

做最美景区人 助力旅游发展

湖南好人 最美景区人 特别榜单发布 我市2人1组织光荣上榜

2022年9月，湖南省文明办、湖南省文化和旅游厅联合发布 湖南好人 最美景区人 特别榜单，20人(组)获评 湖南好人 最美景区人 称号。其中我市2人1组织光荣上榜，他们中有坚守溶洞20载，夏季也要穿棉衣的 石头清洁工 毛国平；有高空巡检维护、安全运行18年无事故记录的景区 索道医生 漆顺义；有为近67.5万人次游客提供医疗服务的 旅游医生 志愿服务队。

他们活跃在景区一线，是张家界众多景区人的代表和缩影，他们在不同的岗位上日复一日，年复一年，微光成炬，为张家界旅游发展贡献着自己的力量。

坚守

载夏季

全

石

今年57岁的毛国平是武陵源区黄龙洞景区的一名保洁工，20年如一日，他坚守在阴冷潮湿的溶洞，日复一日年复一年地清洁着每一根经历千万年形成的钟乳石，保护着世界自然遗产，让它们以最美的姿态展现在游人眼前。

我们要做的就是恢复钟乳石原貌，让来到张家界黄龙洞观赏的游客觉得这些石头保护得好，不虚此行。室外烈日炎炎，毛国平和同事们却身穿棉衣，拿上水桶和毛刷，扛上梯子，开始了一天的钟乳石清洁工作。

黄龙洞是张家界著名的溶洞旅游景区，洞体共分四层，整个洞内洞中有洞，洞中有河，石笋、石柱、石钟乳各种洞穴奇观琳琅满目。现已探明的洞底总面积10万平方米，全长7.5公里，垂直高度140米，洞内常年潮湿，夏日恒温在15至16℃，由于洞内潮湿，钟乳石暴露在空气和灯光中，表面发生光合作用，很容易滋生苔藓，影响美观。

洞内存在温度低、湿度大、光线昏暗等环境因素，加之卫生工作十分艰苦，很少有人愿意到洞内从事卫生工作。从卫生工到钟乳石清洁工，这一切其实都是毛国平主动请缨给自己工作加码的。

起初在接到清洁洞内卫生的时候，他主要负责打扫洞内步道垃圾、清理道路两旁的垃圾桶，随着时间的推移，毛国平发现需要清理的不仅有道路两旁的卫生，还有洞内最珍贵的钟乳石，所以他主动对各游览区的钟乳石进行巡查，及时清理钟乳石上的苔藓、灰尘以及游客触摸后的痕迹。在自发地承担这些职责两个月后，公司才发现他的主动 加码行为。

景区洞内岗位实行两班倒工作制，正常工作时间一般不超过5个小时。但本着对洞内卫生和安全负责任的态度，毛国平克服种种困难，一直保持全天坚持在洞内巡逻保洁。他每天早出晚归，工作时间都在10小时以上，即便是夏季，也得换上薄棉衣和雨靴进行清洁作业。

清洗钟乳石就像给孩子洗脸一样，不能用化学类的东西清洗，不然会破坏钟乳石原有的美。毛国平告诉记者，生长在低矮位置的钟乳石，清洁一个都得一个小时左右，而生长在洞内山丘高处的钟乳石，就更加费时费力。很多工具都是我们自制的，清洗时必须胆大心细。

定海神针 作为黄龙洞的标志性景点，是黄龙洞内一根又高又细的石笋。为增强人们的保护意识，1998年4月18日，黄龙洞景区在保险公司为其买下一个亿的保险，也是当今世界上最为昂贵的石笋。

提到对洞内 定海神针 的清洗时，毛国平说，定海神针 生长在崩塌的斜坡上，高达19.2米，两端粗，中间细，最细处直径只有10厘米，是黄龙洞最高的一根石笋，洞穴学家推算它至少需要二十万年才长到今天这样高。太高的地方只能用水冲洗时，水会经常顺着手臂流进衣襟，将 定海神针 清洗结束后，我们等向也都洗了个澡。毛国平打趣道。

洞内工作环境潮湿，干了近20年清洁工的毛国平，患上了风湿关节炎，但他每天都坚持提前到岗，最后一个下班，在洞内上上下的台阶和钟乳石林中行走不少于12公里。为了不影响游客的观感和体验感，他和同事们经常避开游览高峰期，等到晚上游客很少的时候才进行清洁工作，一点一滴的清洗，只为给游客呈现最美的自然景观。

为游客排忧解难，除搞好洞内卫生工作以外，毛国平还承担了突发情况报告处置、应急救援等工作。在日常工作中，积极为客人排忧解难，发现意外情况及时上报，拾金不昧的情况经常出现，当有应急救援事件发生时，毛国平更是常常冲锋在前，快速有效地组织救援，获得游客高度的评价。春、夏季洞内经常山洪暴发，导致污泥堆积，毛国平总是带领同事们在第一时间将游道清理干净。现在洞内已达到无脏、无臭、无灰尘、无累积垃圾的标准，旅游环境清洁卫生，卫生质量得到了广大游客的一致好评。

毛国平说：黄龙洞就像我的家一样，我愿意一直坚守在工作岗位上，每天守护着这些钟乳石，也希望游客朋友尽量不要触摸这些钟乳石，我们共同保护好大自然送给我们的瑰宝。



毛国平在黄龙洞内清洗钟乳石。



漆顺义在高空作业。

天门山国家森林公园有一条世界上最长的高山客运索道 天门山索道。索道以张家界市中心为起点，直达天门山四面绝壁的空中花园，形成独特的景区观光路线。

天门山索道全长7455米，高差1279米，共有轿厢113个，索道支架57个，站房3个。因索道线路长、山体落差大、索道支架多，运行安全面临巨大挑战。

十几年来，一群人日夜默默守护着它，风雨无阻。他们就是索道检修工，也被称作云端上的 索道医生。

42岁的漆顺义是天门山索道检修队伍的一员，从事索道检修工作18年以来，他每天都要工作到凌晨一点半，白天发现小问题后可以一边运行一边维修，等到晚上索道停止运行之后，再进行巩固维修。

2004年，漆顺义加入湖南张家界天门山旅游股份有限公司，所在团队主要负责天门山索道线路设备的安装、调试工作。为了早日完成这条世界最长、设备最先进的索道建设，早日让天门山开门纳客，漆顺义忘我地工作着。当年腊月三十，他清早六点半来到大坪镇，冒着齐膝深的大雪，用近六个小时翻越天门山后山爬到索道站，在索道支架上连续工作四小时后又匆匆下山，渴了就抓一把雪，饿了就吃随身带的糍粑，到家已是晚上十点钟了。

一次，漆顺义和法国POMA索道公司工程师阿兰一起去索道站上14号支架安装风速仪和防脱索保护装置，因上山公路结冰，只能从山下沿着公路往上走，爬九百九十九级上天梯，穿天门洞去山顶。在穿过天门洞下坡时，又陡又滑还没有路，行进异常危险，阿兰不走了。漆顺义咬着牙用随身带的锤子一步一步在冰面上砸坑，让阿兰踩着坑走。当砸出七八个坑时，意外发生了，漆顺义从冰面上加速往山下滑去，他打开身体死死贴紧地面，幸运地挂住了，双手、双腿和胸前一片血肉模糊，还是忍着痛为阿兰砸完了所有上山的小坑，完成了工作。

2017年9月，凝聚了无数人汗水、泪水甚至血水的天门山索道建成开通了。它像一条蛟龙，飞舞在深山高峡之间，为游客揭开了天门山神秘的面纱。

此后，漆顺义便开始了他的 索道医生 的工作。

暑假天门山旅游迎来旺季，大批游客从各地慕名而来。烈日当空，索道下站温度高达37摄氏度。漆顺义带上工具，乘着四面透风的检修车，顺着索道进行全面巡检，这是他每天的必修课。检修过程中，他必须保持精神高度集中，确保为游客排除一切微乎其微的隐患。检修操作必须全程站在检修车顶部，去认真听支架上轮子的轮衬和轴承是否有异响，查看支架的震动状况。

在20多米高的支架上，要克服头晕目眩的恐惧，听着山间呼呼的风声和索道运行的噪音交织在一起，忍着强烈阳光直射皮肤带来的灼烧感，进入索道运行时才能发现异常，所以只能在白天开展巡检。工作过程中，钢绳、缆车均处于工作状态，漆顺义在半空中检修必须打起十二分精神，稍不注意就可能会出现危险。索道上的检查结束后，漆顺义接着又对固定支架进行检查维护。第一检查安全保护装置，第二检查螺栓，第三检查轮组。他顺着检修通道徒手爬上支架顶部进行各项检查，站上高高的支架，仿佛置身云端，四面就是悬崖峭壁，缆车不断从身边经过。

索道设备多，维保量非常大，同时滞空游客多，乘坐时间长，任何一次检查疏忽、维保失误都有可能引发灾难性事故。有很多同事都受不了工作的艰苦和精神的压力选择了跳槽。为了规范、提高索道安全管理，更好的预防索道安全事故，2014年漆顺义创建了天门山索道安全生产标准化规范，并通过了国家索道协会的评审，使索道在重大风险管控、隐患排查处理、作业现场管理、极端天气运营等多方面的安全性得到了质的提升。2018年漆顺义制定了天门山索道服务标准和流程，使来到天门山的客人得到了更加安全、快捷、舒适的旅游体验。

索道检修员、安全员，漆顺义从不放过任何一个安全隐患，不让索道带病运营。2017年4月，漆顺义通过对天门山2号索道发生的一系列高强振动、支架轮轴和大轮衬过度磨损、平台栏杆断裂、钢绳断丝等问题分析，并结合实测的钢绳捻距后，向部门领导提出更换主钢绳要求(这条钢绳是法国POMA索道公司在索道安装时留下的，在2016年才更换，运行一年多，正常情况下可使用15年)，部门及时和POMA索道公司沟通，发现钢绳型号问题，并在2018年1月进行了更换，有效解决了索道重大安全隐患。

2018年 十一黄金周 前一晚，索道应急驱动救援设备无法正常工作，漆顺义向部门领导提出，如果解决不了问题索道就不能运营，同时一边全力排查故障。在凌晨4点，终于找到了被老鼠咬断的电缆并及时进行了更换。

2020年为了解决支架一根螺栓在运转中断裂的问题，漆顺义向领导分析断轴原因，提出整改要求，公司后来花费200万元对2号索道整个螺栓结构进行了改进。

漆顺义深知，无数游客的生命，其实就在他的手里。他经常教育员工，不能因为你一个人端不起饭碗，而把索道团队、公司甚至张家界市的饭碗都砸了。索道安全工作必须万无一失，否则一失万无。他用铁量寸度的工匠精神和责任感，与团队一起实现了天门山索道安全运行18年无事故记录。

旅游医生

为保障广大群众生命健康安全，提升游客体验和满意度，全国各地正在不断探索和实践 旅游+医疗 新形式。而 旅游医生 医疗志愿队可谓是张家界独有的样本。

点开浏览器，搜索 旅游医生 词条，各主流媒体、知名网站接连刷屏：

六旬游客突发疾病， 旅游医生 全程救治脱险；

一游客爬山不慎摔伤， 旅游医生 范晓明现场把受伤游客背下999级台阶；

残障 旅游医生 张伟穿梭景区为游客健康把脉，一天要走近20公里；

旅游医生 进景区服务，外国游客纷纷点赞；

张家界 旅游医生 志愿服务队被授予 湖南好人 最美景区人 称号(集体)；

全媒体记者

旅游+医疗

急救包，腰挎小喇叭，手持队旗，这道流动的风景线，就是 旅游医生 医疗志愿队。每逢节假日，在武陵源、天门山等核心风景区，都能看到他们穿行在峰林峡谷中。

张家界市人民医院全国首支 旅游医生 志愿服务队创建于2017年。6年来，他们先后组织4000人次党团员志愿者，深入景区景点、交通要道、文体赛事现场及疫情防控排查点，为67.5万人次游客提供健康咨询、现场救助及常态化疫情防控排查等医疗服务。多次被人民日报、新华社、中央电视台、湖南日报、湖南卫视等主流媒体追踪报道。其经验做法被湖南省人民政府刊登并推荐上报国务院。浙江省、宁夏回族自治区等相关城市景区相继学习、借鉴。

市人民医院党委书记陈明介绍，张家界是典型的山岳型景区，以前游客一旦发生突发的伤病后，得不到及时医疗救治的情况时有发生。为此，就将医疗关口前移至景区景点。以定点医疗、流动医疗、随机医疗为抓手，为游客提供哨点接单、途中接单、随机派单全方位医疗服务，增强服务游客的针对性、实效性和安全性。同时健全一站多点、一点多路、一呼多应医疗急救保障机制，形成景区景点、院内外整体联动，确保游客就医及时。

针对游客出现意外伤情后，无法准确描述具体位置，延误救治时机，医院将景区景点游览线路图和健康服务点所在位置进行整合，手绘了全市首张旅游健康地图，为有需求游客精准导航。

2022年5月3日，一名法国籍游客在张家界国家森林公园金鞭溪跳鱼潭景点受伤后，同伴按照地图所示，第一时间联系到了就近巡线的旅游医生，仅20分钟左右， 旅游医生 志愿者张志猛等人赶到了现场，并快速进行了现场救治和紧急转运。这张地图推出当月，10名突发意外伤害(病)游客第一时间得到及时救助。

自市人民医院推出全国首支 旅游医生 志愿服务队以来，深受国内外游客好评。

杭州游客倪先生说：游客是流动的，这里地势险要，山高路远，以 旅游医生 服务流动游客，对处置游客意外伤害针对性、机动性、优越性更强，应该说是当地医疗服务旅游的一大特色和创新举措，这种服务形式很温暖，全国少见。

德国游客 Nick表示，我认为 旅游医生 这个团队很好，如果有人感到身体不舒服，他们可以帮助我们。

从事媒体工作的浙江杭州游客吴女士称，之前自己去过全球几十个国家，还是第一次遇到 旅游医生，湖南真好！

此外， 旅游医生 志愿服务队先后获评中国医疗品牌建设 最具创意奖、湖南省景区救助最佳实践奖、张家界市凝心聚力、开放奋起 十佳案例奖 等多项荣誉，2021年入围全国 四个100 学雷锋志愿服务项目。

云端上的

索道医生

宋美慧

零事故



旅游医生在景区救治受伤游客。