

## 特别报道

## 优化文化旅游环境 提升服务供给水平

广州文化旅游服务质量提升在路上

服务是旅游业的本质属性,今年是广州的文化旅游服务质量提升年,如何让广州文化旅游服务长期成为金字招牌?4月,《广州市文化旅游服务质量提升“1+9”计划》印发实施,5-9月,广州文化广电旅游系统从完善文化旅游基础设施、加大优质文化旅游产品和服务供给、提升从业人员综合能力、加强文化旅游市场监管力度等方面全面推进提升,目前已经初见成效,将为广州争创世界文化旅游名城及国际旅游目的地、集散地提供重要支撑。

## 文旅场所游览环境提升初见成效

改善文旅场所游览环境是此次提升计划的头号目标。经过逐步优化景区外围环境、持续推进旅游厕所革命、不断提升文旅场所品质等措施,广州的文旅场所游览环境有了大变化。

据了解,广州全市A级旅游景区都科学核定了游客最大承载量,逐步落实客流信息实时发布措施,在客流高峰时段增加购票、检票、咨询窗口,推行网上购票、网上预约制度。

今年,市级财政安排资金对旅游厕所给予扶持。新一轮旅游厕所建设也将落实广州市关于厕所革命“三年计划力争两年完成”的工作要求,例如越秀区结合新河浦片区环境改造提升工程、荔湾区结合恩宁路二期改造项目,优先保障旅游厕所配置。

## 从业人员和志愿者服务水平都有提升

文旅场所硬件上去了的同时,从业人员素质也在提升。在多元化服务能力培训开展方面,广州文旅界各个行业今年都在实施专业素养研培计划,提升专业水平。广州地区旅游酒店从业人员今年进行了“服务质量提升”系列培训活动,例如5月27日-28日的全市星级酒店服务质量提升动员暨安全管家培训,强化了星级酒店服务质量提升主体责任。广州图书馆举办了19场图书馆专业继续教育培训,培训从业人员达3660人次。广州还组织了导游从业人员开展了“讲好广州故事——导游文化大讲堂”系列培训活动,从广州历史、文化、红色基因、岭南典故等开展专题式课堂授课。

志愿者队伍服务水平的提升也有相关进展:通过推动实施“文化志愿者孵化计划”,组建文化志愿者讲师队伍,广州的“文化志愿者公益讲堂”课程延伸到基层,助推公共文化服务均等化发展。

## 文旅服务质量提升将深入到细节

按照“1+9”提升计划清单,广州的文旅服务质量提升工作将进行再部署、再动员、再落实,体现到日常管理,深入到服务细节。

在落实建设标准,提升服务水平方面,广州将按照景区质量等级评定标准指导开展A级旅游景区创建,广东环亚美容化妆品博物馆成功创建国家3A级旅游景区。重点指导博物馆系统按照A级景区标准提档升级,按照广东省文化和旅游厅《关于开展2019年全省A级旅游景区复核工作的通知》的要求,已完成2019年度A级旅游景区质量等级复核。同时指导开展第二批市级旅游文化特色村培育评定工作。

在加大产品供给,推进文旅融合方面,广州将开展“文旅荟萃·乐享花城”主题惠民活动,通过制定促进文化旅游消费措施,培育和强化文化旅游消费理念,激发文化旅游消费潜力,促进文旅市场消费升级。今年,广州将大力推进公共图书馆新馆建设和镇街图书馆、市民书房升级改造,年底前公共图书馆总数力争达到200个,全部实现免费开放、通借通还。

在完善制度保障、破解难点方面,广州今年将组织编制《广州市博物馆事业发展中长期规划(2020—2035年)》,把博物馆、纪念馆、陈列馆、美术馆、艺术馆等各类场馆分门别类,纳入统一管理和规范。根据国家和省的要求,将出台《广州市关于推进博物馆改革发展的实施方案》,分类施策,激发博物馆内生动力,推动博物馆行业高质量发展。



■广州组织了导游从业人员开展“讲好广州故事——导游文化大讲堂”系列培训活动,让从业人员素质得到提升。



■市文广旅局今年计划把从化碧水湾“亲情服务”的做法在市内住宿业推广。



■岭南印象园通过“好好说话”的服务考核模式开展服务质量教学,成为了不断提高旅游景区服务水平的好抓手。



■广州文化广电旅游系统今年加大了优质文化旅游产品和服务供给,也提升了服务从业人员综合能力。

## 景区自创培训内容让员工学会热情服务

如何让“游客至上、服务至诚”的旅游行业价值观渗透到全市的景区,让旅游景区服务在标准化的基础上进行个性化、人性化的延伸?岭南印象园通过“好好说话”的服务考核模式开展服务质量教学,成为了不断提高旅游景区服务水平的好抓手。据悉,全市文化旅游系统服务质量工作引向深入的过程中,市文广旅局计划推选一批服务质量提升工作先进单位,让得力的工作方法成为全市文旅单位学习的范本。

“我们梳理游客投诉发现,服务热情低、没有主动帮客人解决问题占了一定的比例。我们就希望通过培训,让员工能主动为客人着想。”岭南印象园副总经理王娟介绍,从今年5月起,该园在全

体员工中开展“好好说话”的岗位练兵活动。通过让各个部门的员工梳理工作流程,以团队合作情景剧的形式展示工作中的业务处理过程,同时接受评委现场提问考核特殊个案处理方法。员工学会了良好的语言沟通,景区的服务水平更上新台阶。

据了解,该园八成的员工都是大学城小谷围岛的村民,不少上了年纪的员工原本连普通话都不会说。提升活动开始后,就连不直接接待游客的绿化部门老伯伯老阿姨们,也主动邀请工会里安徽籍的同事做普通话老师,从“你好”学起,提升普通话水平。经过短短几个月的努力,老园丁们的普通话水平都得到了很大提高,碰到游客咨询,也不再胆怯。

## 鼓励多元化发展提高游客体验度

一个发自内心的微笑、一杯恰到好处的暖手热茶、一段热情温馨的欢迎视频……促进星级酒店服务质量和品质提升,努力提高游客入住体验和舒适度,是广州市文化旅游服务质量提升计划中第二大任务。从化碧水湾的“亲情服务”品牌的做法正是市文广旅局计划向市内住宿业推广的先进经验。

“生活需要仪式感,服务也需要仪式感。当酒店服务设计中加入一些有仪式感的内容,就容易打动客人的心,给客人留下美好的回忆。”各大网上旅游产品销售平台上,对于从化碧水湾温泉度假村服务注重细节,为客人创造各种感动的留言多不胜数。度假村总经理助理刘艳姣告诉记者,随着网络社交的兴起,度假村也注意结合潮流,为客人免费制作各种多媒体产品,让客人从预订到离开酒店,都有难忘的回忆。

例如,礼宾部的员工会提前通过客人预订房间留下的电话申请加微信好友,然后就可以帮客人制作专属的欢迎入住小视频,提前发到客人微信上。此举往往会让客人十分惊喜,还没入住就

已经受到欢迎。又例如对于日渐庞大的亲子入住群体,酒店在假期会免费举办多种亲子活动:棉花糖制作、度假村内寻宝、户外健身设施挑战等等。在每个亲子活动的举办点,都会有工作人员抓拍亲子家庭的精彩瞬间。当天就会生成不同的多媒体产品:动态相册、小视频等等。参与亲子活动的家庭不用再担心错过了精彩瞬间的抓拍,还能在离开酒店后保存一份独特的回忆。

据悉,广州市文化旅游服务质量提升计划中将强化对星级酒店的对标管理和监督。按照国家标准开展星级酒店评定和星级酒店评定性复核工作,对不达标的星级酒店坚决取消星级。另外,通过建立动态监管机制,督促整改完善,努力提高游客入住体验和舒适度。

广州还计划加强对主题酒店的培育和引导。鼓励酒店多元化发展,加快培育一批特色鲜明的文化主题酒店、精品旅游饭店,努力引导酒店积极申报成为国家首批文化主题酒店和精品旅游饭店。(李佳文 夏世焱 陈旭欣 穆文广旅宣)