门票政策和丰富多彩的跨年主题活动,共接待游客10万余人次。

此外,元旦期间,三亚水上旅游市场也热闹起来。其中,三亚湾滨海海水运动乐园和大东海滨海海水运动乐园分别接待游客约2000人次。

近年来,三亚旅游市场日益多样多元,蜈支洲岛欢乐亲海游、108米海上观音打卡、热带天堂森林天然氧吧、穿越黎苗千古文化依然

受到热捧;休闲潜水、冲浪运动、夜间光影体验等项目日渐成熟;大茅洋生态村、博后村、中廖村等椰级乡村旅游点成为游客骑行健身、休闲散步、野餐露营、亲子遛娃的好去处。三亚旅游以年轻化、个性化、品质化为核心,用层出不穷的新玩法和夜间文旅新场景带来非同一般的体验,不仅吸引了远道而来的游客,也吸引了当地市民游玩。

“硬件方面,我们引导景区持续完善接待服务措施。”市旅文局相关负责人表示,通过精准招商,三亚引入“食住行游购娱”旅游新业态,提升景区整体业态,让市民游客愿意停下来、留下来,推动二次消费,提升景区自主盈利能力。

在服务提升方面,2023年三亚持续开展文旅从业人员技能提升培训,涉及救生员、潜水员、导游等多个职业工种,为近2000名从业

人员提供了专业的学习平台。此外,针对一线涉旅企业和对外服务窗口岗位人员,三亚还开办了实用英语和俄语培训班,进一步提升涉旅企业一线从业人员的综合外语素质和跨文化交际能力。

市旅文局相关负责人表示,三亚将继续结合各景区自身特色,不断强化“旅游+”的融合效应,“+旅游”的放大效应,使人气变财气、过路变过夜、看点变卖点,促进城市消费提质升级,助力海南国际旅游消费中心建设。今年春节,三亚计划以“龙腾迎新春 滨海中国年”为主题,统筹各景区资源,策划举办2024 新春文化旅游季系列活动,内容包括新春音乐会、元宵赏花灯、新春庙会、无人机表演等,实现音乐、旅游、文化、科技等跨界融合,全方位满足市民游客娱乐休憩消费的需求。

### 领航鲸搁浅海滩 三亚紧急救助



1月3日8时许,一受伤鲸鱼在海棠南路海岸线附近海滩搁浅。

得知消息后,三亚海昌生物保育团队第一时间组织救援力量赶赴现场进行紧急救助。

据介绍,现场搁浅的鲸鱼品种为“领航鲸”,全身多处明显外伤。目前,该搁浅鲸鱼已被运到三亚海昌生物保育中心进行进一步救治。

上图:搁浅鲸鱼在三亚海昌生物保育中心接受救治。

左图:救援人员进行紧急救助。

本报记者 袁永东 通讯员 王媛媛 摄