

# 1.2亿多公里安全运营的背后

## 张家界易程天下环保客运有限公司优质服务工作纪实

本报记者 唐生英 通讯员 吴波

2001年，为破解景区交通难题，张家界市委市政府决定成立景区环保客运公司承担武陵源核心景区进出游客的交通安全运输。2003年1月8日，张家界易程天下环保客运有限公司（以下简称“环保客运”）正式营运，翻开了景区游客交通运输新的一页。

15年来，公司累计安全运营1.2亿多公里，可绕地球赤道3000圈，完成了2.4亿多人次的游客运输任务，未发生一起致游客死亡的安全事故，树立了国内山岳型景区旅游交通运输的安全典范。

从筹建伊始，环保客运公司就始终把安全生产是生命线作为企业经营管理的首要大事，坚持以人为本的科学发展观，以保障旅客与群众的生命财产安全为出发点，形成有自身特色的安全生产管理“四大机制”，即教育宣传、安全巡查、保障投入、车辆运行机制，受到上级主管部门的肯定和同行的好评。

着力健全教育宣传机制。安全教

育与宣传是安全生产的第一道防线，尤其是作为旅游景区窗口企业，安全意识和安全生产的工作理念显得更为重要。公司通过对员工进行全方位的安全教育培训，定期召开早例会、安全生产例会等会议对事故案例进行分析、对重点驾驶员进行辅导培训，强化了驾驶员的安全生产红线意识。同时，公司制作了漫画版应急逃生视频，在环保车内循环播放，有效提高了驾驶员、游客在发生事故后的应急处置与自救能力。

着力健全安全巡查机制。重点对道路交通事故主体——人、车、路进行巡查，近两年共排查安全隐患230多起，有效预防了事故发生。对路巡查。通过实行分片分段包干，安全员每天在环保车发车前对道路进行巡查，发现塌方、路障、大雾等情况及时上报或处理。对车巡查。驾驶员每天发车前进行一次车况检查，安全稽查组每月对车辆进行一次机务大检

查，保证无病车、危车上路。对人巡查。早上开早会时，对驾驶员察言观色，对有疲劳驾驶、精神不佳情形的驾驶员立即强制休息，更换驾驶员；晚上坚持夜间查房，确保每天晚上10点驾驶员休息。

着力健全保障投入机制。不断加大安全投入力度，打牢了安全生产基础。公司累计投入3亿多元改善景区交通环境，提质升级景区道路，规范站场站点，完善交通安防设施，治理危岩山体，投入3000多万元完善智能交通管理系统建设，构建GPS卫星定位、弯道测速、语音报站、3G视频监控系统以及站场、道路实时监控系统等安全设施设备，给游客的安全装上了一道道保险绳，让游客安全舒适便捷地畅游景区，欣赏这美丽绝伦的风景。

着力健全车辆运行机制。公司专门成立了超速、超载专项整治小组，加大排查整治力度。修改速度管控标

准。结合道交法有关规定，对核心景区内环保车运行车速和考核指标重新修改，直道限速40km/每小时，弯道限速30km/每小时。设置张贴标示。在主要弯道和重点路段设置醒目的限速示牌，提醒和警示驾驶员按限定的车速驾驶车辆。对不同环保车车型根据核载人数组统一制作核载标示，并张贴在车辆显眼位置，设立举报投诉电话，自觉接受游客对超载行为的监督。合理组织运力，密切关注客流变化，加强高峰时段的运力组织，合理调配车辆，有效避免客人排长队现象。

此外，公司坚持发展绿色交通保护环境，通过严控尾气排放指标、制定严格的油耗奖惩考核体系、引进新能源汽车等措施，有效减少了碳、硫、粉尘及其他有害物质的排放，引领了旅游客运行业绿色交通的发展，树立了良好的示范形象。

# 张家界国际大酒店： 老品牌散发新魅力

本报记者 唐晴 通讯员 向颖

青湿的墙园，悠长的爬藤，古旧的树木，窗外澧水河流过，时不时有鸟鸣声传来。踏进张家界国际大酒店（以下简称“张国际”），那些被封存的旧物人情，就像一个梦，一个春暖花开的梦，曾经被世人遗忘，如今又被世人追寻。

提起张家界国际大酒店，几乎无人不晓。它不仅拥有着不能撼动的江湖地位，也伴随着张家界一代人成长的记忆。2000年3月，张国际作为张家界最早一批四星级酒店开始正式营业。总占地面积42.15亩，主楼建筑面积20000余平米，这里近瞰澧水秀色，远眺天门奇观，环境优雅绝佳。

2014年，酒店重装升级，蝶变后的张国际，硬件得到了质地飞跃，设计上将自然之美与现代化都市完美结合，获得游客、市民一片盛赞。伴随着白马泉高架桥的通车，酒店交通区位优势更加凸显。酒店内设有200多个停车位，极大地满足旅游团队、自驾游、商务宾客的泊车需求。酒店内，随处可见的花花草草一改人们对都市“钢铁泥墙”的印象。成功转型

为环境优美、功能完善、居住舒适的生态园林度假酒店，张国际像是喧嚣都市中的一处世外桃源。

除了看风景，服务更贴心。酒店用每一处的贴心周到，给宾客带来恰如所需的简约服务。从酒店大堂的第一声问候到随之而来的悉心呵护，都让客人备感舒适和温馨。酒店共有客房197间，酒店200名工作人员，真正实现1比1的服务。客房设置上，除了传统的双标、大床、行政套房，酒店还推出了温馨亲子房。它还在公共区域增加了茶吧、钢琴、阅读区、健身房、Spa，让客人可以走出房间，尽情享受酒店慢时光。

此外，张国际在“吃”的方面也颇花心思，定位于小而精致的亲民餐饮。为了让菜品接地气，厨师团队将湘粤川菜、地道土家菜有机融合，让菜品不仅摆盘精致，更讲究色香味浓郁。同时，在食材上，酒店充分利用当地现有资源，将新鲜食材效果发挥到最大化，让客人获得实惠。2017年，酒店仅宴席接待就达4000多桌，强势占领本地宴会市场。为了研发新菜品，酒店每年

都会举办两轮美食季活动，带着食客开启了舌尖上的新旅行。

时至今日，张国际已经18岁了。多年来，酒店始终以明礼诚信、爱岗敬业、团结务实、共创效益为企业核心价值观，独到的管理、细致贴心的服务，入选世界金钥匙和中国名酒店组织成员，先后摘得2014年全中国十大旅游度假酒店、2016年湖南省旅游行业文明旅游先进单位、张家界市餐饮名店、2017年巾帼文明岗等荣誉，在旅游

行业、本地市场有口皆碑。

如今，现代都市的快节奏常常让人喘不过气，很多人在计划着一场酣畅淋漓、说走就走的旅行。而对于一次无忧无虑的畅游来说，一晚放松愉悦的休憩显得尤为重要。在张家界，张国际酒店就是这样一处恰如其分的存在。作为一家18年历史的老品牌四星酒店，它隐于闹市却独享静幽，设施齐全、服务温馨、佳肴可口，散发着自己独特的魅力！