

全区旅游行业 完美服务坚实保障全国“两会”



北京市政府副秘书长周正宇到驻会饭店检查

政协委员谈旅游

政协委员李凤芹:充分利用45个国家72小时过境免签政策发展我区旅游经济,建议相关部门加强此项政策的研究,制定有利于我区旅游经济发展的方案策略,加强与市级部门和机场相关部门沟通,加强对西山八大处文化景区一日游项目宣传和推介,特别是佛牙舍利推广,留住游客,鼓励过境外国人留在我区。

政协委员陈反修:开发石景山区旅游产品的建议,提出我区旅游资源丰富,具有多处知名度较高的旅游名胜,每年吸引了众多的旅游参观者,但是旅游产品的开发较薄弱,应该开发能代表石景山区特色的品牌产品,提升石景山的知名度和美誉度,从而获得更大的经济效益和社会效益。

政协委员杨淑红:加大宣传投入提升石景山区旅游资源品牌形象的建议,提出了石景山在北京市旅游行业中的

认知度、美誉度和竞争力还有待于提升,建议加大对外宣传的力度和投入,加大广告投放力度,加快品牌建设脚步,丰富旅游产品品牌文化内涵。

政协委员武文华:北京西山八大处文化景区建设中开展旅游服务标准化工作的提案,提出了西山八大处文化景区的建设得到了市委的高度重视,并将其列为了北京市重点建设项目。这个规划范围274.5公顷的项目,最终将打造一个展现中国文化深厚内涵的5A级景区。为实现这一目标,在其规划建设初期就应着手建立一套具有本景区特色的旅游服务标准体系,利用标准化的管理手段为建设中和建成后的西山景区的高效、可持续运行提供技术支撑和基础保障,树立西山文化景区的高标准、高起点、专业化和国际化的品牌形象,并通过不断优化完善,形成具有八大处佛教文化特色的景区发展模式。

解读《国民旅游休闲纲要》关键词

备受关注的《国民旅游休闲纲要》2013年2月18日正式发布,这是旅游业的一件大事,更与广大百姓的生活息息相关,对我国经济社会发展具有深远影响。

纲要关键词一:带薪休假

纲要提出了要保障国民旅游休闲时间。落实《职工带薪年休假条例》,鼓励机关、团体、企事业单位引导职工灵活安排全年休假时间,完善针对民办非企业单位、有雇工的个体工商户等单位的职工的休假保障措施。加强带薪年休假落实情况的监督检查,加强职工休息权益方面的法律援助。在放假时间总量不变的情况下,高等学校可结合实际调整寒、暑假时间,地方政府可以探索安排中小学放春假或秋假。

纲要关键词二:门票减免优惠

纲要提出了要改善国民旅游休闲

环境。稳步推进公共博物馆、纪念馆和爱国主义教育示范基地免费开放,城市休闲公园应限时免费开放。稳定城市休闲公园等游览景区、景点门票价格,并逐步实行低票价。落实对未成年人、高校学生、教师、老年人、现役军人、残疾人等群体实行减免门票等优惠政策。

纲要关键词三:大众散客旅游

纲要提出了要发展家庭旅馆和面向老年人和青年学生的经济型酒店,支持汽车旅馆、自驾车房车营地、邮轮游艇码头等旅游休闲基础设施建设。鼓励开展城市周边乡村度假,积极发展自行车旅游、自驾车旅游、体育健身旅游、医疗养生旅游、温泉冰雪旅游、邮轮游艇旅游等旅游休闲产品。开发旅游演艺、康体健身、休闲购物等旅游休闲消费产品,满足广大群众个性化旅游需求。

在“两会”接待服务工作中,北京铂尔曼大饭店、华北宾馆两家驻会饭店在软、硬件设施更新改造和餐饮、人员服务等方面加大投入,共接待政协委员452人,大会驻地工作人员490人,接待会议40次,实现了全程零投诉,高标准地完成了接待任务。

统筹协调,建立有力的保障机制。今年是我区第三次承担全国“两会”驻地保障任务。区旅游委领导高度重视,成立了我区旅游行业全国“两会”驻地接待服务保障工作领导小组,提早策划,制定工作方案,明确职责,细化责任,多次召开协调会,及时掌握工作进展,确保“两会”服务保障工作顺利推进。

加强检查,确保驻地饭店及周边旅游经营单位安全规范。一是会同公安、安监、消防等部门联合检查和专项检查,共13次,出动执法力量36人次,涉及旅游经营单位22家,重点检查了宾客入住登记、疏散通道、消防设施、食品安全、应急预案及演练情况,并提示两驻地掌握重点要害部位的安全设备的运行,要求餐厅、后

厨、中控室、配电室及库房等安全设备和贵重物品集中地区要有专人值守。二是利用政府信息平台,通过发送短信、电子邮件等形式,向全区各旅游经营单位广泛宣传,及时发出安全通知和提示,进一步增强各旅游经营单位安全防范意识,为“两会”顺利召开提供了良好的外部环境。

精心组织,做好接待服务保障工作。两家接待饭店积极完善接待方案,精心布置酒店内外环境,提供优质服务,以饱满的热情、周密的安排、精心的准备接待来宾,在各自特色服务上下功夫,充分展示石景山区高星级酒店的服务水平,高质量做好“两会”接待服务工作。

信息畅通,建立有效的应急沟通网络。区旅游委与万达铂尔曼大饭店、华北宾馆和主要旅游经营单位建立直接联系,编印相关单位联络员通讯录,保证信息通畅,便捷高效联络,并每天定时联络,全面掌握情况,及时沟通信息,严密注意动态。每天下午5点前向应急办报送相关信息,便于区领导应急决策指挥。

两会接待情况

华北宾馆在17天的时间里,接待委员278人,工作人员约290人。客房部在每个房间摆放了总经理致辞、电视频道节目表、服务指南和温馨提示卡。为每名委员配发了一双水拖鞋、文件筐。“三八妇女节”期间还给48位女委员和21位女工作人员赠送了贺卡。圆满完成了“让全国政协会务组和全体委员满意”的工作目标,得到各级各有关单位领导的一致肯定,共收到锦旗3面,感谢信17封。

万达铂尔曼大饭店作为第三次接待全国政协委员的饭店,今年共接待委员174人,工作人员约200人。会议期间,酒店每天安排培训有素的19位礼仪服务员在委员们登车时,为每一位委员送上甜美的笑容和热情的问候。在风雨中为委员们撑伞并送上大巴车,浮动的粉红色成了独特的“风雨彩虹”。她们举着“万达铂尔曼”礼仪牌,站在天安门广场上,迎着冷冽的寒风、冒着沙尘,构成一条粉红色的靓丽“风景线”。

