

●第二批国家级文明旅游示范单位系列报道

前不久,第二批国家级文明旅游示范单位公布,北京北海公园、福建武夷山风景名胜区、四川乐山大佛风景名胜区等66家单位入选。开展国家级文明旅游示范单位评定工作,是文化和旅游部贯彻落实习近平总书记重要指示精神、弘扬和践行社会主义核心价值观的重要举措。为发挥入选单位的示范标杆作用,本报即日起推出第二批国家级文明旅游示范单位系列报道,宣传入选单位的相关经验做法,敬请关注。

乐山大佛风景名胜区

争做“大佛守护人”

□ 本报记者 白 晔

时值暑期,记者来到四川省乐山市乐山大佛风景名胜区,只见一群身穿马甲、头戴白帽的“心连心志愿服务者”,顶着烈日活跃在景区各处。他们向来游客宣传文明出行知识,提供道路引导等服务,让旺季的大佛景区秩序井然。

乐山大佛风景名胜区同时也是5A级旅游景区。近年来,该景区积极推进文明旅游,大力倡导文明新风,先后获得全国文明城市单位、四川省“金熊猫”先进集体、省级文明旅游示范单位、国家级文明旅游示范单位等荣誉。

2021年,乐山大佛景区按照《文明旅游示范单位要求与评价》相关规定,成立了以景区党委书记、管委会主任为双组长的创建工作领导小组,制定了《乐山大佛景区创建国家文明旅游示范单位工作方案》《创建国家级文明旅游示范单位任务分工表》,将文明旅游工作纳入年度绩效考核,从制度上有力保障了文明旅游工作的落实。

为了提升文明服务,乐山大佛景区组建了“心连心志愿服务岗”,设置了30多个服务点。景区657名干部职工化身“心连心志愿服务者”,身穿“景区绿”,佩戴红袖章、胸前佩党徽,成为一道亮丽的风景线,让游客“看得见、找得到、问得清”。此外,景区还有“巾帼文明

岗”“文明劝导员”等服务岗位。

每到旅游旺季或节假日,这些志愿者便会在景区内积极宣传文明旅游,向游客发放文明旅游手册,及时劝阻游客的不文明旅游行为并进行正确引导。他们还在游客中心设立旅游不文明行为曝光栏,以此督促游客文明旅游。

在文明经营方面,乐山大佛景区与相关部门采取联防联控,实行网格化管理,持续打击不合理低价游、虚假宣传、欺客宰客、强迫诱导消费等违法行为,确保景区商户文明经营与服务,切实保障游客权益。

为了进一步树牢文明旅游理念,统一服务标准、规范服务流程,2022年以来,乐山大佛景区先后派30人次参加志愿服务、文旅提升等省市专题培训,并组织开展现场管理、假日志愿服务、应急救援能力提升、消防演练、安全生产、文明经营等业务培训20余次,提升了文明服务的质量和水平。

为了让文明旅游更加深入人心,乐山大佛景区还通过积极发动、广泛宣传,在景区内外营造良好的文明旅游氛围。自开展国家级文明旅游示范单位创建工作以来,乐山大佛景区先后印制了30多种宣传画册、明信片、科普读物等,其中大多涉及文明旅游内容。在佛头平台、妙楞沟等游客集中区域,景区设置

武夷山风景名胜区

共塑文明“内在气质”

□ 本报记者 李金枝

“武夷山有三十六峰、九十九岩,峰岩交错,溪流纵横,九曲溪贯穿其中……”近日,福建武夷山旅游发展股份有限公司第一竹筏分公司筏工陈佳一边撑竹筏,一边为游客讲解。“我每接待一批游客,都会为他们介绍九曲溪的生态文明和传统文化,让游客了解武夷山、爱上武夷山,在武夷山文明旅游。”陈佳说。

武夷山风景名胜区同时也是5A级旅游景区。近年来,武夷山景区通过坚持数字驱动、共塑“内在气质”、开展志愿服务等方式,积极倡导文明旅游,吸引越来越多的游客到景区赏美景、品美食、晒美图。

记者在武夷山景区南入口看到,游客正有序排队刷身份证进入景区。“近年来,我们始终以满足游客需求为中心,坚持数字驱动,不断提升游客出游体验。景区投入8000万元打造‘智慧管理’项目,实现智慧管理景区全覆盖,让游客享受智慧化建设带来的便捷体验。”福建武夷山旅游发展股份有限公司党委书记吴王说。

同时,武夷山景区积极响应国家公园生态先行、可持续发展的号召,争取6000万元政府专项债资金,实现观光车辆新能源车替代。“目前,景区已经更新新能源车辆90辆,通过车载GPS系统,实现车辆合理统筹调度,减少

区内人员拥堵,为游客文明畅游景区提供了有力保障。”福建武夷山旅游发展股份有限公司观光车分公司经理张礼华说。

文明是一个景区的幸福底色,也是一个景区的亮丽名片。福建武夷山旅游发展股份有限公司党委副书记邱志凡介绍:“景区积极探索并提出‘五员一体’优质服务模式,建立人人都是宣传员、督导员、安全员、服务员、保洁员的文明服务体系,共塑‘内在气质’,第一时间解决游客游览中的实际问题。”

“售票窗口要做到小团队出票不超过2分钟,大团队出票不超过3分钟;观光车运行团队要及时统筹调派车辆,保证游客等候不超过15分钟;环卫保洁要坚持标准化管理,营造文明旅游的温馨环境。”福建武夷山旅游发展股份有限公司党政办主任吴晋军说。

福建武夷山旅游发展股份有限公司智能化管理中心技术人员林晨介绍,景区还利用技术手段,对景区内的旅游情况进行实时监测、采集不文明旅游行为,并不定期发布文明旅游“红黑榜”。

此外,武夷山景区还组建了18支志愿者服务队伍,并不断拓展服务范围,丰富服务内容,为游客提供多元化服务。

这18支志愿者服务队伍包括党员志愿服务队、救助救护志愿服务队等。志愿者们常

了LED显示大屏,滚动播放各类重要信息和温馨提示,大力倡导文明旅游。

为了引导广大游客重视文明旅游、参与文明旅游,乐山大佛景区还创新开展“大佛守护人”评选活动。2019年以来,景区已累计评选招募“大佛守护人”1217人,并采取门票减免等奖励措施,极大地提升了景区的文明形象和游客的参与热情。

据了解,乐山大佛景区倡导文明旅游的工作不仅停留在景区内,还积极“走出去”。景区成立了党员流动服务队,主动走出景区,将文明旅游宣讲工作延伸到公交摆渡车上、厂矿企业门口、高速公路出入口等地,真正做到游客在哪里,文明旅游、文明服务就跟到哪里。

“文明旅游作为精神文明建设的重要内容,是乐山大佛景区创建世界级旅游景区的核心要件和有力支撑。”乐山大佛景区管委会相关负责人表示,景区将以成功创建国家级文明旅游示范单位为契机,常抓不懈做好各项工作,为推动景区文明旅游“品质革命”贡献智慧和力量。

专家点评:

文明旅游是在更高层次、更高水平上推动旅游业高质量发展,是贯彻党的二十大精神的具体实践。乐山大佛景区通过强化制度保障、提升文明服务、营造文明氛围等手段,不断将文明旅游工作走深走实,既获得了游客的一致好评,也带动了周边相关旅游企业的文明旅游发展,对促进旅游行业形成文明风尚起到了重要的示范作用。

(点评人:北京大学体育休闲与旅游学院副教授 张佑印)

态化开展秩序维护、旅游咨询、文明劝导等活动,营造文明旅游的良好氛围。

武夷山实验小学学生王桥溪是社会团体志愿服务队的一名小小讲解员。每到节假日,她就和小伙伴们到景区游客服务中心等地,为游客介绍景区文化内涵和生态文明建设成果,引导游客文明旅游。“我希望通过志愿讲解服务,做一名优秀文化的传播者、文明旅游的宣导者,做家乡文明形象的代言人。”王桥溪说。

专家点评:

武夷山景区充分发挥数字技术在创建文明旅游中的作用,令人印象深刻。景区坚持以游客需求为中心,通过数字驱动,实现智慧管理景区全覆盖。通过车载GPS系统,实现车辆合理统筹调度,减少人员拥堵。实时监测景区内旅游情况,不定期发布文明旅游“红黑榜”。武夷山景区的美不只体现在风景,还体现在管理人员和志愿者身上。景区采取人人都是宣传员、督导员、安全员、服务员、保洁员的“五员一体”模式,18支志愿者服务队伍常态化开展志愿活动,表明文明之风来自主客两方面的共创、共享。

(点评人:全国旅游标准化技术委员会主任委员、文化和旅游部科技教育司原司长 孙若风)

浙江神仙居旅游集团有限公司

文明旅游我“仙”行

□ 章 璇

连日来,浙江多地雨水连连。位于浙江省仙居县的神仙居景区在阴雨天气下,更显诗画江南的独特韵味,吸引各地游客纷至沓来。为了保障游客安全舒心游览,景区工作人员每天一大早就穿上引导服、带上小喇叭、拿着医药箱和安全设备,戴上对讲机,到各自岗位做好文明引导等服务。

神仙居景区拥有规模庞大、保存完整、极具典型性的流纹质火山岩地貌集群,目前由浙江神仙居旅游集团有限公司(以下简称“神仙居旅游集团”)运营管理。多年来,神仙居旅游集团始终以“文明旅游我‘仙’行”为主题口号,争当文明旅游先锋,从制度建设、卫生环境、服务质量、宣传引导、实践活动等维度入手,扎实做好各项服务工作。

在创建国家级文明旅游示范单位过程中,神仙居旅游集团组织成立了专项工作小组,研究制定了文明旅游工作专项方案、岗位标准化服务手册等,并将工作进度纳入年度考核内容。

在景观设计上,神仙居旅游集团坚持整体环境、风貌协调,整体风格与文明旅游环境氛围相呼应。在部门设置上,专门设置了安全环保中心,负责景区环境卫生管理。在设施配备上,积极响应环保理念,合理布局环保材料制作的分类式垃圾桶,实行垃圾日产日清。在卫生管理上,实行环境网格化管理机制,每个网格明确巡查责任人,负责担保区域环境卫生问题的巡查和督促整改,确保垃圾分类、处理落实到位。

杭州游客王海英已经是第三次来神仙居了。她说:“每次来神仙居,都能感觉到这里的服务和环境有很大提升。这次我们带了老人、孩子,一路上看见很多安全设施都很人性化,为我们出行提供了不少便利。”神仙居旅游集团经营管理部经理沈建林介绍,提升文明服务品质是集团一贯坚持的原则。王海英提到的“安全设施”,其实是景区针对儿童、老人、孕妇等有特殊需求的游客提供的无障碍通道。“妈咪小屋”等。“另外,我们还在景区服务窗口处设置了咨询中

心,提供文明旅游咨询服务;在北索道、南门口等关键点位及游客易聚集处设置了党员服务亭、学雷锋志愿服务站和固定岗位文明旅游督导员,做好文明旅游相关提示。”

如今,文明旅游宣传引导已经贯穿于神仙居游客从入园到出园的全过程。LED显示屏、景区广播等平台滚动播放着文明旅游公益广告及文明旅游行为规范;观光车、摆渡车等景区交通工具上摆放有文明旅游标识,提醒游客文明乘坐;宣传单、手机短信、微信等多种渠道也在积极倡导文明旅游理念……

同时,神仙居旅游集团不断强化企业责任与担当。一方面,积极促成联动服务站建设,搭建了集执法、管理和服务功能于一体的“一支队伍管景区”旅游服务平台;另一方面,形成完善专业的游客投诉处理机制,在游客中心、南北门处设立意见箱,在LED屏公布投诉电话、旅游服务热线,每周开展游客诉求分析,针对问题逐一整改,做到“游客有诉求,景区有回复,诉求有登记,事件有反馈”。

沈建林表示,神仙居旅游集团将以获评国家级文明旅游示范单位为契机,更好发挥文明旅游示范性作用,进一步提升神仙居文明旅游影响力,努力打造优秀文明旅游文化传播高地和国际旅游目的地。

专家点评:

文明旅游的最高形式是于无声处为游客提供更好的服务,把文明旅游方式、文明内涵传递给游客,让游客在旅游过程中感受文明服务,自主践行文明旅游理念,从而达到景区和游客互相促进,共享文明旅游成果的正向循环,让文明旅游行稳致远。神仙居旅游集团在日常工作中和服务中,通过产品的精益化打造、景观的人性化设计、服务的精细化供给,通过点点滴滴的小事情,践行和倡导文明旅游理念,将国家级文明旅游示范单位创建和日常工作结合在一起,真正做到让文明旅游“于无声处”“无处不在”。

(点评人:南开大学旅游与服务学院教授 马晓龙)

白鹿原影视城景区

拾金不昧,奖!

□ 本报记者 任 丽

绘制旅游线路图,设置文明旅游标语;成立文明旅游督导检查小组,全方位督导检查景区环境卫生、服务质量;制定游客文明旅游奖励措施,给文明游客发出套票、游览项目体验券……近年来,西安白鹿原影视城景区通过精细化管理推进文明旅游,成效显著。

在白鹿原影视城景区溢水美食区,记者捕捉到许多文明瞬间:有游客随身拿着一个垃圾袋,把吃零食产生的垃圾放到里面;有游客捡起地上的空水瓶,扔进垃圾分类箱……

“我们平时带孩子出行,都会备一些袋子,方便在没遇上垃圾箱的时候先把垃圾装起来。”来自北京的游客王先生说。

白鹿原影视城景区文明旅游督导组主管姚伟超说:“许多游客都能在游玩过程中自觉维护景区环境,做到‘人走垃圾走’。流动岗的保洁员也会及时清运垃圾。”

姚伟超介绍,白鹿原影视城景区设立了文明旅游督导检查小组,制定了《文明旅游督导检查小组工作方案》,对景区制度建设、环境卫生、服务质量、宣传引导、实践活动等方面进行全方位督导检查。“景区共13部室,各部室还设有1名专职督导员。督导组每周会从各部室抽调2人参与督导检查工作,每次巡查不少于4人。”

此外,白鹿原影视城景区还打造了一支拥有276人的志愿者服务队伍。今年以来,景区开展了2023西安市“西安因你而美,文明旅游我先行”主题实践活动等志愿服务活动,不断擦亮新时代文明景区服务品牌。

“考虑到暑期客流量暴增,我们事先加强了志愿者队伍培训,加大了安保人员巡逻力度,并计划与高校合作,开展大学生志愿者进景区文明共建活动。”白鹿原影视城景区文明旅游专项督导员杨倩介绍,倡导文明旅游已经成为景区日常管理重点。

“如今,景区常态化开设便民服务站、党员服务岗、文明服务岗,开展形式多样的‘一站两岗’景区志愿服务活动,让鲜亮的‘志愿红’成为流动的文明风景,引导市民游客主动参与文明实践,形成文明、健康、绿色、安全旅游新风尚。”陕西白鹿原旅游文化发展

有限公司党总支书记、执行董事李悌凯说。

为了倡导游客文明旅游,白鹿原影视城景区还全年不间断开展“文明出行,最美游客”评选活动,由文明旅游督导员将符合要求的游客名单上报当周负责人,经过评定,为其发放景区演出套票、游览项目体验券等奖励。

“没想到,我的举手之劳竟然被景区工作人员当面表扬,还给了我奖励。”咸阳游客史先生告诉记者,他在景区游乐场区域游玩时,捡到其他游客丢失的水壶及背包,于是联系景区工作人员发布失物招领。工作人员不仅现场表扬了他,还送给他游乐场摩天轮体验券作为奖励。

白鹿原影视城景区总经理田光辉介绍:“我们对游客的文明旅游行为都有对应的奖励措施。”景区制定了文明行为奖惩办法,对游客在景区游览过程中的文明行为进行奖励,涉及安全消防、景区经营合理化建议、环境卫生、乐于助人、拾金不昧5个方面,希望通过这样的形式,让游客自觉践行文明旅游。

“文明旅游不仅是游客的事,也离不开景区的科学引导和服务的改进完善。文明旅游更是一个长期养成的过程,需要久久为功不懈怠,尤其需要景区自身示范引领,这也是国企的一份责任担当。”李悌凯说。

专家点评:

小说《白鹿原》,既宏大叙事又娓娓道来,展现了西北乡村灿烂的文化和厚重的文明。在以该小说为原型打造的白鹿原影视城景区,文明旅游引导既良苦用心又润物无声,将文明旅游理念揣搬到来访的每一名游客心中。在良好的外部环境熏陶和恰当的引导方式指引下,每一名游客心中“文明”的基因便会自然而然流露和展现。景区整洁有序、游客言行文明,相互促进、良性循环,这正是文明旅游示范单位创建和评定的价值所在。希望更多优秀的旅游企事业单位秉持“自觉”的文明修养和“觉他”的格局情怀,开展试点创建、进行示范引领,推己及人、以点及面,推动整个旅游行业乃至全社会文明素养的提升。

(点评人:全国旅游标准化技术委员会委员 李广)

忻州市云中河景区

“大整治”推动“大提升”

□ 王文华

云中河景区位于山西省忻州市云中河中游河段,是忻州市委、市政府着力打造的生态康养区。近年来,云中河景区将文明旅游建设与日常工作相结合,积极开展大整治、大提升行动,提升员工文明旅游服务能力,努力打造忻州文明城市的窗口。

为全面提升文明旅游工作水平和服务质量,云中河景区成立了创建工作领导小组,制定了《创建国家级文明旅游示范单位实施方案》,将创建工作与绩效考核挂钩,上下同心、齐抓共管,扎实推进文明旅游工作,努力营造讲文明、树新风、倡礼让、有秩序的旅游环境。

今年3月以来,云中河景区开展了大整治、大提升行动。加强对卫生死角的清扫与管理,做到全天保洁;对树木、绿化带进行修剪、补植,增加立体景观和园艺景观;维护公共设施,更换标识标牌,重新铺设破损园路……如今,景区景色更美了,环境更好了,服务更规范了。同时,景区大力推行网格化管理,将大整治、大提升行动成效融入日常工作,杜绝“突击一阵子、检查一阵子、过后老样子”,全面提升景区品位,树立景区新形象。景区还与各业态单位负责人签订诚信经营服务承诺

书,努力为广大游客营造公平、诚信、优质、和谐的旅游消费环境。

围绕“爱景区、做主人、讲奉献、做表率”,云中河景区开展了“最美劳动者”“技能标兵”“巾帼风采”评选活动。景区工作人员刘银治、高磊等立足本职、爱岗敬业,被评为“最美劳动者”;保洁员张秀平、园林美容师张冬梅等演绎了新时代女职工的风采,登上了“巾帼风采”榜。在景区召开的“最美劳动者”宣讲会上,园林绿化管理科工作人员宋艾玲表示,要一步一印、点滴滴滴,为景区发展作贡献。

“榜样的力量是无穷的。”云中河景区服务中心副主任石晶晶表示,获奖职工虽然工作岗位不同,但都具有高度的主人翁精神和无私奉献精神。评选活动开展,激励着广大干部职工以更加昂扬的斗志投身于景区发展。结合实际,景区还建立了绩效考核制度、职业道德规范、培训考核制度、安全风险管控长效机制等,使景区管理更加科学、规范。

为提升员工的文明旅游服务能力,强化文明旅游引导与管理,云中河景区对全体员工常态化开展职业道德、文明礼仪、职业技能等培训。通过组织外出调研、查阅资料等方式,帮

助员工拓宽思路、更新观念,全面提升员工的综合素质和服务水平。通过开展征文大赛、知识竞赛、演讲大赛、道德讲堂、摄影大赛等文明实践活动,大大提高了员工的文明素养。

据介绍,云中河景区还设立了16个志愿者服务站点,开展便民咨询、文明引导等志愿服务。在游客中心开设24小时热线服务,及时处理咨询和投诉。用LED显示屏、广播、微信、报纸等宣传工具,向职工和广大游客传播文明知识、文明礼仪、行为规范等,共同营造文明和谐、安全有序的旅游环境。

专家点评:

忻州人民认真贯彻“绿水青山就是金山银山”理念,将昔日浑浊不堪的云中河中游河段治理成如今水体清洁、两岸风光如画的市民休闲娱乐公园。他们边治理河流,边开展文明旅游创建活动,按照有关国家行业标准,严格对标,认真落实,设置统一规范的标识标牌,设立志愿者服务站点,发放文明旅游宣传品,处处彰显了引导文明旅游的示范特色,营造了浓厚的文明旅游氛围。

(点评人:全国旅游标准化技术委员会主任委员、北京市标准化研究院特聘专家 徐维洪)