

花式 宠客 成就别样风景

张管局 五员一体 服务为暑期旅游增光添彩

全媒体记者 尹明 通讯员 周之礼 唐宁梓

游客朋友们，请注意脚下安全！这里有免费的游览地图和矿泉水供应。正值暑期旅游旺季，在大氧吧广场、黄石寨六奇阁、百龙天梯环保车接驳点等地，处处涌动热情温暖着游客的心。

暑期以来，张家界武陵源风景名胜区和国家森林公园管理局（以下简称张管局）坚持以“宠游客”为核心，不断深化“五员一体”（人人都是保洁员、宣传员、讲解员、救助员、安全员）一站式服务模式，注重旅游服务的人性化、便捷化，以点带面展现别样风景。



惬意一夏 当好 迎客人

暑期旺季，从宣传解说到清理环境，从紧急救助到日常安全“五员”层层联系、环环相扣，每一个角色都承担着各自的责任。

滴滴滴 近日，张管局应急值班室求助电话再次响起，一名游客游玩时突然摔倒受伤，景区救助员联合旅游医生迅速赶到现场并采取有效措施进行妥善救治，受到游客的真心赞誉。这是张管局换位思考、想其所需、有求必应工作态度的真实写照。针对暑假客流量增加和安全风险增大的特点，景区组织精干力量开展全面巡查，加强与各救助站、旅游医生的密切联系，严格落实景区十分钟应急响应机制，做到快速发现、及时救援、有效救治，全面保障游客安全。

捡拾道路垃圾、讲解旅游线路、检查商铺食品安全、打击旅行社违规经营等行为。在八月开展的景区全员清洁日活动中，张管局执法队伍化身绿色使者，穿梭于景区各个角落，在打击违法违规行为、保障游客权益及安全的同时，进行卫生清洁、隐患排查等工作，全力保障游览环境的有序安全。

在金鞭溪老磨湾党员义务咨询台，讲解员可以流畅地使用英语为外籍游客讲解景点并指引线路；在袁家界景区，保洁员头戴安全帽身着黄衣红裤，在悬崖峭壁间捡拾垃圾的同时，帮助游客寻找遗失物品；在黄石寨景区，宣传员耐心蹲守，只为捕捉金龟含日的

那一瞬间，向游客推介这一自然奇观。

游客需要什么服务，五员就以什么身份出现在游客面前，做到有问必答、快速处置、跟踪问效。张管局相关负责人表示，这一服务模式要求每一名工作人员都具备全面而专业的知识和技能，集五重身份于一身，通过一员带四员，根据不同场景下灵活切换角色，为游客提供全方位、高品质的服务。

预约入园速度很快，坐索道、环保车排队等候时间也不长。来自深圳的游客张先生畅游张家界后发出感叹。这个暑期，张管局坚持全面推行一票制、分时分站预约、提前开园闭园、分片区实时分流等措施，有效解决了排队时间长的难题，提升了游客度假旅行的舒适度和体验感。

此外，张管局坚持党建引领，全面推行党员码上办线上一站式服务智慧平台，通过游客下单、后台接单、属地接单、平台接单实现需求响应一码到底，减少游客在咨询、投诉、求助方面的时间和环节成本。

这个暑期，张管局各单位、景区各企业深入贯彻落实“五员一体”服务模式，始终秉持“游客不出山，我们不下班”的服务宗旨，丰富服务内容、创新服务模式，坚守岗位，当好景区迎客人。



保洁员在悬崖峭壁间捡拾垃圾。

清凉一夏 防暑 润心田

暑期送爽的不只是奇峰秀水，张管局推动服务提档升级，以专属服务让游客清凉一夏。

高温下的人从众，怎样玩得清爽舒适成为困扰众多游客的难题。对此，张管局各单位、景区各企业换位思考、真诚服务，使出连环招数，以暖心服务为游客带来清凉旅途。

在黄石寨景区，黄石寨索道公司为排队游客送上清凉扇，免费发放矿泉水和湿纸巾，在峰林深处唱响桑植民歌，赢得游客交口称赞；在吴家峪门票站，标志门广场、售票

票口、检票口等区域，志愿者们纷纷为游客递上清凉包，贴心服务使游客倍感温暖。

每个服务台都备有温水及防暑药品，同时在人流密集处及排队区域增设了防晒降温设施。天子山景区管委会联合天子山索道在景区多处增设遮阳棚、电风扇、喷水雾森等设施，并向过往游客免费派发冰棒、瓶装水。

没想到这么热的天，还能享受到这样的福利，真是贴心！来自湖北的杨女士带着家人来张家界旅游，对送清凉活动赞不绝口。她表示，这样的活动不仅缓解了旅

途中的疲惫，更让她感受到当地的热情。

在袁家界景区，除了百龙天梯66秒带来的感官张力，亮眼的还有无微不至的服务。袁家界管委会联合百龙天梯开展送清凉活动，一支冰棒、一瓶水、一柄扇子、一杯凉茶……包裹虽小，温情不小，让游客在炎炎夏日感受缕缕清凉。

一张张亲切的笑容、一次次贴心的服务，在“五员一体”服务模式下，每一名工作人员都是主人翁，他们不惧考验的付出让景区服务不断出新且更加走心。

花样一夏 解锁 暑期档

进入暑期，找一个避暑消夏好去处跟着演出去旅行等话题热度不断攀升，各地旅游市场热辣滚烫，张家界武陵源景区（张家界国家森林公园）也不例外。

在森林公园大氧吧广场、黄石寨峰顶观景台、天子山御笔峰等网红打卡点，微笑100组的活动让游客惊喜不已，摄影师们不时为游客选取最佳角度拍摄打卡照，赠送带着上一位游客所留祝福语的照片，记录、传递他们的幸福瞬间。

天子山门票站联合景区环保客运公司开

通日观赏绿色通道，工作人员清晨4点上岗，确保游客快速、安全进入景区，以满足广大游客对云海日出的无限向往，以更加轻松的方式拥抱大自然的壮美。

百龙天梯“国潮一夏”主题活动深受游客青睐，张家界国家森林公园“非遗进景区”活动，带游客近距离感受本土民俗文化的魅力，张家界峰林音乐节更是为游客带来了一场别开生面的视听盛宴。这一系列的活动共同奏响这个夏天的绚烂乐章。

来张家界，我宠你 已经不是一句简

单的承诺，更是张管局践行“五员一体”服务的生动写照，点滴关怀、细致服务共同托起游客心中的诗与远方。

让游客放心安心舒心，只有起点没有终点，必须久久为功、全面发力。张管局相关负责人表示，在精益求精上做文章，构建大产品、大服务、大旅游格局，实现游客、景区、企业多方共享共赢，才能赢得市场。

