

# 简报

(2012年第2期)

二〇一二年六月三十日

主办单位：厦门市游览区管理处（游客中心）

※※※

## 【工作动态】

### 争当服务明星，服务第一，游客至上 ——游客中心深入扎实开展优质服务示范月活动

优质服务示范月是第二季度工作的重点，每年的四月为青年文明号优质服务示范月，游客中心青年文明号集体响应福建省青年文明号活动组委会的号召，四月份如期开展如火如荼的优质示范月服务。

三月底游客中心全体成员已开始进行优质服务月准备工作，制定及部署了详细的活动计划，以便四月份的优质服务能顺利开展。

进入四月，优质服务示范月活动按计划有条不紊的进行，设立学雷锋岗、学雷锋窗口、上岗佩戴“学习雷锋好榜样”红绶带及“学习雷锋志愿者”文明引导牌，传播践行雷锋精神；组织志愿者对风琴博物馆院内的杂草进行清除，并清理了周边环境的垃圾，同时志愿者们还向现场的游客分发文明旅游的宣传材料和景点宣传资料等；持续开展“号户结对”活动。长期义务为需要帮助的贫困生进行学业辅导；开展“捐书助学献爱心”活动，向厦门市特殊教育学校捐赠图书；支持申遗，进行提升旅游服务质量专题培训；积极参与开展服务评议活动，进行游客满意度调查，请游客参与评价，接受游客的监督。

通过此次开展的优质服务示范月活动，游客中心青年文明号集体成员充分参与其中，按照“服务一流”的要求，本着求真务实精神，从方便游客、服务游客的角度出发，从本集体的工作职能和岗位特点出发，提供各种形式的优质服务；开展各级青年文明号“号号联动”、“号户结对”等结对子促和谐行动；在游客满意度调查中获得了98%的满意率；从而深化了青年文明号信用建设示范行动，为建设和谐海西助力。

### 游客中心服务大厅举行“服务明星”评选活动

为激发青年职工的工作热情，更好地发挥在青年文明号活动中的先锋模范作用，游客中心每季度开展“服务明星”评选活动。考核主要以现场咨询服务态度、成效为主，公务接待出团情况为辅；分为优秀、良好、合格、不合格四个档次，季度考核结果被评为不合格的末位对象，给予效能告诫，季度最高分前2名为服务明星，每人奖励100元，同时在监督台上进行公布，张贴照片，上墙宣传。经过公开、公平、公正的评选，苏冬梅与汪夏怡被评为2012年第二季度“服务明星”。

## 游客中心钢琴演奏点投入使用

为积极响应市旅游局局长黄国斌调研鼓浪屿时，提出的关于落实省市领导要求鼓浪屿要有钢琴演奏点相关工作指示，游客中心钢琴演奏点面向游客开放，定时提供钢琴演奏表演，表演曲目有《鼓浪屿之波》等。钢琴演奏点的启动是游览区管理处继音乐厅举办天天演活动以来，又一项惠民举措，进一步丰富了鼓浪屿音乐之岛的文化内涵。

### 【简讯】

- ▲ 2012年4月8日至15日游客中心参加市旅游局组织的赴山东开展厦、漳、泉、金旅游宣传促销活动，为鼓浪屿景区的宣传促销起到了积极的效果。
- ▲ 2012年4月18日、19日下午，游客中心员工参加安全宣传培训活动，提升了员工消防安全意识和应急处理能力。
- ▲ 2012年4月24日，游客中心员工参加由鼓浪屿管委会举办的“支持申遗，质量兴旅”培训活动。
- ▲ 2012年4月25日上午，汪夏怡参加了鼓浪屿景区首批消费维权联络员队伍成立仪式暨首期培训班，并顺利通过了现场考核，成为鼓浪屿景区首批消费维权联络员。
- ▲ “五一”黄金周期间，组织5名工作人员在鼓浪屿轮渡广场开展游客问卷调查工作。
- ▲ 2012年5月19日，游客中心参加“中国旅游日”宣传活动，进行鼓浪屿景点推介。
- ▲ 2012年5月22日至6月5日，游客中心更新日光岩标识引导牌，优化了日光岩的旅游硬件环境，使景区面貌焕然一新。
- ▲ 2012年5月25日—28日，游客中心主要领导参加处参加“2012台北两岸观光博览会”，对旅游服务中心宣传鼓浪屿的展示，以及宣传资料的印制问题上提出了建设性意见。
- ▲ 2012年6月1日，游客中心员工自发为自闭症儿童家庭捐款。
- ▲ 2012年6月5日，游客中心世界环境日志愿服务活动，号召游客及市民环保从我做起，推进低碳出行，践行绿色生活。
- ▲ 2012年6月18-21日，游客中心员工陈露、汪夏怡参加厦门第五届旅游培训超市

### 【下阶段工作要点】

- ★ 开展“道德讲堂”活动。
- ★ 进行鼓浪屿申遗征文比赛活动。
- ★ 举办第十届中秋博饼节。
- ★ 参加第八届海峡旅游博览会。

---

审稿：赵思琦

主编：唐曼妮

编辑：张丽舒、汪夏怡、李铭旖