

四奖喜相连 花落蓬莱阁

其中戚继光祠堂及戚继光墓被列为全国重点文物保护单位

□通讯员 黄海丽 朱恒亮
□记者 孙芳芳 报道

本报5月20日讯 近期,蓬莱阁景区“四喜临门”,先后荣获四项荣誉。荣耀的背后,总伴着默默付出,这与景区不断提高管理、服务质量有着不可割裂的关系。

提起蓬莱阁,多数市民都能想起它的几个著名的景点。景区依托丰富的自然、人文景观,以旅游、观光、休闲、度假为功能导向,以高档服务配套设施为载体,努力为游客提供更高层次服务。

据了解,近来的“四喜”分别是,戚继光祠堂及戚继光墓被公布为全国重点文物保护单位,蓬莱阁休闲文化旅游区创建全国知名品牌示范区通过专家组文审论证,蓬莱古船博物馆荣获“2012年度全国博物馆精品陈列展览”优秀奖,蓬莱阁景区荣膺“中国自驾游首选目的地”。

此前,早在2011年蓬莱阁获批中国驰名商标,今年,景区又被中华全国妇女联合会、全国妇女“巾帼建功”活动领导小组授予“巾帼文明岗”,被山东省总工会授予“山东省十佳女职工建功立业标兵岗”等荣誉称号。



蓬莱水城全景图。(景区供图)

细微处着手,全方位提升

提服务、抓管理、赶潮流……景区服务有妙招

管理:

适时优化,设三级应急预案

“无规矩不成方圆。”蓬莱阁景区充分为游客考虑,通过优化制度管理景区,并不时针对现实中遇到的问题进行商讨。

蓬莱阁景区按照《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》的要求重新编制三级应急预案,使其在工作中更具可行性和操作性。

面对周围环境的不断变化,

景区又立即启动了质量、环境管理体系文件的换版升级工作,按照“精简、实用、高效、科学”的原则,遵从专家指导和规章制度进行整改。

为突出强化规章制度的执行力,景区对中层和部门绩效考核、考勤管理等制度重新审定,真正形成奖励先进、鞭策后进的良好激励机制。



八仙真人秀表演。(景区供图)

服务:

诠释新理念,细化检查标准

在提升服务质量方面,景区率先提出“服务整体质量”理念,做到“全方位开展、全过程控制、全员参与”的服务质量控制和管理。

服务的每个流程、每个环节、每个阶段均进行检查、评选等工作,充分发挥各个部门、各岗位,

各班组的职能,群策群力,实现检查小组管理的精细化、中层干部监督的常态化、所有员工服务的标准化。

此外,为保证服务质量,细化检查标准。按照“服务国际化”的要求,借鉴星级酒店服务管理模式,细化规范服务标准,

包括仪容仪表标准、服务礼仪标准等等,并严格按照标准进行检查,将结果纳入部门绩效考核。

景区为提升一线员工对工作职责、服务程序与标准的掌握及灵活应用能力,并将提高一线员工对突发事件的应急处理能力作

为重点工作来抓。

付出总有回报。在山东省5A级景区游客满意度测评中,蓬莱阁连续四年保持了第一名的地位,旅游服务和游客满意度受到上级部门和游客的充分肯定,蓬莱阁真正成为现代山东半岛旅游的金字招牌。

网络:

打造“无线景区”,力争信号全覆盖

为适应旅游发展新形势,景区借助现代信息科学技术手段,将数字、信息、网络技术应用到旅游景区的保护、管理和开发中,以加强景区的资源监测能力,提升景区的资源保护水平,规范景区的资源开发利用。为游客提供更丰富的旅游信息,更便捷的消费方式,更人性化的服务内容,形成

统一保护开发,统一指挥调度,统一旅游服务,统一经营管理的良好秩序。

蓬莱阁还将倾力打造“无线景区”。在蓬莱古船博物馆安装上了联通和移动的WLAN(无线局域网),游客中心也正在调试新增设的WLAN基站,力争在景区范围实现WLAN和Wi-

-Fi等无线数字信号全覆盖,让游客在游览过程中可以方便的将手机、电脑等终端以无线方式连接上网。

景区对于手机客户端的也加强互动服务,蓬莱阁智慧旅游已经上传至apple store和android store里,免费为使用此两种操作系统的手机客户使用,使他们在

任何地方都可以查阅景区信息,了解景区。

此外,还将逐步实现3G服务的在线预订、旅游相关公共信息查询、现场动态视频、游客互动交流、电子导游系统等,使旅游信息服务可视化、快捷化、随身化。

本报记者 孙芳芳

新媒体营销 启动二维码

随着传播方式日新月异,信息服务领域也瞬息万变。景区大力推广官方微博、微信,蓬莱阁官方微博(腾讯微博: <http://t.qq.com/plglyjq>; 新浪微博: <http://e.weibo.com/u/3329601270>; 搜狐微博: <http://t.sohu.com/u/1561757458>)、飞信已使用。

二维码消费系统也被广泛应用,如今,蓬莱阁官方微博二维码已经生成,手机用户只要使用智能手机拍下二维码图案,下载一个小软件,手机上就能立刻显示出丰富的景区各类信息。

“描一眼”



蓬莱阁官网



腾讯微博



新浪微博



搜狐微博