

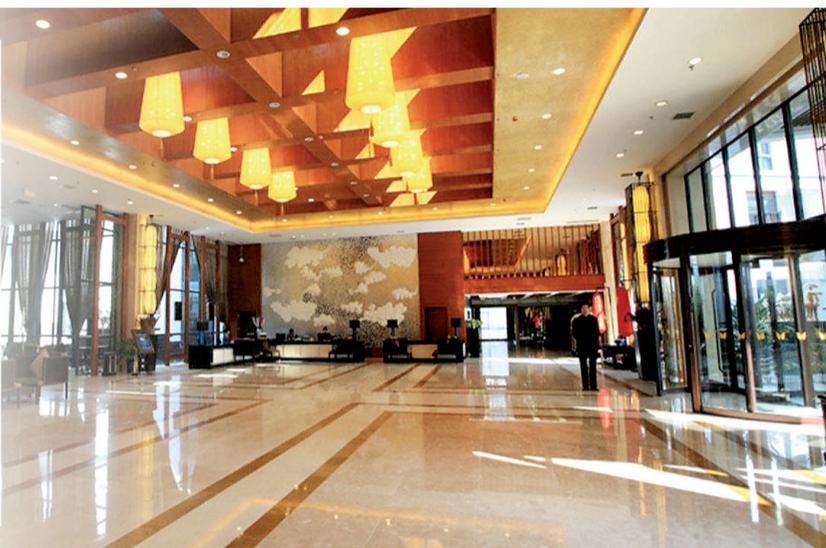


## 伊水湾大酒店

## 学习中求生存 改变中求发展

□记者 金曦 通讯员 郑宝亚

在栾川,有一家按照五星级标准建造的园林式酒店——伊水湾大酒店,近两年来在行业内的知名度不断攀升。这家建在县城里的大酒店,如何从全市诸多旅游企业中脱颖而出,作为优秀旅游企业代表的呢?记者在采访后,得以解惑。



高贵、典雅的酒店大堂 (资料图片)

## 走出去多学习,将先进经验请进来

东临伊水,位于栾川县城东开发区的伊水湾大酒店,由一座综合主楼和三座贵宾楼组成,拥有高贵、典雅的接待大厅、220间豪华客房,以及可停放300多辆车的生态园林式停车场。

在将近十年的发展路上,该酒店始终将“学习中求生存、改变中求发展”的思想理念贯穿在工作中,使酒店一步一步走向更好。

酒店相关负责人说:“近十年的摸索和实践,让我们深刻了

解到学习模范单位的重要性,认识到‘坐井观天’是无法让酒店更好发展的,必须走出去多学习,将先进经验请进来。”

2015年年初,伊水湾大酒店树立了新的发展目标——打造具备河南一流服务水准的酒店。此后,该酒店的各项工作皆围绕此目标进行。

去友谊宾馆学习“六常法”管理;到华阳国际饭店实地参观及学习礼仪规范;邀请铂都利豪

国际饭店管理团队到酒店指导工作,提出整改意见;邀请浙江平湖圣雷克大酒店负责人到酒店授课……

近两年,伊水湾大酒店不断组织酒店管理人员前往上海、杭州、重庆、济南等地的星级酒店进行参观学习,组织员工进行分享,根据学到的知识、经验,结合酒店实际情况制订执行方案,并由管理人员带头落实,力求在管理和品质上向一流酒店看齐。

## 2 创新管理与服务 提升宾客满意度

2015年,伊水湾大酒店全面开展“以情服务、用心做事”活动,先后出台、完善各项规章制度、操作标准70余个,使员工用制度约束自己,用标准规范自己;对工作中容易出现的问题和错误制定了相应的警示语,使员工少犯错或不犯错,逐步提升服

务质量;在客房增加婴儿床、儿童浴盆、儿童枕、儿童拖鞋、儿童口杯和宠物舍、养生茶等免费服务项目……通过管理和服务上的创新、提升,使宾客满意度明显提升。

去年,该酒店接到客人表扬信和网评935份,携程网的评分从

2015年初的4.1分升至4.6分。

酒店负责人表示,酒店的管理与服务如逆水行舟,不进则退,伊水湾会继续学习酒店行业标杆单位的先进做法和经验,健全规章制度,提高服务质量,提升管理水平,努力使酒店再上一个新的台阶。

## 增强服务意识 树立旅游形象

□记者 金曦 通讯员 郑宝亚

日前,全市旅行社“提升服务意识,树立旅游形象”座谈会在阳光水世界召开,百余家旅行社负责人参加了会议,并对我市旅游新亮点——阳光水世界进行考察,与景区初步签订了合作协议。

市旅发委主任王晓辉在座谈会上指出,在如今全域旅游时代,旅行社要规范经营,大力推动文明旅游,进一步加大引客入洛力度,景区、饭店、旅行社等旅游企业要抱团发展,形成合力,共同做大、做强旅游产业。

市旅行社协会会长刘志渊表示,各旅行社都要增强对客服务素质,树立良好的行业形象,杜绝载客、欺客等现象,并对阳光水世界的旅游价值及合作表示了肯定。

阳光水世界董事长李双军表示,将让利于合作单位,助力旅游企业间互利发展,同时打造优质旅游惠民工程,助力引客入洛。

## 友谊宾馆:辉煌发展一甲子

□记者 金曦 通讯员 郑宝亚

日前,河南省首家星级饭店——洛阳友谊宾馆迎来60周年庆典。

在庆典仪式上,酒店员工表演了精彩的歌舞节目和形象走秀,多名已退休的老员工现场讲述老友谊故事,向来宾展示了友谊宾馆辉煌的发展历史和优异的旅游标准化建设成果。

成立于1956年的洛阳友谊宾馆,经过多次改制,变的是机制和制度,不变的是对服务、对标准的坚持。以人为本、服务为魂,是友谊宾馆制胜的法宝。

把简单的事情重复做,把重复的事情做专业,通过“六常法”(常分类、常整理、常清洁、常维护、常规范、常教育)标准化管理,洛阳友谊宾馆被国家旅游局、河南省旅游局、洛阳市旅发委树为全国、全省、洛阳市旅游标准化示范单位,吸引了全国众多同行前来学习、交流。

来看·洛阳最美休闲乡村 (系列报道) ⑩

山清水秀林子多  
“水美乡村”等您来

□记者 金曦 通讯员 邓雅磊

在嵩县车村镇西部、国家5A级景区白云山脚下,有一个被评为河南省首批“水美乡村”的村庄——天桥沟村。近年来,该村在我市旅游大发展中崭露头角。

## 深山里“飞出”美丽乡村

天桥沟村处在黄河、长江、淮河三大水系的分水岭地带,属于豫西伏牛山脉深山区,年平均气温14℃,森林覆盖率达85%。这里的泉水常年不断,十余条溪流蜿蜒其中,山、石、洞、林繁多,既有北国山水雄伟之态,又有南方山水俏丽之容,是春季观杜鹃、夏季避暑、秋季赏红叶、冬季滑冰雪的理想之地。

该村野生动物种类丰富,主要以鸟类、禽类、爬行类为主;境内天然林、经济林、风景林品种40余种;中药材种类较多,以发展山茱萸、连翘、桔梗等品种为主,素有“天然药库”之称。

近年来,天桥沟村围绕“旅游带动”战略,大力发展旅游业,重点打造进村公路两侧的特色景观带,种植向日葵、桔梗、月季,发展上千亩的核桃、板栗、山茱萸、玫瑰、薰衣草种植基地,逐步形成了特色休闲农业和观光种植产业基地。

2014年,天桥沟村被评为省级美丽乡村建设示范村;2015年,天桥沟村被评为河南省首批“水美乡村”和洛阳市十佳最美休闲乡村。

## 打造白云山脚下的自驾游营地

2014年年底至2015年,该村投资1000多万元,对全村进行了提升改造。如今的天桥沟村村容整洁,环境优美,道路两旁松柏林立,漫山遍野草木吐绿,河畅、水清、岸绿、景美,逐渐成为在白云山脚下“风景迷人、村貌引人、特色诱人、乡风恋人”的风情小镇。

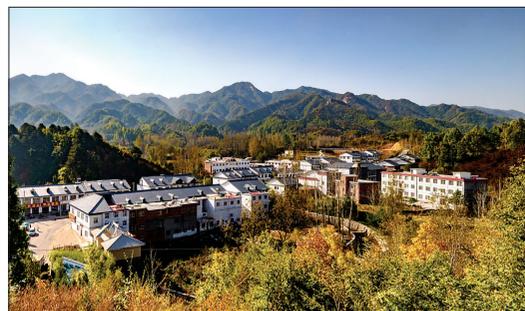
2015年,洛阳白云山自驾游营地项目落地天桥沟村,今年年初,自驾游营地滑雪场项目建成运营。目前,自驾游营地安置房、游客服务中心等项目主体已完工,天桥沟村正继续进行美丽乡村提升工作,完善配套基础设施。

土特产:核桃、板栗、橡子、木耳、山茱萸

自驾路线:洛阳市区-洛栾高速-旧县站-S248线-G311线-车村镇天桥沟村

乘车路线:洛阳-运汽车站-乘坐白云山专线-到天桥沟村下车

周边推荐:木札岭、卧龙谷、白云山、老君山、龙池十八瀑、白河镇原始生态旅游区



天桥沟村 (资料图片)