

文明是最美的风景

张旅集团文明旅游倡导活动见闻

董明勤

8月18日，一个残疾人旅行团队进入武陵源核心景区游览，为方便这些特殊的游客，环保客运公司安排了两台专车服务，驾驶员施大勇见游客们坐轮椅上下车困难，主动上前帮忙抬着游客上下车，直累得满头大汗。当客人表示谢意时，他却只是憨厚地笑了笑，轻言细语道一句“不用谢，这是我们应该做的”，把温暖和感动留给了客人。

近日，这样真诚、耐心为游客服务的画面在张家界旅游集团股份有限公司（以下简称张旅集团）旗下景区还有很多。据了解，这既是景区工作人员日常工作中养成的习惯，也是张旅集团各成员公司倡导文明旅游活动的成果。

据张旅集团相关负责人介绍，为落实省委副书记、省长许达哲在张家界调研全域旅游提出的“创意要新、服务要优”的指示，响应湖南省旅发委开展“锦绣潇湘，文明旅游”主题宣传活动的号召，贯彻市委市政府“六城同创”之“湖南省文明城市”的创建理念，自8月

17日起，张旅集团在旗下的宝峰湖景区、武陵源核心景区的环保客运、杨家界索道、十里画廊观光电车，大庸古城公司以及张家界国际大酒店同步发起了主题为“景区文明，快乐旅程”的文明旅游倡导活动，“文明服务，从不高声说话开始”“文明旅游，从相互尊重开始”等系列标语贴在显眼处，时刻提醒景区工作人员注意与广大游客的互动方式。

21日，十里画廊观光电车站下站，人流如织，刚从观光电车上下来的游客张先生对这次旅程印象深刻，“工作人员很友好，虽然排队乘车的游客很多，但大家都相互礼让，现场秩序井然，就像贴的标语一样，遇见即为友，多一份理解与尊重、有尊重，有快乐”。希望有更多的景区跟进活动，这样景区与游客都会由此受益。

在杨家界索道上站，来自长沙的游客曾小姐一家对工作人员的服务交口称赞，他们说话轻言细语，态度很好，就像和家人对话一样，

感觉真是如沐春风。

来自广西的游客罗先生和女友同样对索道工作人员的“导游”服务很满意，“感谢工作人员协助我们规划游览线路，真是出门遇贵人”了！

对于工作人员，我们要求不高声说话、礼貌用语、贴心服务，对游客多一些耐心和包容；而对于游客我们倡导文明沟通、坚持素养，多一份理解与尊重。通过双向的要求与倡导，从而实现“文明、快乐”的总体目标，该负责人表示，此次文明旅游活动两线并行，对于景区工作人员，要求“文明服务，从不高声说话开始”；与此同时，为了减轻旅游旺季景区工作人员的压力，活动也同时倡导“文明旅游，从相互尊重开始”“有尊重，有快乐”，引导游客理解与配合景区工作，取得了良好的效果。

欧阳斌在“四黑”专项整治工作调度会上强调

明确职责任务分工 精准打击突出问题

本报讯 8月23日，我市“黑车、黑导、黑社、黑店”专项整治工作调度会召开。副市长欧阳斌参加会议，进一步安排部署了“四黑”专项整治具体工作。

据了解，“四黑”专项整治工作是积极响应市委市政府启动的“铁腕治旅”行动，是旅游市场秩序十大重点整治项目之一。现阶段，我市旅游市场仍存在“黑车、黑导、黑社、黑店”现象，各相关部门单位及时制定了关于“四黑”整治工作行动方案，联合执法，多措并举整治突出问题，切实维护游客合法权益，净化旅游发展环境。

会上，参会单位就“四黑”整治工作安排进行了汇报，并相继提出相关看法和意见。欧阳斌强调，各相关部门单位要科学界定合法与非法的“四黑”概念，进一步细化行动方案，着实确定重点打击对象；要明确职责任务分工，各牵头单位要成立专门的工作班子，对职责任务要分解到相关单位、区县和具体责任人，遵循属地管理原则；要抓标本兼治，实行打防结合整治形式，确保“四黑”专项整治行动取得一定成效。

就下一步如何更好地开展“四黑”专题整治工作，欧阳斌提出，各牵头单位既要发挥部门职责，也要积极联合其他部门开展行动；要及时明确工作方案，随即根据方案安排人员迅速进行摸底排查工作，以相关排查数据再次重点研究安排下一步行动，精准打击突出问题；要整章建制，不断发现问题、解决问题，不断提升广大游客安全感和满意度，切实维护张家界旅游市场秩序平稳有序运行。

（本报记者 鄢渊 实习生 王妍）

武陵源区强力规范旅行社及门市部经营行为

本报讯 采购不合格产品、强迫消费和擅自变更游览行程……今后，诸如这些扰乱旅游市场秩序的经营行为一律实行顶格处罚。在8月20日召开的武陵源区旅游市场秩序整治旅行社及门市部工作会议上，武陵源区旅工委办公室给辖区旅行社及门市部打了一剂强力“预防针”。

武陵源区现有旅行社4家，门市部52家，近年来，武陵源区旅游、工商等部门出台了一系列举措，加大对旅行社及服务网点（门市部）的管理力度，对私自揽客、旅游合同签订不规范等突出问题也多次进行了专项整治，有效地规范了各类经营行为，旅游投诉率明显下降。

根据武陵源区旅游市场秩序整治的相关工作要求，区旅外局专门下发加强旅游服务网点管理的通知，对旅行社服务网点的定义及其法律责任、网点的设立、经营范围、人员管理、财务管理等进一步进行了明确。针对当前旅行社服务网点存在的问题，区旅游部门将从旅行社经营情况、标识标牌宣传、降低服务标准等九个方面进行专项整顿，并从严查处。

会议要求，旅行社及门市部要规范自身经营行为，加强工作人员管理，不断提升服务水平；要服务好游客，提供周到细致的服务，让游客平安满意，继续擦亮和维护好来之不易的“金字招牌”。旅行社及门市部代表纷纷表示，将严格规范经营行为，从标识、宣传、线路、报价、财务、合同、联网做到“七统一”，坚决规范操作，维护武陵源区旅游形象。

（周英）



初秋时节，黄龙洞风景区生态广场百日草争相盛开，花香四溢，漂亮的花朵编织色彩斑斓的花海，不仅引来彩蝶飞舞花间，还吸引了众多游客赏花游玩，乐享惬意秋日。图为8月23日，游人在百日草花海游玩。 吴勇兵 摄

火车站游客中心门店 智能化服务获游客点赞

本报讯 谢谢了，这样我们心里就踏实了。8月20日上午，火车站广场的游客中心门店咨询台前，两位中年客人咨询完后满意地答谢离开。

年轻的游客会先在这台触屏机上查询，再到柜台咨询。在工作人员于琼的指引下，记者在触屏机上输入“武陵源”三个字，一连串与武陵源有关的新闻资讯随即跳了出来。环顾四周，智能化的服务项目还有行李云寄存、VR全景体验、无人超市、智慧旅游信息终端平台等。一旁的母婴室里备有茶水、婴儿车、轮椅、手杖，柜台上可免费发放的中英文旅游攻略、手绘地图。

市游客中心公司常务副总经理彭论告诉记者，围绕“两信四化”，即政府公信力、企业诚信度，服务标准化、管理制度化、运行规范化、体验智能化的总体目标，今年以来，门店积极开展劳动竞赛和安全生产培训，提升服务水平和质量，共接待游客63752人，收到表扬信32封，被授予“雷锋号青年志愿者工作站”、“张家界市青年文明号”。接下来，门店将继续引进景区沙盘、加快推进智慧旅游平台建设，进一步融合旅游资源，实现“智慧旅游+景区服务”一体化。

（本报记者 赵清清 实习生 陈祺健）

黄龙音乐季诞生首个特别奖 82岁老翁获5万元资助金

本报讯 8月19日下午5时，2018黄龙音乐季组委会为“陪你千里去歌唱”的82岁老人刘兴仁颁发特别奖及5万元艺术发展资助金，以褒奖老人热爱音乐的可贵精神。据了解，这是黄龙音乐季三届以来诞生的首个特别奖。

刘兴仁，原为天津一退休律师，因为酷爱音乐，又向往张家界武陵源美景，今年8月14日他便推着坐轮椅的老伴儿不远千里参加黄龙音乐季声乐艺术周比赛。5天时间内，刘兴仁老人先后参加了三场高强度比赛，在19日上午的黄龙音乐季声乐艺术周业余组巅峰对决由于嗓子出现问题而与特等奖无缘，获得金奖。声乐艺术周闭幕后，黄龙音乐季组委会一致认定刘兴仁以82岁高龄参与音乐比赛的精神十分可贵，值得破例为其追加特别奖。

黄龙音乐季名誉主席赵季平认为，组委会的决定体现了艺无止境，制定政策、规则要从自身的追求出发，从自身的终极目的出发，黄龙音乐季就是要支持刘兴仁这种不断探索，不断追求的精神。

感谢刘兴仁，他的这种精神会影响很多年轻人；同时也感谢组委会，大胆而有情地推动音乐季规则的不断的调整和完善。我们坚信，黄龙音乐季会越做越大，越做越强，最终成为音乐界的奥运会和世界杯。担任主任评委的阎维文坦言，刘老的精神值得学习。

（胡翔 邓道理）