

附件 1:

三亚市 2025 年度旅游服务质量提升工作先进企业申报报告书

申报企业名称：三亚志明置业有限公司
三亚亚龙湾五号度假别墅酒店

推荐单位名称：三亚市吉阳区旅游和文化广电体育局

填 报 时 间：2025 年 11 月 19 日

附件 1-1

三亚市 2025 年度旅游服务质量提升工作 先进企业申报表

项 目	内 容			备注
单位名称	三亚志明置业有限公司三亚亚龙湾五号度假别墅酒店			
统一社会信用代码	91460200780703822Y			
单位地址	海南省三亚市吉阳区亚龙湾旅游度假区龙海路 20 号			
负责人姓名	梁 钊	联系电话	18689885123	
申报联系人	赵献民	联系电话	13976797667	
申报企业申明	本单位郑重声明：在本次“三亚市 2025 年度旅游服务质量提升工作先进企业”评选中，所提交的所有信息、数据及佐证材料均真实、准确、合法、有效。如存在任何虚假信息，本单位自愿承担由此产生的一切责任，接受取消参评资格或撤销荣誉称号的处理，并承担相应后果。 法定代表人签字：王锦华（公章） 2025 年 11 月 19 日			
推荐单位意见	经审核，该单位符合评选条件，同意推荐。 （公章） 年 月 日			

附件 1-2

三亚市 2025 年度旅游服务质量提升工作 先进企业申报材料

三亚亚龙湾五号度假别墅酒店位于亚龙湾国家旅游度假区内,是由 108 栋独具热带浓郁巴厘岛风情的园林别墅和 1 栋会所组成,酒店成立于 2006 年 12 月 1 日,总占地面积 200 亩,总建筑面积 4.5 万平方米,其中别墅建筑面积 3.6 万平方米;会所面积 8 千平方米;绿地面积 9.5 万平方米,绿化率达 71%。

酒店共有房间 355 间。每栋别墅均设客厅、餐厅、厨房、保姆房及庭院、泳池、花园、莲花池、SPA 亭、车位，将古朴与现代，开放与私密完美结合，追求“有若自然”的新贵族风范。

酒店目前有员工 191 人。

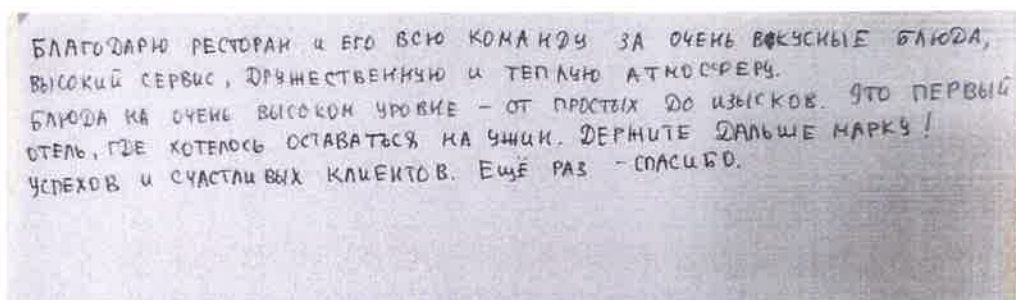
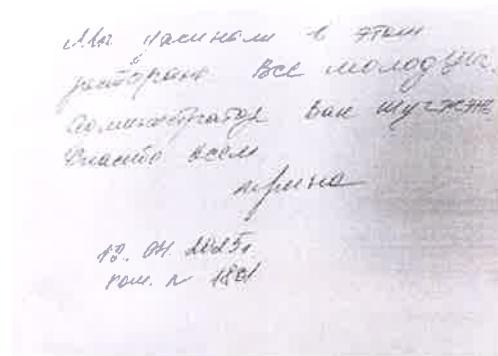
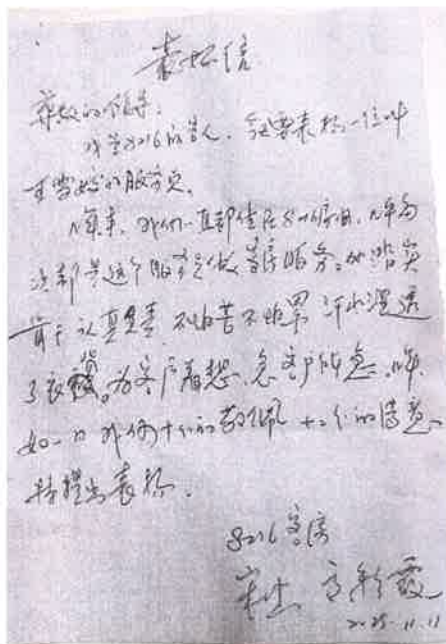


基本信息

2025 年 2 月份，锦旗 1 面，酒店入住客人河南的陈女士。



2025 年 11 月 3 封表扬信，均来自住店客人。



2025 年 5 月 15 日，抖音职人培训，共 50 人参加。



2025 年 6 月 12 日—13 日，开展防蛇安全专项培训，共 119 人参加。



2025 年 8 月 15 日，关于职场形象提升、暖言智语·服务沟通艺术培训，共 33 人参加。



安全生产台账：

酒店 9 月份安全检查隐患整改表

检查日期：2025 年 9 月 26 日

参加会议：安全员 8 人参加（李振刚、周梦、童乐勇、冯春芳、王善良、黄广林、王超、朱红涛）。

复查日期： 复查人：

会议现场照片		会议要点	
		2025 年 9 月 26 日上午 10:00 在行政会议室召开安全会议，会议纪要： 1、8 月下旬因受台风影响严重，主要以恢复酒店生产经营秩序为主，酒店领导组织各部门积极恢复受损设施设备、绿化清理和卫生整治等工作，为保障酒店正常经营秩序，各部门自查安全隐患、自行整改； 2、9 月份安全检查是国庆、中秋 2 节长假前的安全检查，检查内容要求全面，包括消防设备、燃气设备、电器设备、食品安全、泳池设备等； 3、各安全员需对自己部门员工进行工作环境范围的消防设备常识抽查，了解消防设备名称、位置、数量、功能，掌握灭火器使用方法等； 4、关注员工“2 热”健康监测和防控工作。 本期推送学习了解内容：《危险辨识与防控》，已发微信群。	
检查现场照片	隐患描述	整改回复人	整改后照片

酒店 10 月份安全检查隐患整改表

检查日期：2025 年 10 月 31 日

主持：杨小东

参加会议：安全员 7 人参加（李振刚、周梦、童乐勇、冯春芳、黄广林、王超、朱红涛），请假：王善良。

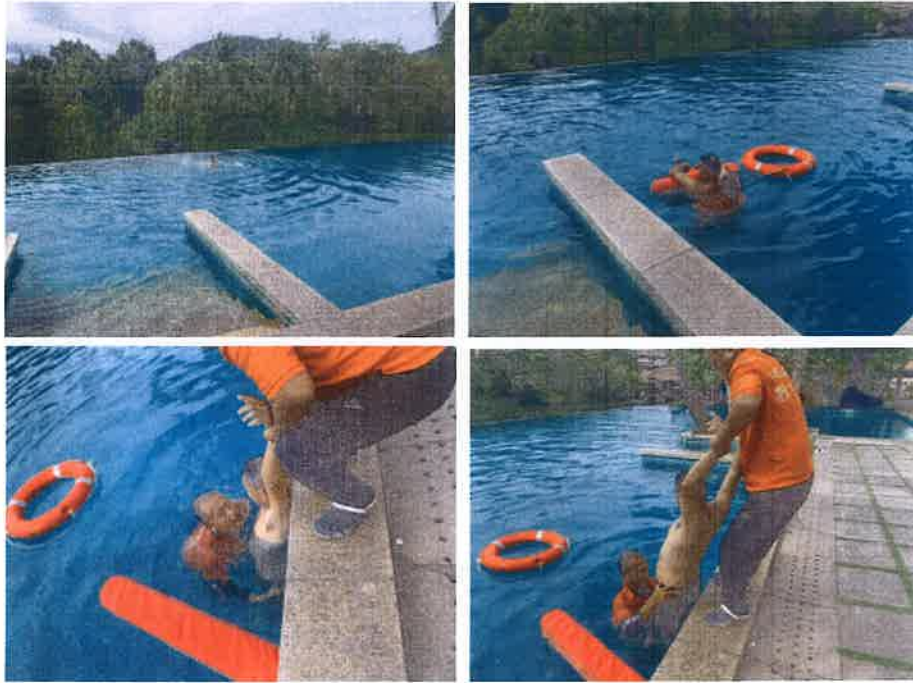
复查日期： 复查人：

会议现场照片		会议要点	
		2025 年 10 月 31 日上午 10:00 在行政会议室召开安全会议，会议纪要： 根据酒店第三季度经营分析会指出的安全问题，提出未讨论解决方案。 1、酒店客房浴室的玻璃门时有破裂引起客人受伤情况，工程部需解决技术方面的问题，有计划的巡查、加固或更换玻璃门零部件、及升级预防措施，减少事故概率，客房部做房时发现需及时上报维修。 2、员工工伤时有发生，厨房员工和园林员工工伤概率较大，各部门在设备安全使用流程培训加大力度，平时检查员工操作流程确保合规，加强现场操作指导指引。 3、安全部近期将完善《安全生产事故跟踪报告表》后重新发布，各部门发生人员受伤、设备损坏等情况必须按照流程填写《安全生产事故跟踪报告表》，主要目的是根据事故分析原因、提出和落实改正措施、加大教育员工力度，避免同类事故发生。 本期推送学习了解内容：《电动车火灾预防》，已发微信群。	
检查现场照片	隐患描述	整改回复人	整改后照片

安全演练：

1、2025 年 6 月 15 日泳区救生演练。

2025 年 6 月 15 日在酒店会所的公共泳池，模拟客人游泳中出现溺水的异常情况，救生员发现后紧急呼叫同伴并入水施救，使用合适的方法快速接近溺水者并将其拖带上岸：



拖带溺水者上岸后，根据患者情况实施抢救并同时要求同伴向本部门领导汇报；前厅部大副作为就近面客岗位，及时赶赴现场了解客人信息汇报自己部门领导相关情况，做好紧急联系 120 救援工作；餐饮部大堂吧作为现场服务员，及时准备茶水、毛巾等物品，做好辅助准备工作。救生员开始进行心肺复苏技术施救：

2、2025 年 6 月 22 日微型消防站应急演练。

2025 年 6 月 22 日，消防中心接待火情报告信息，通知就近值班保安员查看，确认火情属实（模拟 183#别墅边界）后，保安取灭火器自救，消防中心值班员通知本部门当班领班组织救火、通知本部领导火情情况；并依次通知宾客中心、客房中心、工程部值班室等中心枢纽，告知派人赶往协助。



本部当值领班立即通知在岗人员赶往酒店微型消防站穿戴灭火着装；通知微型消防站岗位员工准备应急消防站物品；现场组织员工穿戴着装、携带灭火设备等；通知沙滩车赶回微型消防站做好运送准备；微型消防站员工做好现场交通疏导，协助应急消防物品准备到位；当值领班现场检查携带装备、服装穿戴情况；



三、到达火情现场（模拟 183#别墅边界），观察情况后果断决定，使用手抬式消防泵在泳池就近抽水灭火；当值领班组织员工进行消防泵取点定位，连接水泵和进出水管，抽水灭火；



四、现场指挥启动消防泵抽水灭火，灭火器进行辅助，实时做好火情观察、灭火进展情况汇报；



五、各部门协作救援人员陆续赶到，客房部主管携带区域房卡区域进行本栋别墅的住客疏散（模拟）；前厅部人员将疏散客人引导至安全地带，对围观客人做好解释；客服员做好巡查（可燃物品的撤离、隔离等）；工程部做好断电断气工作，并协助灭火：



六、演练结束，进行总结：消除现场安全隐患，回复物品原貌，复盘演练过程，重述各部门员工在应急过程中的职责任务，让各部门员工更加明确自己的工作任务，树立一种防患于未然的安全意识。



七、演练记录：演练过程记录、签到表。



安全生产管理制度：

关于酒店《安全检查评估总则》

根据国家《安全生产法》实施的相关内容，为更加完善酒店安全生产责任细化落实到部门管理者，更好的落实个人安全生产操作，2024 年拟对酒店各部门设置安全员，完善各部门员工的安全生产培训教育、安全检

查与隐患整改等工作：

一、各部门设置安全员，归口酒店安全生产委员会管理：

- 1、安全部是酒店安全生产委员会的常设机构；
- 2、各部门推荐安全员 1 名，每次任期 1 年，任期内无特殊情况不更换；
- 3、各部门推荐的安全员为各部门主管以上员工，必须是在消防、食品安全、交通、燃气、电工、特种设备（锅炉、电梯等）等某一方面或者多方面有特长专业的；
- 4、每月轮值总经理参与当月安全检查评估工作中。

二、安全员基本职责：

- 1、组织或者参与拟订本部门安全生产规章制度、操作规程和生产安全事故应急救援方案；
- 2、组织或者参与本部门安全生产教育和培训，如实记录安全生产教育和培训情况；
- 3、组织开展岗位危险源辨识和评估，督促落实本部门重大危险源的安全管理措施；
- 4、组织或者参与本部门应急救援演练；
- 5、检查本部门的安全生产状况，及时排查生产安全事故隐患，提出改进安全生产管理的建议；
- 6、制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为；
- 7、督促落实本部门安全生产整改措施。

三、安全员具体工作：

- 1、经常性利用本部班前会对所有员工进行安全生产意识灌输；
- 2、定期开展安全生产培训，经常性利用本部技能培训活动对所有员工进行安全生产操作培训；

	3、每日对工作区域的安全生产工作进行巡查，及时纠正“三违”（违章指挥、违规作业、违反劳动纪律） 4、每周对本部所辖区域的安全生产工作进行隐患排查，并及时完成隐患整改，按照隐患整改清单填报至安全部； 5、每月参与酒店安全检查评估，及时传达至本部员工； 6、对照每月安全检查评估表，及时按照隐患清单完成本部门隐患整改、回复； 7、组织本部员工积极参加酒店的各项安全生产培训、演练活动； 8、督促本部员工严格落实各项安全生产规章制度和措施； 9、严格落实本部所辖区域消防、用电、用气、交通、食品、卫生、危化品、特种设备等项目安全措施； 10、严格落实各部门所管现金、物品、车辆等财物的安全保障措施； 四、安全检查评估方法： 1、安全员机构成立后，安全部组织安全员对自己的专长制定检查评估细则，每月定期进行检查、评估； 2、每次检查安排专人记录、整理，由带队领导签字确认后发各部门整改和回复； 3、安全隐患整改由所属部门安全员负责监督、落实整改和回复； 4、隐患整改未在规定期限完成、未回复的将加倍扣分，特殊情况及时向安全部说明原因并按照要求做好临时防范措施； 5、每次检查时按照各类《XX 安全检查细则评估标准》进行扣分，安全部统计各部门扣分情况，作为各部门安全奖罚标准； 6、发生人员伤亡、财产损失的安全事故时，各部门必须填报《事故调查报告单》，按照国家《安全生产法》和酒店《安全生产责任书》进行处罚。
--	--

	五、奖惩措施： 1、安全员除部门基础绩效外，安全员增加专职绩效 300 元/月； 2、酒店及部门在季度、年度的优秀评选中，安全生产委员会和安全生产办公室实行“一票否决”制； 3、每季度由带队领导提名，从安全员中选出 2 名优秀人员，报酒店领导批准后纳入酒店每季度优秀员工奖励中； 4、每年进行一次安全生产工作总评估，由酒店安全生产委员会根据各部门全年奖罚情况对安全生产工作综合评定，评出安全生产优秀部门 1 个，报酒店领导批准后纳入酒店年度优秀集体奖励中； 5、每次安全检查根据检查细则、隐患整改落实、重复出现同类隐患次数等按照各类《XX 安全检查细则评估标准》进行扣分和进行相应扣款处罚； 6、发生严重责任事故，按照国家《安全生产法》和酒店《安全生产责任书》相应条款，由酒店安全生产委员会做出处罚决定； 7、处罚基金和奖罚基金均由人力资源部统筹、发放。
社会贡献与荣誉材料	于 2024 年 11 月被中国酒店与餐饮品牌发展大会组织委员会评为：2024 年度行业领跑者榜单文化特色酒店。 

于 2025 年 1 月被三亚旅游酒店行业协会评为：2024 年度三亚旅游酒店行业最佳特色餐厅。



2024 年 11 月，在三亚市旅文局联合三亚市商务局、三亚市旅游行业协会联合会、三亚市旅游品质保障协会、三亚市海鲜餐饮协会启动的 2024 年“三亚餐饮老字号”的评选活动中，我酒店被评为“银盘老字号”餐厅。



深耕康养 IP，服务自贸港建设

三亚亚龙湾五号度假别墅酒店服务质量创新与国际化实践说明

在海南自由贸易港建设“国际旅游消费中心”的战略指引下，三亚亚龙湾五号度假别墅酒店深刻把握全球健康旅游产业蓬勃发展的趋势，率先进行服务质量的战略性升级。我们以打造具有国际影响力的“康养健康 IP”为核心，推动服务从传统住宿接待向提供“身心归处”的高价值健康管理体验转型，成功开辟了高端细分市场，并为海南康养旅游产业的国际化发展提供了可资借鉴的案例。

一、 创新举措：构建以“康养 IP”为引擎的国际化服务体系

我们的创新并非零散改良，而是一次以“健康”为核、以“国际化”为翼的系统性重塑。

1. 打造独具魅力的康养 IP，实现服务价值升华

为突破同质化竞争，酒店决心从“卖房间”转向“卖生活方式”和“卖健康”。我们系统打造了“森海养心”康养 IP 体系，其核心在于：

- **课程产品化与国际化：** 将每日的八段锦、太极、瑜伽、颂钵音疗等课程，从零散活动整合为体系化的“每日康养课程表”。所有课程均以身体语言为主，视觉示范为辅，极大地降低了外籍客人的参与门槛。特别是八段锦、太极等东方养生功法，因其动作舒缓、功效显著，成为吸引国际客人的独特文化体验产品。
- **膳食康养化与本地化：** 推出“药食同源”养生餐，将海南本地特色食材（如五指山野菜、东山羊）与中医食疗理念结合，创造出既满足国际味蕾又具备健康功能的创意菜品，让健康理念融入宾客的每一餐。
- **空间场景化：** 充分利用别墅酒店的私密性与园林景观，将课程置于海风、草坪与泳池之畔，打造沉浸式的“移动康养道场”，极大提升了服务的感知价值与独特性。

2. 推动“旅医融合”，拓展服务边界与专业深度

响应自贸港关于“深化旅游业与现代服务业、健康产业融合”的号召，我们大胆进行资源跨界整合。

- **与权威医疗机构签署协议：** 酒店与圣巴厘医院建立战略合作，为客人开辟就医“绿色通道”、义诊、健康讲座等服务。这不仅是一项安全保障，更是服务专业性的强力背书。
- **赋能店内康养项目：** 酒店内设中医馆。专业中医师提供的体质辨识、艾灸、推拿等服务，与每日康养课程形成了“动养结合”的完整生态，使康养 IP 具备了坚实的医学支撑，从“体验”升级为“调理”。

二、 实施成效：康养 IP 成为驱动国际化与高质量发展的核心引擎

上述举措的实施，取得了超出预期的市场回报与品牌效应，尤其在开拓国际市场方面成效显著。

1. 成功破局国际市场，俄语区客源成为核心支柱

康养 IP 的打造，使我们精准击中了国际游客，特别是对预防性健康管理有深厚传统的俄语系国家客人的需求痛点。

- **数据佐证：** 实施康养战略以来，俄语系国家客源占比已稳定提升至约 70%。这一结构性变化，标志着酒店已成功从亚龙湾的泛国际化竞争中，细分出并

	牢牢占据了“高端康养”这一利基市场。 ● 案例佐证： 店内中医馆常见俄罗斯客人络绎不绝，他们往往以家庭为单位，进行为期数周甚至更长的疗养度假，将针灸、理疗作为行程的核心目的。他们的平均入住时长和综合消费额远高于普通观光客，显示出康养 IP 强大的客户粘性与价值创造能力。一位俄罗斯长住客人在意见卡上写道：“这里不仅有三亚的阳光大海，更有莫斯科找不到的、真正让我放松下来的东方智慧。” 2. 服务质量指标与品牌美誉度显著提升 ● 客户好评聚焦康养： 客人自发评价中“放松”、“瑜伽”、“养生”、“健康”等关键词提及率增长。表明，客人认可的不仅是服务，更是一种健康的生活方式和获得的身心改善。 3. 形成示范效应，贡献于自贸港康养旅游品牌 我们的实践，是海南自贸港政策在旅游产业创新层面的一个微观缩影和成功落地。 ● 探索“旅医结合”新模式： 我们与医疗机构的合作，为“康养旅游岛”的建设提供了切实可行的商业样本，探索了旅游产业与健康产业深度融合的可行路径。 ● 推动文化输出与软实力提升： 通过康养 IP，我们将中国的八段锦、太极、中医等传统文化瑰宝，以可体验、可消费的现代化服务产品形式，成功地介绍给国际客人，使之成为海南国际化形象中一张独具魅力的“健康名片”。 三、 总结与展望 三亚亚龙湾五号度假别墅酒店以康养 IP 为抓手的服务质量提升工程，是一次成功的战略转型。我们通过产品体系化、服务专业化与资源跨界化，不仅实现了自身服务质量的飞跃与经济效益的增长，更在实践层面推动了海南旅游服务的价值升级与国际化进程。未来，我们将继续深化这一战略，不断完善与国际标准接轨的康养服务体系，致力于成为海南自贸港面向全球市场的、独具特色的健康旅游目的地，推广中医康养、中国文化，为提升海南的国际竞争力与影响力持续贡献力量。
--	--



营业执照

(副本) (1-1)



扫描二维码登录
“国家企业信用
信息公示系统”
了解更多登记、
备案、许可、监
管信息。

统一社会信用代码
91460200780703822Y

名称	三亚志明置业有限公司三亚亚龙湾五号度假别墅酒店	负责人	王瑞华
类型	外商投资企业分支机构(分公司)	成立日期	2005年10月25日
经营范围	酒店经营管理、物业管理、餐饮、酒吧、美容健身、商场、商务服务。		



此件仅限于办理
2025年续办
事宜,不作他用,再次复印无效。
年 月 日

登记机关



琼 00217014