

藏在绿水青山间的 创新密码

张家界武陵源风景名胜区和国家森林公园管理局勇蹚新路助推旅游产业高质量发展

邓亚林

从深山明珠到世界级精品，一座山影响了张家界的发展走向。从全省旅游龙头，到世界级旅游景区，这座山创新不断，百折不挠。

在 加快建成世界级旅游景区 的逐梦路上，这座山 张家界国家森林公园公园充当了极为重要的角色。2015年1月，武陵源风景名胜区管理局和张家界国家森林公园管理处正式成立张家界武陵源风景名胜区和国家森林公园管理局。这是一条无经验可循、无作业可抄的探索之路，张管局以逢山开路、遇水搭桥的拼劲，勇闯新路，舍我其谁，促市场、抓项目、优服务，开辟了崭新天地，拿到了旅游产业高质量发展的高分成绩单。

一个高光时刻背后，是张管局持续抓牢 创新密码，积极顺应文旅发展新趋势的付出和努力。

瞄准关键创新求变 景区综合治理实现新突破

2015年2月8日至9日，张家界武陵源风景名胜区和国家森林公园管理局第一次党代会召开，选举产生了张管局党委和张管局纪委。这标志着借旅游综合体制改革东风，武陵源景区区划分导致的双重管理体制矛盾得到了化解。原有机构56个，精简至26个，机构精简比例为46%。26个新机构调优配备了领导班子成员113名，并将撤并单位793名员工进行调整分流，以全新形象展示在游客和市民面前。2022年，在市委主要领导的高度重视和高位谋划推动下，市、区、局改革工作专班深入调研、反复研究，进一步理顺武陵源景区管理体制，将局内设机构由11个精简至7个、下属机构由15个精简至14个，机构臃肿问题得到彻底解决，管理效能得到进一步提升。

多年来，在复杂历史遗留问题、改革攻坚难题等多重矛盾层层叠加的严峻考验下，张管局坚定改革创新步伐，按照 三争四抓六重点 的工作思路，扎实做好生态保护、设施建设、景区业

态、人才队伍、安全生产等各方面工作，建设 满意景区 绿色景区 智慧景区 活力景区 和谐景区 平安景区，朝着体制改革创新发展道路迈出了坚实的步伐。

2022年，针对景区点多面广，旅游治理和监管难以做到全时段全覆盖的难题，张管局创新管理机制，以 方便游客、便于管理、全面覆盖、动态调整 为基本原则，搭建景区微网格框架，突出 小而精、小而实，划分景区网格，坚持 属地管理、分级负责 的原则，有效整合各部门、门票站、管委会、企业的管理服务资源，构建起景区全覆盖、全员参与、特色鲜明、务实高效的管理和服务模式，推进景区管理服务水平大提升。

今年12月1日，张管局再次大刀阔斧地改革，宣布对张家界武陵源景区（张家界国家森林公园）施行 一票制，将武陵源景区门票（含环保车）和三家一梯（天子山索道、黄石寨索道、杨家界索道、百龙天梯）四大交通工具在保留原有各门票单独购票机制的基础上新增三个组合票种，让游客根据游览行程自行选择，实现一次购票即可畅游景区，减少各企业自身运营成本，避免无序市场竞争，提升了服务品质。

通过坚持不懈地以改革的思路和创新的办法破障碍、解难题，张管局建立和健全了结构合理、责权明确、精干高效、运转协调的景区管理和保障体系，思想更统一、精力更集中、管理更精细、环境更优化。

以人为本品质为要 景区创新服务取得新成就

口碑是旅游业的 金字招牌。自成立以来，张管局坚持以游客满意为最高标准，持续践行 游客为本，服务至诚 的旅游行业核心价值观，不走寻常路，不盲目追求接待人数增长，而是果断地将 游客旅行体验 放在首位全方位提升服务品质，多渠道拓展旅

体验，多层次满足游客的服务需求，最终赢得了市场的一片赞誉之声。

2017年，张管局《旅游管理服务标准与流程》的落地实施，对规范售票、验票、咨询、保洁、投诉、餐饮等服务都提出了明确规定和要求，让景区标准化建设渗透到每一个管理服务细节，从而实现 人人会服务，处处是服务。

在随后的日子里，张管局立足景区资源优势，谋划编排景区游步道、无障碍通道、厕所提质维护维修、标识标牌、5G基站、智慧景区建设、服务站房、标志门夜照照明灯、充电基础设施建设 and 改造等一大批夯基础、利长远的基础设施项目，进一步提升了旅游舒适度。

2022年，张管局开始打造 3345 服务标准体系，以 三亮（亮身份、亮职责、亮承诺）展现党员服务形象，以 三有（有求必应、有难必帮、有诉必果）落实岗位服务措施，以 四零（旅游咨询 零距离、旅游救助 零误差、旅游诚信 零投诉、旅游安全 零事故）推行服务承诺，以 五员（宣传员、讲解员、保洁员、安全员、救助员）履行服务践诺。

2023年，为助推实现武陵源高质量建成国际旅游休闲度假区和世界级旅游景区的目标，张管局启动 服务创优竞赛活动，四轮对多项服务考核指标进行打分评比，进一步加强景区管理，增强员工服务意识，优化服务质量，打造规范、精细、高效、优质服务品牌，游客体验感、满意度再上新台阶。

在今年的中秋国庆假期中，张家界国家森林公园的口碑再次 出圈：超前谋划，周密部署，高效联动，为守护游客健康，他们打造出 半小时应急救援救治圈，实现快速发现、及时救援、有效救治、妥善救助，把服务做到极致，实现了 零投诉。

创新驱动转型升级 景区产业发展增添新动力

进入新时代，国内旅游市场发生了

深刻的变化，游客在欣赏绿水青山自然美景的同时，也渴望感受独具特色的景区产品服务。瞄准这一变化，张管局将景区的卖点从 风景 更多转向 场景，打造优质的体验场景和消费场景。

他们不断开拓创新营销模式，创新方法，与多所高校开展合作，策划举办中国体育彩票 2022年全国新年登高健身大会、踏雪张家界，助燃冬奥会 越野彩旗迎春风 黄石寨赏梅系列、绝壁天梯 巅峰竞技 张家界首届 高空极限荡绳挑战赛 欢度国庆 向美而行 创意打卡活动、张家界国家森林公园40周年等系列主题活动，通过融合营销、精准营销，培植旅游经济新增长点。

他们打破固有思维，找好突破口，主打短视频、元宇宙文旅IP等形式，让美景以及传统的文化产品插上数字化翅膀，增加网络曝光率，提高景区宣传影响力。其中，由张管局干部职工自主导演，围绕建园40周年、助力旅发会而策划推出的西游记翻拍、森林的记忆系列短视频浏览量达到近30万次，取得了良好的社会反响。

他们开发出首款数字藏品、张家界虚拟数字代言人、张家界星球等众多元宇宙产品，成功拍卖全球首座虚拟山峰命名权。通过数字孪生技术将武陵源三千奇峰 复刻 到虚拟的网络空间，还原大自然亿万年的鬼斧神工，公众足不出户可在地球上尽情飞 阅 武陵源的无限 峰 光，这一创新之举在全国旅游景区引发较强反响。

放眼当下，张管局的每一页创新成绩单，都是张家界改革创新进程中结出的累累硕果之一，更是张家界旅游发展史册上光彩夺目的篇章。展望未来，在进一步扩大改革开放的伟大征途中，在全力助推张家界全域旅游高质量发展道路上，张家界武陵源风景名胜区和国家森林公园管理局将不忘初心、砥砺前行，继续用敢为人先的创新行动和成果，为建成 世界级旅游景区 贡献全部力量。

按时办结率99.6% 群众满意率91.94%

12345 架起为民服务 连心桥

本报讯（通讯员 董海旭）我是来自广西的游客，我前天反映的问题已经处理好了，多亏了8001号话务员小姐姐，她的热情服务和耐心开导给了我很大鼓励，也非常感谢张家界热线平台，你们的处理效率很高。近日，我市 12345 热线接到游客卢女士专门打来的表扬电话。

据了解，卢女士7月份在武陵源景区旅游时被骗，损失近4000元，与此同时，其母亲在家出了点小事故，卢女士当时情绪非常低落，于是向 12345 热线进行投诉。8001号话务员接到电话后，不仅业务娴熟地受理了卢女士的诉求，还对其进行了耐心、热情的开导，让她深受感动，反映的问题得到处理后，卢女士立即打来电话表扬话务员和热线平台。

据统计，2023年我市 12345 热线已接到300多个这样的表扬和感谢电话，每一个电话里都饱含着市民和游客的深深感激之情。

今年以来，我市 12345 政务服务便民热线扎实推进 清廉单元 建设，围绕优化旅游发展环境重点工作，不断创新工作机

制，密切联系群众，改进工作作风，切实提升群众的满意度。围绕提升办结率和满意率，12345 热线不断创新工作机制，将每周四确定为 领导值班日，安排市政府工作部门、群众来电咨询投诉量较大的其他市级单位、各区县人民政府主要负责同志参加热线值班，亲自接听群众电话，解决疑难问题。每月印发热线工作运行通报，制定办件

红黑榜，以此激励先进，鞭策后进，推动热线办理质量整体改善。建立以按时办结率、问题解决率、评价满意率等为核心的工作考核制度，将相关评分纳入年度综合绩效考核范畴，切实提高满意度、获得感。探索建立疑难问题交办机制，对于政策法规、部门职责界定不明晰和被反复投诉的高频疑难问题，制定具体的处理原则和处理程序，打通热线堵点，攻克 难点，切实提高工作效率和服务质量。

截至目前，该热线接受群众咨询、投诉、建议等各类事项17万余件，已办结16.7万件，按时办结率99.6%，群众满意率91.94%。

阳湖坪街道拆除 违法建设 15.18 万平方米

控违治违

本报讯(通讯员 覃捷)近日，永定区阳湖坪街道组织开展集中拆除 两违 行动，对双溪社区、吴家嘴社区辖区内违法建筑进行依法拆除。

据了解，双溪社区和吴家嘴社区均为原村和居委会合并成立的新社区，是阳湖坪街道人口较多、社情复杂、违建存量最多的两个社区。面对拆违 消存量

难题，阳湖坪街道始终坚持 以人民为中心 把 拆违 清违 工作作为为民办实事的重要抓手，统筹推进居民住房安全大排查大整治，切实提高居民幸福感、安全感。今年以来，阳湖坪街道已拆除违法建设733处15.18万平方米。

下一步，阳湖坪街道将继续保持高压态势，实行常态化巡查和重点整治，对违法建设 露头就打，坚持铁腕治违，发现一起、拆除一起，以铁的决心、铁的纪律和铁的手腕坚决遏制 两违 现象蔓延。

廖家村镇聚焦统战资源 凝聚振兴活力

本报讯(通讯员 邱德帅 吴卫华)12月8日，桑植县廖家村镇统战系统干部下沉村组一线，上门走访返乡创业乡贤、乡村工匠，问需问计解忧解难，共谋乡村振兴可持续发展路径。

今年以来，廖家村镇党委、政府聚焦基层统战人才队伍，通过建立基层统战对象信息数据库，实行动态管理更新机制，发挥基层统战对象专业、技术、资金、人脉等各类优势，引导鼓励在外乡贤和乡村能人创业兴业，做优做强500亩白茶基地、500亩

烟叶、1200亩优质稻基地等优势特色产业经济，推动全镇经济社会全面发展 水涨船高。同时，该镇有效延伸基层统战工作触角，依托网格化治理模式，整合一批示范带动力强的集镇商人士，以 我为家乡办实事 为抓手，重点在乡村农资配备、建材供应和市场协调对接等方面，畅通供需渠道和物资保障，引导近200名基层统战对象积极参与并融入美丽乡村建设，绘出了基层统战资源助力乡村振兴的最大 同心圆。



地下室存多处消防隐患 永定区一商住楼被挂牌督办

本报讯(通讯员 胡智晴)近日，永定区消防救援大队将辖区一商住楼列为重大火灾隐患单位。

日前，永定大队消防监督检查人员在开展 双随机、一公开 检查时发现，位于永定区人民路与解放路交汇处的天门大厦地下室超过50%的防火门被拆除或损坏，超过30%的疏散指示标志、应急照明损坏，消防车通道被占用，地下车库夹层部分未按国家工程建设消防技术标准的规定设置自动喷水灭火系统和火灾自动报警系统，已设置的火灾自动报警系统存在故障，消防控制室操作人员未按规定持证上岗，违

反了《中华人民共和国消防法》相关规定，根据《重大火灾隐患判定方法》综合判定天门大厦为重大火灾隐患单位。对此，永定区消防救援大队监督执法人员依法对天门大厦进行了处罚，同时下发了《责令限期整改通知书》和《重大火灾隐患整改通知书》，并提请区人民政府挂牌督办。

目前，天门大厦正在整改。下一步，永定区消防救援大队将持续跟踪、指导该单位火灾隐患整改，确保重大火灾隐患在整改期限内整改并销案，同时进一步加大对同类场所隐患排查整治力度，全面净化辖区消防安全环境。

未设置火灾自动报警系统 慈利县一土特产店被挂牌督办

本报讯(通讯员 魏咏柏)近日，慈利县惠爱民富土特产店因未设置火灾自动报警系统，被慈利县安全生产委员会挂牌督办。

11月13日，慈利县消防救援大队对位于慈利县惠爱民富土特产店开展的慈利县惠爱民富土特产店开展消防监督检查，发现该单位未设置火灾自动报警系统，不符合《建筑防火通用规范》(GB55037-2022)8.3.2条之规定。该单位为旅游购物场所，属于人员密集场

所，未设置火灾自动报警系统，一旦发生火灾极易造成人员伤亡。根据《重大火灾隐患判定方法》(GB35181-2017)第6.6项直接判定要素，确定该单位为重大火灾隐患单位，并报请县安全生产委员会实施挂牌督办，要求其在2024年3月13日前整改到位。

整改期间，慈利消防救援大队将督促指导该单位落实主体责任，制定整改方案，明确整改措施，确保按时完成火灾隐患整改工作。

西溪坪完小开展 航天主题研学活动

本报讯(实习生 杨向民)12月9日，永定区西溪坪完小组织609名学生前往张家界航空职业技术学院和市博物馆，开展 航天梦，民族情 主题研学实践活动。

在航空职业技术学院，孩子们观看了 歼 系列飞机、高射炮、坦克、护卫舰、装甲输送车、加农榴弹炮等武器装备，学习了航空发展史、航空礼仪、乘坐飞机的相关知识，其中，航模制作讲解和飞行演示极大地激发了孩子们的学习热情。在市博物馆，孩子们从多个维度和角度详细了解了张家界的自然、人文发展史。

研学课程丰富多彩，收获满满。经过一天的学习，孩子们圆满完成了研学任务，并纷纷表示在丰富多样的探究与体验课程中，收获良多。



12月8日，市公共交通发展有限公司组织开展新能源汽车综合应急救援演练。此次应急救援演练分为车辆触电当中发生火灾、车辆充电当中发生触电事故等科目，旨在进一步检验和提升驾驶员和应急救援队伍在应对突发火灾事故时的综合应急、快速反应、紧急应变以及和相关职能部门协同作战的事故发生的能力和水平。全媒体记者 吴凤娟 通讯员 胡香云 摄



如何预防耳聋？

听力是沟通交流的重要途径。据统计，我国听力残疾人约有2057万，居视力残疾、肢残、智残等五大残疾人群数量之首，占人口总数的1.67%，其中7岁以下儿童约80万人。如何预防耳聋？哪些原因会造成听力下降？为什么要做耳聋基因筛查？相关医学专家给出了答案。北京友谊医院耳鼻喉头颈外科中心主任医师龚树生介绍，声音是依靠外耳收集声波信号，依靠中耳各结构的震动、内耳的机械-电转换功能，以及听神经传导信号这一系列精巧而复杂的过程才能使我们所感知到，因此在这一传导通路上的任意环节，即外耳、中耳、内耳以及听神经的不同位置发生病变都可能造成听力下降。

据介绍，外耳常见的病变包括外耳道异物堵塞、外耳道胆脂瘤、先天性外

耳道狭窄甚至闭锁等，中耳疾病包括分泌性中耳炎、慢性化脓性中耳炎、外伤性鼓膜穿孔或听骨链中断等，上述疾病通常造成传导性耳聋，而内耳或听神经病变则造成感音神经性耳聋，常见病包括突发性耳聋、梅尼埃病、听神经瘤等。耳聋的原因多种多样，其中包括先天性耳聋、药物性耳聋、中耳炎、内耳感染、老年性耳聋、噪声性耳聋、突发性耳聋和听神经病等。龚树生说：很多患者认为耳聋就是完全听不见，其实不然，单耳不同程度的听力下降，虽然可以听见声音，但也可以称之为耳聋，它会对日常生活、交流以及语言发育造

成很多不便。专家介绍，根据对中国耳聋人群的病因分析显示，遗传因素即基因相关因素占60%。有些遗传性耳聋在出生时就表现为听力障碍，可以通过新生儿听力筛查发现。还有一些出生时听力正常而后期发生听力下降的病例也与自身基因缺陷有关。耳聋基因诊断就是通过已知耳聋相关基因的检测和确认来进行耳聋病因的诊断过程，通过新生儿听力筛查和耳聋基因筛查两项主要措施，可早期发现耳聋或有潜在耳聋风险的宝宝，减少 耳聋致哑 的比率，以提高全民的听力健康水平。

此外，耳鸣也是一种常见的疾病。龚树生说，耳鸣是指没有外界刺激的情况下，也就是外界没有声音的时候，自己主观感觉耳内或者颅内有声。耳鸣的病因复杂，机制不清。因此，当出现持续耳鸣时，要关注是否同时出现耳闷、听力下降、耳痛、眩晕等，需要进行专科检查明确病因，以免耽误病情。

专家提示，预防耳聋首先要注意耳部卫生，避免长时间暴露在噪音环境下或使用高音量的耳机，以减少耳朵的震动损伤。其次，尽量避免使用耳毒性药物，特别是对听力有潜在风险的药物，如庆大霉素和链霉素等。此外，老年患者应定期进行颈动脉的斑块检查，因为某些斑块脱落可能导致继发性听力下降。(据新华社)



张家界疾控提醒： 呼吸道疾病进入高发期 科学防护谨防感染

近期，我省急性呼吸道疾病发病率持续上升，监测结果表明以流感为主，并与鼻病毒、肺炎支原体、腺病毒等多种呼吸道病原体叠加有关。

张家界市疾控中心温馨提醒：冬季到来，呼吸道疾病现已进入高发期，学校和托幼机构为重点人群聚集场所，也是呼吸道疾病防控的重点场所，科学防护很关键！

一、师生家长应该这样做：
1、少去环境密闭及人群聚集的地方。如确有必要前往，应尽量减少逗留时间，科学佩戴口罩；外出前要关注

天气变化，根据气温变化及时增减衣服。
2、保持良好的个人卫生习惯。咳嗽或打喷嚏时，注意遮挡口鼻，保持手卫生，尽量避免用未清洁的手，触摸口眼鼻。
3、增强体质和免疫力。提倡均衡膳食，规律作息，适度运动，调试心态，尽力增强体质和免疫力。
4、加强居家通风。在天气允许的情况下，居室每天进行通风，可以选择中午等相对温度比较高的时候进行通风。如果有多个房间，可以交替进行通

风。
5、出现不适及时就医。出现呼吸道症状时，自觉做好防护，保持社交距离，避免家庭内交叉传染，如需前往医疗机构就诊，一定要规范佩戴口罩并做好手卫生，减少交叉感染。但需要注意的是，呼吸道感染后，发烧和咳嗽几乎不可避免，只要这个过程中没有出现病情加重的征象，不必反复去医院看病。
6、勿带病出勤。学生和老师们若感染呼吸道疾病要及时向学校相关人员报告，不要带病上学(上课)，配合学校做好防控措施。

7、积极接种疫苗。流感、肺炎球菌性疾病等部分呼吸道传染病可通过接种疫苗进行预防，倡导 一老一小 等重点人群积极接种相关疫苗。
二、学校注意落实以下措施：
1、严格落实晨午检、因病缺勤登记、追踪和报告等制度。
2、保持教室、宿舍、食堂等公共场所的空气流通，在天气允许的情况下加强开窗通风。
3、保持环境清洁，做好日常消毒，特别是教室、食堂、厕所等重点部位的预防性消毒。
4、出现疫情后，学校要进一步加强对症状监测、病例管理、消毒、通风等措施。

张家界市疾病预防控制中心