

特殊的张家界人

刘少龙

因为有了你们，张家界今日驰名中外
因为自文先生，你们的名字光彩夺目

题记

特殊的张家界人之一：办场子的人

那山，最早叫什么名字，没有人知道。明朝崇祯三年，永定卫千户张再弘担任了团官，人们把他管辖地最南的那座山，叫张家的山界，简称张家界。

张家界离城二十八公里，古时应是世外桃源，但这里却是杀声震天的古战场。尸骨塔，是掩埋阵亡将士的地方。锣鼓塔，是擂鼓助威的地方。神堂湾，是向王天子跳崖自尽的地方。

在一个如此美丽神秘的地方打仗，古人有古人的遭遇，我们难以理解。

但近代，在一个仙境般的地方打浆造纸，大炼钢铁，古人应该更难理解。真是一个疯狂的年代，山光了，水脏了，人木了。这时的张家界，奄奄一息，遍体鳞伤，除了那峭壁顶上的几棵树，全荒了。

第一任张家界林场场长叫陈伯祥，原本在红火的肉食水产公司工作，调到张家界来才二十八岁。建场没有房子，就在锣鼓塔的荒洲上搭棚子，开大铺睡觉。他整年在山上砍草挖坑，顾不了家，两年家中的父亲、母亲、爱人相继饿死，小儿子过继给别人，自己带着两个女儿。

刘开林是林业局的经济林股股长，正在三家馆蹲点，县里通知他，立即上张家界当场长。他去时，迎接他的是四十三位职工，几十斤包谷，断粮了。他连夜赶到中湖乡，借得一些蕃薯，派五位职工挖蕨根当粮。他把自己的口粮捐给食堂，工资取消了。精兵简政，首先简掉爱人卢莲妹。文革中，造反派把他一人赶到朝天观山上，在冰天雪地的山顶造林，春节也不准回。恢复职务后，他与剩下的三十六位工人一起发誓：头发白在张家界，牙齿掉在张家界，死了埋在张家界。刘开林带领三个大队，一边挖蕨根老鸩蒜吃，一边认真造林。

一队队长符兴华，工作方法好，队里有一位青工，子身一人，没有父母，常惹事生非，他关心他，帮助他成家，最后成为骨干，当了队长。二队队长李嗣忠，不识字，脾气犟，每年分配任务，都要大吵大闹一番。但会后，工夫做的最好，事事带头，清早踩着露水出工，晚上踏着露水收工，职工叫他露水队长。三队队长刘开成，一千十几年，以场为家。看山员龚保才，不识字，一个人负责4800公顷林场的防火防盗，一年四季牵着一狗日夜巡查，天黑了，就地睡下。林场职工张平周，每年去中湖协合采杉树种，锋利如刀的壳将他一双手割的伤痕累累，一天采种三百斤，这是肉体采种的极限。（待续）



钟福琳：

用真情换游客真心，为擦亮 金字招牌 出一份力

全媒体记者 唐晴 实习生 虞星



从起飞到落地，各个环节都有相应的部门负责管控，做到事无巨细，我们致力于打造高品质旅游体验，做到三好服务意识，即做好游客的旅游顾问，旅游秘书和旅游管家，让每个客人满意而归。7月19日，张家界芙蓉假期国际旅行社总经理、2022年消费维权年度人物钟福琳在接受记者采访时说。

钟福琳是来自桑植县马合口白族乡的一名土生土长的白族姑娘，从基层导游到旅游经营管理者，她一路打拼，从业已有20多年。2014年，怀揣着乡梓情怀，她和她的先生创办了张家界芙蓉假期国际旅行社，公司短短几年时间，被评定为湖南四星级品质旅行社。目前，公司客源来自上海、北京、江苏、浙江等地市场，主要客

源地为华东地区。内强素质提效能，外抓服务树形象，是张家界芙蓉假期国际旅行社打造企业核心竞争力的重点举措，2014年，她面向全国率先推出不带钱包游湖南精品线路，即一价全含，真正不带钱包，提供更贴心、人性化服务，让客人明明白白消费，赢得了游客的广泛赞许。

铁腕治旅行动实施以来，全市上下重拳整治旅游市场环境，我市旅游市场得到进一步规范，有力促进了行业健康发展。提及铁腕治旅，钟福琳连连称赞：这是一种约束，更是一种激励，行动既提高了从业人员门槛，提升了旅游服务质量，还力促了旅行社更加品牌化发展，从而反推整个旅游行业的产业升级。

走进公司会议室，记者发现，墙上挂着一面锦旗。每一面锦旗的背后，都有一个导游和游客之间暖心的故事。背腿脚不便利的客人登山完成游玩心愿、半夜挨个药店敲门为客人买药，游客中暑背着游客下山



他们真诚、用心的服务，深深地打动着每一位来张家界的游客。

本着高起点、高标准、高品质的经营理念，张家界芙蓉假期国际旅行社依靠贴心的旅游服务，高素质的经营管理队伍，自公司成立以来，已将华东市场近30万游客引流到张家界，

期间未发生一起游客投诉事件，零投诉成就好口碑，2020年，张家界首个消费维权服务站也在该公司挂牌。钟福琳感到自豪的同时，也深知肩上担子沉重。旅游人要做的只有一件事，那就是做好服务，让游客满意，公司认真贯彻执行消费纠纷调解制度，建立了公司内部处理应急机制，真正做到了有问题必定自查自纠，致力为游客排忧解难，为公司，更为家乡树立良好形象。

我们是土生土长的张家界人，必须努力守护好张家界的金字招牌。我相信铁腕治旅只要坚持下去，张家界旅游一定会迎来天朗气清的明天。钟福琳对张家界旅游前景信心满满，作为旅行社来讲，我们要大力配合和支持政府的这次行动，下一步我们将本着精益求精的精神，继续挖掘特色产品，夯实内部管理，搞好产品升级，进一步塑造自身品牌，得到更多游客的认可和肯定，力求让每一位游客高兴而来满意而归！