

●第二批国家级文明旅游示范单位系列报道

北海公园

荡起文明的双桨

□ 本报记者 李 凤

日前,在由北京市文化和旅游局、首都精神文明建设委员会办公室主办的“以文明·而闻名”2023年北京市文明旅游主题宣传活动现场,北海公园获颁国家级文明旅游示范单位。

北海公园位于北京城中心,是我国现存建园较早、保存完整、文化沉积深厚的古典皇家园林。一首《让我们荡起双桨》,更是让北海公园家喻户晓。近年来,北海公园在对历史文化的传承保护与发展过程中,积极“荡起文明的双桨”,在春节、五一、端午、暑期、中秋、十一等节假日持续开展文明旅游宣传、学雷锋志愿服务活动,为首都精神文明建设、文化建设、生态文明建设不断作出积极贡献,被评为“首都文明单位”“首都文明旅游景区”“全国文明单位”等。

打开北海公园官网,只见首页醒目位置设有“文明旅游”专栏,《北海公园五一假期文明游园活动》等活动资讯精彩纷呈。而在“北京市北海公园”微信公众号,每期内容均附有《文明游园 共同做到》宣传倡议,引导游客共同维护公园整洁、共同关爱动植物、共同爱护公共设施、自觉遵守游园秩序。

走进北海公园,形式多样的文明旅游宣传更是无处不在。公园入口、景点入口、游客服务中心等区域设置有文明旅游宣传标语牌、宣传册;北门、西门两处电子屏全天候循环播放文明旅游、绿色环保宣传片;公园广播全天循环播放《文明游园须知》《垃圾分类倡议》《游园禁烟提示》等;导游员在讲解中向游客宣传文明旅游注意事项;游船码头贴有“文明乘船 垃圾带下船”提示语,并常年开展宣传引导活动;园内餐饮场所常态化开展文明用餐宣传,倡导“光盘行动”,引导游客适量点菜、使用公筷公勺;公园门区设立“曝光台”,对不文明行为进行曝光,限制“黑名单”人员入园……

北海公园管理处相关负责人介绍,北海公园高度重视文明旅游工作,将其纳入精神文明重点工作,组织范畴和公园总体发展规

划,纳入全员绩效考核范围。公园设有文明旅游工作领导小组,各部门相互配合,形成公园党委总揽全局,党政纪工团齐抓共管,干部职工积极参与、分工负责、层层落实的工作格局,确保文明旅游相关工作有规划、有制度、有队伍、有保障、有措施。

为了加强文明旅游宣传引导,北海公园积极建立志愿者队伍,打造志愿服务品牌,开展志愿活动。据介绍,北海公园志愿者队伍主要由“暖心”等5个首都学雷锋志愿服务岗(站)、“悦心”党员志愿服务队、“绿意”团员志愿服务队和首都公共文明引导员、北京市绿色使者志愿服务总队志愿者以及高校志愿者、社会志愿者组成,全年参与志愿服务活动人员达1500余人。

其中,北海公园“暖心”学雷锋志愿服务岗成立于2008年,被首都精神文明建设委员会授予“首都学雷锋志愿服务示范岗”称号。成立以来,该志愿服务岗的志愿者们积极帮助游客寻找走失儿童、打捞物品,助人为乐、拾金不昧等好人好事多次受到“12345热线”表扬。同时,志愿者们还坚持开展免费答疑指路、义务导游讲解、助残助盲宣传等活动,积累了丰富的志愿活动经验。

在努力建设首都学雷锋志愿服务岗(站)的基础上,北海公园还积极联合社会力量,实现共建共治共享。2017年起,北海公园根据游园高峰期和重要节假日的实际需求,引入首都公共文明引导员参与公园服务保障和文明引导工作。2019年,北京市绿色使者志愿服务总队投入北海公园文明旅游工作。两支重要社会力量和通过“志愿北京”平台招募的高校志愿者、社会志愿者与公园职工密切配合,在节假日期间开展“志愿力量再加码,引导员携手蓝马甲”等活动,引导游客文明游园。身穿黄、绿、蓝色马甲的志愿者成为公园中独特而靓丽的风景。

近年来,北海公园充分发挥5个首都学雷锋志愿服务岗(站)引领作用,携手社会志愿者组成文明旅游宣传队伍,号召公园干部

职工组成文明旅游治理队伍,在各游园高峰节点开展文明游园、绿色出行、垃圾带下船等宣传活动和不文明行为劝阻行动,全年各节点文明旅游活动服务游客近3万人次。

今年五一、端午等节假日,北海公园都集中开展了“文明游北海”宣传活动。活动现场设立宣传台,摆放文明旅游、保护文物、垃圾分类、禁止吸烟等宣传展板。公园首都学雷锋志愿服务岗的志愿者和西城区文明引导员一起,向游客发放旅游文明行为公约、“垃圾分类 从我做起”倡议书以及保护文物、文明观鸟、文明赏花等宣传品,倡导文明游园。“暖心”、大船班、菊花班等首都学雷锋志愿服务岗(站)发挥自身特色,开展“文明游园 保护古建”“文明乘船 垃圾带下船”“菊艺飘香”等主题宣传和科普活动。

“今天游北海公园,实在太美了!我听着风吹过,抚摸着历史的遗迹,赞叹悠久文明的力量!”这是网友“光速回唐朝”近日游览北海公园后在某社交平台的留言。如今,北海公园这座古典皇家园林“悠久文明的力量”,正借助文明旅游工作的深入开展,在一块块宣传展示牌上,在一位位志愿者身上,在一场场志愿活动中,荡起新时代文明的双桨。

专家点评:

北海公园通过旅游标准化建设和三标一体化认证工作,以游客为中心,持续优化服务环境,充分发挥首都历史文化名城的重要服务窗口功能,营造良好的文明旅游氛围。公园充分发挥5个首都学雷锋志愿服务岗(站)引领作用,构建文明旅游宣传和文明旅游治理两支队伍共同行动,开展文明旅游宣传,弘扬文明新风尚。作为全国文明单位,北海公园打造“暖心”志愿服务品牌,联动周边社区、高校和乡村开展文明共建,在弘扬志愿精神、履行社会责任、共创和谐社会方面发挥了良好的示范作用,此次获评国家级文明旅游示范单位,可谓实至名归。

(点评人:河北地质大学土地科学与空间规划学院教授 白翠玲)

崇圣寺三塔文化旅游区

将“文明牌”转化成“民心牌”

□ 本报记者 邓敏敏

崇圣寺三塔文化旅游区(以下简称“崇圣寺三塔”)位于云南大理古城北,是集苍洱风光、文物古迹、佛教文化、休闲度假于一体的国家5A级旅游景区。作为国务院首批公布的全国重点文物保护单位,崇圣寺三塔前不久又入选了第二批国家级文明旅游示范单位。从此,崇圣寺三塔不仅是大理城市形象的展示窗口,还是大理文明旅游的宣传窗口。那么崇圣寺三塔是如何将文明旅游变成最美风景线的?

前不久,记者去了一趟崇圣寺三塔,印象最深的就是文明旅游宣传无处不在。从游客中心停车场下车,就看见一块镶嵌在白族照壁里的巨大LED显示屏矗立在停车场北面,屏上正在播放文明旅游宣传片。游客中心正对面竖立着两个景观小品,红红的“石榴籽”上镌刻着文明旅游公约。悬挂在游客中心门廊上的LED显示屏正在滚动播放文明旅游宣传语。

除了随处可见的文明旅游相关宣传,旅游区还处处体现着人文关怀。比如,进入游客中心的左右两边有无障碍通道,在通道外侧醒目位置公示了救援投诉电话。走进游客中心,左右两边的宣传栏中整齐摆放着5种文字的文明旅游宣传手册。在游客中心售票窗口,随时能看到佩戴文明旅游绶带的工作人员正耐心答复游客咨询。从游客中心正门往北走,左面依次是党员示范岗、小件寄存处,30天无理由退换货处。在投诉咨询处,游客意见簿、投诉箱规范地摆放在柜台上。通道右面整齐摆放着轮椅、婴儿车、自助寄存箱,可以随时满足游客的各类需求。

东北游客孟先生告诉记者,旅游区的卫生间设施齐全,洗手液、香薰、纸巾、烘干机一应俱全,洗手台上摆放的绿植也很温馨。另外他还注意到,游客密集的地方几乎都有文明引导员,随时为游客提供服务及引导,所以游览感觉很舒适。

大理旅游集团有限责任公司崇圣寺三塔文化旅游区分公司副总经理杨艳霞告诉记者,旅游区通过定期演练,不断提高应对突发事件的能力,为游客营造安全和谐旅游环境。2021年,漾濞彝族自治县“5·21”地震,旅游区按照应急管理步骤,从总指挥到

每一个值守人员高效完成了地震来临时的安全救援工作,打开南北两个停车场及游客中心卫生间,免费向市民开放,并增派夜班执勤人员维护秩序,确保市民在地质灾害面前得到最大范围的救助。

“当时震源位于苍山西坡,旅游区位于苍山东坡,地震来临时,震感强烈,居民纷纷外出避险。旅游区停车场、三塔主塔正面广场、大鹏金翅鸟广场为居民提供了良好的避险场地。”回忆起那次地震,杨艳霞印象深刻,“当晚夜间值班人员坚守岗位,舍小家为大家,开放景区停车场及游客中心卫生间,不仅方便居民避险,满足卫生需求,更保证了景区及周边社区的环境卫生,用实际行动体现了企业担当,充分说明‘文明是最美的风景’已经在旅游区生根发芽。”

“文明是最美的风景”,类似事例不胜枚举。据了解,今年4月,一位沈阳游客在旅游区游览时,不慎遗落一个皮包,内有各种证件及若干银行卡。游客到旅游区警务亭寻求帮助,工作人员了解情况后,迅速与旅游区安保人员、投诉受理人员、绿化工作人员展开搜寻,短短几分钟,就找到了皮包。游客非常感动,返回家乡后寄来锦旗表示感谢。

2022年8月,一位游客在旅游区正大门突发心梗。正大门检票人员第一时间呼叫120,并按应急救援流程通知旅游区医务室、安保人员及分管领导。相关人员迅速就位,旅游区医务人员对游客进行人工呼吸,并开展人工心肺复苏术,经过10多分钟的抢救,在救护车到来前成功施救游客。

据介绍,崇圣寺三塔通过“内练素质、外练气质”,真正将“文明牌”转化成“民心牌”。在此过程中,游客的获得感、幸福感得到全面提升。另外,旅游区常态化整治旅游市场,严厉打击旅游乱象,引导商户诚信经营、有序竞争,游客满意率100%,未发生一起重大旅游投诉。

2019年,旅游区讲解员李萍被授予“云南省五一劳动奖章”。“李萍从不经世事的学子跨入社会,走进景区,到荣获表彰,除了个人的努力外,也离不开崇圣寺三塔作为大理地区地标性景区给予的平台机会。每年旅游区都会吸引数以百万计的游客游览参观,这

些都给李萍提供了更多的学习交流机会。现在每逢旅游旺季,李萍还会主动承担加班任务,帮助刚参加工作的新人快速适应岗位。”杨艳霞告诉记者,“李萍的成长经历就是旅游区注重培养员工的一个缩影。传帮带是旅游区管理的一大特色,从开园到现在,旅游区送走了一批批老同志,又迎来了一拨拨年轻同志,就是在以老带新的言传身教中,崇圣寺三塔的魅力才得以常青,旅游区才得以进步和发展。”

文明旅游,从小抓起。作为云南省爱国主义教育基地,崇圣寺三塔在引导青少年文明旅游方面做了不少努力。“我们始终将引导青少年文明旅游作为重要责任融入日常经营管理。旅游区加强氛围营造,在游客中心长廊、正大门、绿化带以动漫、温馨提示语形式做好文明旅游宣传。组织针对青少年研学游览的讲解队伍,响应时代号召,向广大青少年推出行走的思政课——三塔爱国研学主题活动,曾创下日接待量超3000人次的佳绩。”杨艳霞说,“旅游区每年都会与各院校开展校企合作活动,组织广大青少年免费入园参观游览。针对国内、境外、青少年等不同游客群体,旅游区还科学编制了3个版本的《崇圣寺三塔文化旅游区讲解词》。”

文明创建工作只有起点,没有终点。据介绍,在新征程上,崇圣寺三塔将保持定力、坚定信心,始终做好“最足的准备”、拿出“最佳的状态”、树立“最高的标准”、坚持“最严的要求”,持之以恒深化文明旅游工作,努力将崇圣寺三塔建设成为好气质、高颜值、国家级文明旅游示范单位。

专家点评:

崇圣寺三塔文化旅游区在开展景区建设与管理的同时,按照国家级文明旅游示范单位行业标准,深入开展文明示范岗、文明服务标兵评选等系列活动,加强环境整治,狠抓不文明经营行为,制定投诉管理办法。他们创造的“弘扬大理民族文化、展示崇圣三塔神韵、至诚奉献满意服务、铸造旅游文化精品”的质量方针,助力旅游区成功创建国家级文明旅游示范单位。

(点评人:中南民族大学管理学院旅游管理系教授 卢世菊)

游客中心里,工作人员耐心为游客答疑解惑;青石板路上,醒目的文明旅游标识随处可见;交错河道中,水面垃圾自动收集器让漂浮的垃圾无处遁形……盛夏时节,苏州市周庄古镇景区游人如织,文明旅游蔚然成风。

从2021年底获评首批江苏省文明旅游示范单位,到今年5月跻身第二批国家级文明旅游示范单位,周庄古镇景区秉承“保护与发展并举”的管理理念,围绕建设“世界最美水乡”总体要求,把创建文明旅游示范单位融入景区品质提升、旅游环境优化、旅游品牌塑造、企业文化建设等各个领域,让文明之风融入景区管理,打造具有独特景观、丰厚文化、特色服务、优良环境、一流品牌的文明景区。

江苏水乡周庄旅游股份有限公司(以下简称“周庄旅游公司”)党委委员、办公室主任蒋华芳介绍,公司把创建文明旅游示范单位作为提升景区品质的重要抓手,制定了专门的创建规划和工作方案。在硬件服务设施方面,景区以提升游客体验为目标,持续完善基础配套设施,推进景区精致化建设。比如,景区大力推动厕所革命,建设3A级旅游厕所8个;加强垃圾分类处置管理,在各景点配置分类垃圾箱800组;引导酒店客栈、餐饮等经营户取消一次性用品;实行古镇区“静音行动”,为游客提供无线耳机,禁止使用高音喇叭,减少噪声污染;启用“慧游周庄”客服中心等。

与此同时,周庄古镇景区深入推进服务精致化、管理精致化,把文明旅游引导、和谐旅游环境建设作为景区服务的重要组成部分,以“美丽班组”创建为抓手,开展班组红黑榜评选,实施“安全长、厕所长、街长”三长制度,开展“全员代言周庄旅游形象”活动,全面提升景区形象。景区还设立了投诉率低于0.1%的服务满意度指标,游客投诉处理率达100%,游客满意率达90%以上。此外,景区还进一步加强与执法、职能部门联动,整治不文明旅游现象。

“您购买的套餐中,景区门票3天都有效,但是您需要先到牌楼左边第二个门那里找工作人员登记。我把主要景点和登船点在地图上给您都标注出来了,您可以参考。”在“慧游周庄”客服中心,工作人员潘丽耐心向游客介绍游玩周庄的细节。她说:“现在是旅游旺季,我在客服中心的接待几乎不会间断。游客购买不同票种会有不一样的问题,我们要做的就是尽快解决他们的问题,让他们获得愉悦的旅游体验。”

上海游客蒋先生20年前就来过周庄古镇景区。他表示,此次重游,发现周庄可看、可玩的项目更多了,环境也变得更整洁了。他所入住的慢行居·生活客栈就给他留下了很好的印象,“民宿很干净,服务也很周到,还送了水果,此行的住宿、游玩体验都非常好”。而在游客住宿过程中进行文明引导也是周庄古镇景区颇为关注的问题。酒店客房不主动提供一次性酒店用品、客人点餐时主动提醒适量点餐等已成为“标配”动作。周庄莼鲈之思度假酒店负责人张云华表示,在客人办理入住时,工作人员会询问客人是否需要一次性酒店用品,倡导客人使用自带洗漱用品,很多客人对此表示理解。

在推进文明旅游过程中,当地居民也成为受益者。蒋华芳表示,“让当地人舒适,让外地人感受”是周庄致力于打造的当地居民与旅游

蓬莱阁景区

“八仙”引领新风尚

□ 黄海丽

“女士您好,请问需要什么服务?”“先生您好,请出示您的门票”……步入刚刚获评国家级文明旅游示范单位的蓬莱阁景区,文明之风扑面而来。

蓬莱阁景区位于山东省烟台市蓬莱区,是国家5A级旅游景区、全国重点文物保护单位,素以“人间仙境”著称于世,“八仙过海”传说和“海市蜃楼”奇观享誉海内外。“一直以来,我们把弘扬社会主义核心价值观、优化文明旅游环境和服务、开展文明旅游活动作为文明旅游工作的重要抓手,注重倡导‘理性、包容、诚信、向上’的社会新风尚。”蓬莱阁景区管理服务中心党委书记邢光杰说。

多年来,蓬莱阁景区不断加强社会主义核心价值观教育,从道德观念、服务礼仪、业务技能等方面入手,引导员工自觉投入社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设。“我们在员工中开展文明风尚行动,让大家从自身做起,从小事做起,结合主题教育、党建先锋及道德模范评选活动,不断加强员工教育培训,提高其理论修养和能力素质。”邢光杰说。

同时,蓬莱阁景区不断优化文明旅游环境和服务。走进景区,随处可见人性化的服务设施:古建筑群和水城周边设有休闲座椅、凉亭,游客中心配备轮椅、拐杖、童车、充电器、雨伞等便民物品,景区各入口、停车场等重要部位设置无障碍通道,一线服务窗口还专门配备了便利箱,为游客提供急救药品、针线包、体温计、放大镜、助听器等。

“文明旅游离不开优质服务。我们将服务质量提升、服务品牌塑造作为提升软实力的突破口,不断挖掘日常工作场景中涌现的先进人物和先进事迹。”邢光杰介绍,蓬莱阁景区先后举办了服务标兵座谈会、感动仙阁人物事迹报告会、经典案例分享大会,并在官方微信公众号开辟典型服务案例专栏,激发广大员工向先进典型学习的热情。



建设『世界最美水乡』

周庄古镇景区

□ 邵子君

者之间的良好状态。这种理念也被融入文明旅游工作中。“不是‘景区化’之后就不适合老百姓居住,而是要让各类旅游服务覆盖到当地居民,从而让居民也成为文明旅游的参与者、受益者”。

2017年,周庄古镇景区推出夜游。虽然环卫工人的工作时间也延长到21时,但夜间营业时间最晚要到24时,这就难免出现卫生管理上的失位。为此,周庄旅游公司常态化开展“垃圾不落地”行动,由公司党员带头,每晚值班维护景区环境。后来发展到商户、居民全都自发参与其中,“光指望环卫工人捡垃圾”的现象也不见了。

蒋华芳说,今年1月至6月,周庄古镇景区累计接待人次同比增长575.37%,日均接待游客约1万人次。总体上看,配套服务设施、接待服务人员、保洁人员数量充足,能够满足满足游客高品质、文明旅游的需求。接下来,景区还将在员工形象、服务礼仪、文明旅游引导等方面持续加强培训督查,进一步提升服务质量。

专家点评:

周庄古镇景区从小事做起,关注环境、关注设施、关注文化、关注游客,努力打造具有可持续性的文明旅游景区。其文明旅游包含环境卫生的优质化、服务设施的品质化、管理模式的规范化、服务理念的心化、文化氛围的浓郁化以及游客行为的有序化,这些不仅给周庄古镇旅游业发展赋予了高品质的灵魂,也为其可持续发展探索出新路径,并为全国其他水乡古镇类景区提供了借鉴和参考。

(点评人:北京体育大学体育休闲与旅游学院副教授 张佑印)



在提供优质服务的同时,蓬莱阁景区还积极举办丰富多彩的文明旅游活动。“我们每年围绕春节、元宵节、清明节、端午节、五一、十一、5·18国际博物馆日、5·19中国旅游日等节假日,开展‘我们的节日’文明实践活动。”邢光杰说。

据介绍,蓬莱阁景区还成立了以青年党团员为主体的“小蜜蜂”志愿服务队,每年开展景区历史文化讲座、文明旅游宣讲、文明服务礼仪培训,“净滩”行动、助贫扶困、旅游服务咨询等志愿服务活动百余场。

“我们还将文明旅游理念融入《苏东坡访八仙》《七仙女下凡》《八仙快闪》等小场景演出,让游客在观演时潜移默化地接受文明旅游宣传引导。”邢光杰介绍,每场演出结束后,“八仙”“七仙女”等扮演者还会与游客交流互动,发放文明旅游宣传册,讲解文明旅游小知识,引领文明旅游新风尚。

多年来,蓬莱阁景区把文明旅游创建融入各项日常工作,不断推进景区高质量发展,成为山东省标准化服务和文明旅游先进典型。“下一步,我们将持续聚力抓好外在文明环境提升和内在文明素养培育,努力实现文明共建、共治、共享,让广大市民游客有更多、更实在的获得感和幸福感。”邢光杰说。

专家点评:

文明旅游是宣传,更是行动。在文旅融合背景下,蓬莱阁景区弘扬的“理性、包容、诚信、向上”的社会风尚、营造的优美旅游环境、打造的文化特色品牌、提供的优质高效服务、开展的多彩社会活动、推广的诚信经营行为,是将文明旅游与景区建设完美结合的实践与示范。其升庵仙境的“高颜值”与文明旅游的“深内涵”相得益彰,提升了景区知名度,增强了景区吸引力,因文明,更知名。

(点评人:西南民族大学旅游与历史文化学院教授 沈兴菊)