



马立祺, 澳门JW万豪酒店及澳门丽思卡尔顿酒店营运副总裁



澳门JW万豪酒店

最佳亲子度假酒店

很荣幸澳门JW万豪酒店能获得“最佳亲子度假酒店”，酒店开业虽然刚满一年，便已深受世界各地的认可及赞誉。能够赢得此等奖项，证明我们已经达到服务宗旨，令每位宾客都能尽享酒店带来的非凡体验。对于澳门JW万豪酒店殷勤备至的服务团队，实在是莫大的鼓舞。

澳门的旅游业正处于腾飞发展的时期，为迎接未来更多的挑战，酒店优秀的服务团队将透过细致雕琢且恰到好处的服务，无微不至地照顾宾客所需，致力于让宾客在简单率性的写意氛围下，低调地享受恬静高贵的住宿地道体验。坐落于澳门顶级综合度假城“澳门银河™”，澳门JW万豪酒店位于澳门路氹城至优越位置。娱乐渡假城内设有多个提供精致国际美食的食肆及各式各样的娱乐场所，满足所有商务及休闲旅客的需要。

此外，我们的服务团队亦会不继创新，为本地及访澳宾客带来全新的度假体验，例如“名厨都汇”刚推出的“品味传承-澳门土生菜”，推出多款经典澳门土生菜佳肴，向年轻新一代细说鲜为人知的澳门土生菜历史。此次澳门JW万豪酒店特别请来澳门土生菜名厨Neta，希望藉此机会理清大众对澳门土生菜的误解，让宾客了解菜式迄今为止四百多年的美味故事。未来更会与众多国际知名品牌携手合作，为宾客提供非凡的度假新体验。

亲子
度假



边浩, 第六感别墅度假CEO



艾斯本格鲁50号别墅

最佳新西兰度假别墅

这次新西兰皇后镇豪华时髦风格别墅可以获奖，代表着第六感别墅度假在产品与服务方面是受旅行者所喜欢的新模式。我们的平台已经覆盖了149+个目的地，数千套高端房源，并且房源数目还在快速增长中。此外，第六感Sense Luxury希望通过自建服务形成壁垒，用最真实的实地考察和精挑细选为中国旅行消费者提供独一无二住宿体验和预定体验。我们不想变成一个批发商，而希望是一个互联网品牌，有互联网基因。之所以将此当作是壁垒，是因为谁都可以拷贝一个旅游类网站，但是没法复制它的服务、运营、用户体验和美誉度，O2O最大的闭环就是服务。

我们的别墅有专属于用户的私人管家、米其林厨师、保安、司机等。此外，还会为用户提供一些个性化的本地信息服务。比如，去哪儿潜水，哪里能吃到美食，如何租到一辆车自助游等等，我们会把涉及到费用的项目报价给用户，但我们不参与交易。也就是说，这是一个免费的信息服务。

旅游业最容易引起纠纷，不满意就会扯到退钱等麻烦事儿上来。但我们至今还没收到过投诉，还有客户给我们的员工寄送礼品，这在旅游业真的是很难做到的事情。我们现在面临的挑战是，得亲自飞到当地，从看房、沟通、签订协议、落实合同、上线也得用上好几个月时间，这是一个慢慢累积的过程。累积到一定程度，当别人没法一时做到的时候，肯定就牛了。

新西兰
度假

非洲
度假



俞琳, 塞雷纳酒店中国区市场总经理

桑给巴尔塞雷纳酒店

最佳非洲度假酒店



由衷感谢生活周刊2016最生活大奖给予我们这么好的一次机会在中国展示塞雷纳酒店的风采。此次获得“最佳非洲度假酒店”的桑给巴尔塞雷纳酒店坐落在古石镇风景优美的滨海，是当地最古老和最迷人的城镇中代表宁静和富裕的天堂。酒店外观建筑是斯瓦西里风格的缩影，亦是展示欧洲优雅气息和阿拉伯富裕的完美结合。该酒店是享有盛誉的全球小型奢华酒店联盟的成员。

塞雷纳集团拥有24家豪华游猎山庄，帐篷营地，城市酒店和海滨度假村，分别位于肯尼亚、坦桑尼亚、桑给巴尔、乌干达、卢旺达和莫桑比克，均

坐落在世界上最美丽，奇异和壮观的旅游目的地所在。集团在阿富汗，巴基斯坦和塔吉克斯坦还拥有11家酒店。

塞雷纳拥有引以为豪的对客人细致呵护和热情服务，始终如一地追求产品和客人满意度的提升。例如，今年塞雷纳达累斯萨拉姆酒店和塞雷纳坎帕拉酒店的全面翻新项目的第一阶段已近尾声；塞雷纳马拉游猎山庄和塞雷纳甜水帐篷营地都曾在近年进行过整修和翻新。在丰富客人入住体验方面，塞雷纳推出了晚间游猎、射箭、烹饪和斯瓦西里语言课、健身操和慢跑等诸多活动项目。