

2018安徽旅游服务质量标杆单位风采录

展现标杆风采 彰显榜样力量

2018年全国旅游工作会提出,我国旅游业2018年及今后一个时期的中心任务是“从高速增长阶段转向优质旅游发展阶段”。

2017年安徽省委省政府在关于将旅游业培育成为重要支柱产业的意见及全省旅游工作会议中明确提出要深入推进五大发展行动计划,以实施旅游强省“五个一批”建设工程为总抓手,努力将旅游业培育成为人民群众更加满意的现代服务业,并将全省旅游服务质量提升写入政府工作报告。

安徽省旅游发展委率先在全省范围连续二年开展旅游服务质量标杆单位遴选命名工作,并以全国首创的“旅游服务质量江淮行”系列推介形式助力优质旅游强省建设。

近日,记者走访了荣获2018安徽旅游服务质量标杆单位的8家企业,深入探究8家企业近年来在旅游服务质量建设、标准体系打造、品牌服务创建、质量管理和制度创新上的经验,展现标杆风采,彰显榜样力量。 □记者 张贤良

安庆市五千年文博园： 标准化管理 创新化服务

一梦千年,十里画廊。安庆市五千年文博园,一座巧夺天工的艺术殿堂,坚持游客至上、品质至上、服务至上,聚焦发展,注重创新,集知识性趣味性于一体,塑千年历史文化于一园,食宿行服务一条龙,让每一位游客开心而来、满意而归。

五千年文博园不忘初心,砥砺奋进,提高景区标准化管理、精细化服务、科学化发展水平,致力于提升旅游服务质量。成立服务质量领导小组,建立覆盖全景区的服务质量管理网络。制定完善并落实各项安全规章制度,定期开展消防、疏散等应急演练,提高风险管控应对能力,三年无重大安全事故。“文博园于2015年首次通过ISO9001质量管理体系认证,并于2018年通过复评”,五千年文博园总经理张永安告诉记者,“在工作中严格导入质量管理体系及5S管理,建立健全涉及行政管理、安全管理、游客服务等12类70余项管理制度并形成汇编下发执行,严

格落实质量责任制,明确质量管理目标,加强质量审核监督。”当质量成为一种习惯和品质,所带来的必将是企业的提升和发展。2017年文博园实现游客接待量240万人次。文博园先后命名为“国家文化产业示范基地”、“中国最具创造力文化品牌”、“中国文化创造力调研基地”、安徽省教育厅和安徽省旅游委首批“省级研学旅行实践基地”等。

“文博园将以此入选为契机,全力创建国家5A景区和国家全域旅游示范区,以朴初故里、禅源源头为依托,在太湖县打造一条成熟的文旅产业链”,张永安告诉记者,“将五千年文博园及花亭湖打造成集文化旅游、休闲度假、影视基地、游乐、艺术品展示销售于一体的综合性文旅实体,把禅源太湖文博园打造成全国知名的文化旅游度假目的地,提升服务质量,扩大景区品牌效应,勇担领军责任,为安徽旅游业的发展作出贡献。”



五千年文博园



六安天堂寨

六安天堂寨景区： 质量建设永远在路上

将心比心,待客如亲。六安天堂寨景区,植根华东最后一片原始森林,以匠心服务铸造旅游品牌,成就质量标杆,托起了老区人民脱贫致富的梦想。

天堂寨风景区构建完整的基础标准体系、服务提供标准体系和服务保障标准体系。把实施标准化管理、推进标准体系。实景情景剧《性格李鸿章》从讲历史到演历史,更是场场爆满。

李鸿章故居先后荣获合肥市创建全国旅游标准化示范单位“优秀单位”称号、“首个通过ISO9001质量管理体系认证的文博单位”等一系列荣誉称号。

“质量不只是目标,更是坚守的原则”,吴胜表示,“以服务业质量发展助推景区效益质量发展,实现从优秀到卓越的同时,更感受到了景区贴心的服务。近年来,景区未发生一起重大责任投诉事故,游客满意度也由2013年

的93%上升到98.5%以上。

目前,围绕天堂寨旅游发展起来的农家小院、地方特色浓郁的吊锅、八大碗、十大碗和旅游超市、农特产品、旅游商品街等旅游服务体达330余家,天堂寨核心区已集聚23家投资上千万元的旅游服务企业,住宿接待量更是持续上涨。

随着天堂寨旅游品牌的不断打造,有效集聚了客流,拉动了消费,带动了当地村民兴办起农家小院、农家乐,农民不用出远门就可以在家门口从事旅游服务经营或打工,很多贫困户因此脱贫。

天堂寨景区相关负责人告诉记者,“质量建设永远在路上,站在新的起点上,天堂寨将用标准塑造品牌,用标准赢得市场,用标准促进发展,打造中国知名旅游目的地。”

安徽好之旅国际旅行社:以质为根 以诚为本

21年坚守,不忘初心,以质为根,以诚为本,想客之需,急客之享。安徽好之旅国际旅行社深耕重塑旅游发展新格局,挂牌新三板,成为安徽旅行社上市第一股。

安徽好之旅在省率先通过ISO9001质量管理体系认证,导入卓越绩效管理模式,参与省标准化试点等多项质量活动。成立专项工作组,组织实施质量建设工作,先产品、后销售,到后台管理工作环节中,以点带线,以线破面,全面攻克服务质量难关,以计划、执行、检查、行动封闭循环为思想基础,确保

计划、责任、检查、激励到位。

“严控上游产业链,加强产品管理。专人专岗对上游供应商进行分类、编号、管理,按供应商产品范围大小进行分类,按供应商的黏合度进行分级,对供应商供应的产品进行数据量化、分析”,安徽好之旅国际旅行社品牌管理中心经理陈子夜告诉记者,“实行旅游投诉首问负责制,投诉流程及常见突发事件制作成标准,上墙公示,投诉案件编制典型案例。”

除此之外,好之旅还加强服务建设,致力于提升游客满意度。出行前召开产品说

明会,包括团队过程中的安全注意事项、文明公约,出行过程中加以引导,严格监控、保证手机畅通、旅游安全提示。回团后立即反馈,一团一确认,第一时间致电游客,确认服务质量。

“全面质量管理,好之旅业绩实现了阶梯式突破,营业收入提升30%,纳税金额提升15%,主营成本下降10%”,陈子夜告诉记者,“接下来,通过互联网+相融合,加速转型升级,促进品牌渐进式发展,打造综合运营商和新型旅游企业。”

广德木子度假村:诚信铸就品质 创新引领未来

一群人一辈子一件事,为了心中那个梦想,木子人开拓创新,传承弘扬,演绎着旅游服务业的精彩传奇。

广德木子度假村将质量视为生命。木子度假村采取岗位责任制和绩效考核制相结合的方式,把最典型的问题提出来,并加以解决。强化监督管理,形成封闭的管理体系,由“制定-实施-监督”三大环节构成。每年签订《安全生产责任状》,开展安全生产月活动,确保安全生产零事故率。

“木子度假村一直秉承只有高标准才有高质量的发展理念,而企业的标准化管理离不开企业文化”,广德木子度假村村行政办主任彭莉莎告诉记者,“打造新派徽菜——木子菜,让品牌走向全国的企业经营理念和熏陶,就是在企业文化指导下,形成了共同的价值观念,让木子度假村不仅在服务标准化中取得突破,更在质量服务中树立了标杆。”

木子度假村下一步如何走?彭莉莎表示,“木子度假村将围绕吃、玩、玩多元化发

舒城万佛湖:5年0投诉 连续3年游客满意度99%以上

长龙卧云波,平湖迎万佛。舒城万佛湖心系游客,甘做筑坝基石;精益求精,践行质量信仰。用质量筑成千米大坝,用服务泛成一湖春水。

万佛湖专门设立服务质量小组,制定相关质量管理体系,通过ISO9001质量管理体系认证,将游客满意视为最大荣誉。严格把控质量服务,编制旅游服务标准化体系文件、旅游质量手册,发布质量品牌文化建设报告。对游客进行满意度调查,并积极改进。展开员工普通话培训、导游技能培

训、游船驾驶技能培训、服务质量提升系列培训等培训内容。“5年0投诉,连续3年游客满意度99%以上。”通过开展旅游巡回法庭、旅游警察,设立市场监管和消费维权服务站,定期安全检查,打造十大景观等设施,切实提供高品质的旅游设施。

另一方面,通过“旅游+模式”深入挖掘服务内涵,提供更多优质产品。旅游+体育,打造水上高空扁带等品牌,举办“鑫泰杯”全国库钓大奖赛、国际水上扁带大师赛等体育赛事;旅游+红色,将旅游与新四军红色精神、龙河口水库精

神深度融合,打造永不忘却的记忆地雕、龙河口水库纪念馆等红色景观;旅游+研学,积极开展研学基地创办,组织户外拓展、暑期夏令营等活动,打造红色教育基地。

“2017年景区接待游客157.2万人次,净利润2077万元,解决附近村民就业,带动周边七个乡镇、近万名贫困人口脱贫致富”,舒城万佛湖办公室相关负责人表示,“今后万佛湖将导入卓越绩效管理模式,进一步提高服务水平,充分发挥标杆单位的示范引领作用。”

“积极探索绿水青山就是金山银山的发展路径,处理好酒店经营与生态环境之间的关系,加快发展生态旅游产业”,披云山庄相关负责人告诉记者,“披云山庄以产品为核心、以质量为宗旨,率先构建披云徽厨菜系,以顾客为导向首创体验式徽菜,以质量文化为载体构建党建式管理模式。”

池州莲峰云海景区： 诚信经营 质量第一

梦自云海来,心随莲花开。池州莲峰云海景区是结合旅游观光、酒店住宿、餐饮、农业开发等旅游综合型企业,民俗文化、真山真水、品质服务是景区的“三大法宝”。

景区致力于软件建设提升,获得专业机构质量管理双认证,完善各项制度建设,做到合理规划,有据可依,奖罚激励。与专业院校合作,定期调研。成立12315服务站,完善咨询、投诉反馈机制。加强突发事件演练,目前无一起安全事故生产。

同时,景区硬件也达到了行业高标准,建设空气质量检测仪,向游客适时显示环境质量数据。景区还投资建设独立的污水处理站,确保景区污水处理质量达标。结合智慧景区建设,完善景区票务智能系统,及时掌握景区大数据,为景区安全生产和精准营销提供有力保障。

“诚信经营,质量第一是莲峰云海景区一直秉承的宗旨,把质量管理融入企业文化中,从上至下严格把控质量,成立质量监管小组,坚持质量就是企业的根本,也是公司业绩提升的基石”,莲峰云海景区董事长都昌盛告诉记者,“通过服务质量管理体系的完善,景区游客量近三年内大幅度上升。”

“接下来将制订服务质量三年提升计划,继续加强服务质量培训和考核工作。加大环境保护投入,更好提升环境质量。与旅游院校等机构合作,开展服务质量和游客满意度第三方测评,完善相关的游客反馈机制”,都昌盛告诉记者,“莲峰云海景区将抓住这次契机,注重旅游质量提升,加强管理,以更高、更严的标准来要求自己,努力推进景区质量工作迈上新的台阶。”

歙县披云山庄： 质量兴企 品牌强企

一生一菜,一生一事,一生一追,歙县披云山庄展现安徽旅游风采,诠释行业匠师风采,唤醒美食文化遗存,引领徽菜走向全国。

质量建设对促进企业快速发展起到了关键性的推动作用,通过立足标准、提升质量、打造品牌,披云山庄已初步实现沿线京福高铁,迈出文化主题酒店连锁的战略步伐。

披云山庄全面推进卓越绩效管理模式,坚守质量为本的理念,不断推动披云走上质量效益之路。以用户为中心,完善产品设计模式和组织协作方式,从产品优化进一步拓展到服务重构、流程设计。加大投入,掀起制度、技术、管理、文化、组织等各个方面的创新热潮,增强企业核心竞争力,进一步提升发展动力。坚持以人为本,做强人心资源,以劳模创新工作室和技能大师工作室为平台,打造一支知识型、技能型、创新型的劳动者队伍。

“积极探索绿水青山就是金山银山的发展路径,处理好酒店经营与生态环境之间的关系,加快发展生态旅游产业”,披云山庄相关负责人告诉记者,“披云山庄以产品为核心、以质量为宗旨,率先构建披云徽厨菜系,以顾客为导向首创体验式徽菜,以质量文化为载体构建党建式管理模式。”



李鸿章故居