

全力抓服务、抓保护、抓管理、抓提升

泰山景区打出“组合拳” 抢抓全域旅游机遇



△劳动模范代表为游客和市民发放环保垃圾袋，并讲解环境保护对泰山的重要性



△泰山消防队员进行风力灭火机扑救训练

□郑莉 马玉飞

泰山是首例世界文化与自然双遗产、首批国家级风景名胜、首批全国文明风景旅游区、首批国家5A级旅游景区，以其拔地通天的雄姿，神奇独特的地质地貌，博大精深的历史文化底蕴，每年吸引着全世界数百万游客纷至沓来。在近年来国内大部分山岳型景区都呈现增速放缓、游客量下降趋势，旅游竞争日趋白热化和激烈化的大环境下，泰山景区变“下行压力”为“逆势而上”，划出了一道“稳中向好、稳中向好”的上扬曲线——2015年实现进山进景区游客589.8万人次，同比增长7.9%，游客量和各项收入指标实现历史性的“十连增”。10月9日，国家旅游局发布十一假日旅游“红黑榜”，泰山景区荣登红榜，被评为“旅游服务最佳景区”。

“全球旅游合作和大众化旅游方兴未艾，各地竞相启动全域旅游战略，如何抓住机遇、乘势而上，是我们面临的紧迫课题。”泰山景区管委会主任姚建表示，泰山景区要适应旅游管理综合改革、国家公园体制改革等新变革，力争在保护管理、细微服务、品牌打造、营销战略、产品开发等方面抢占先机、赢得主动。

贴心服务让游客满意而归

“在外旅游，出行是最让我担忧的，打车怕被坑、坐公交怕找不到地方，没想到来泰山一下高铁就能坐‘高铁泰安站—泰山景区’旅游专线直达景区，既省钱又省心，下山之后还能坐小环线公交车到岱庙，真是太方便了！”11月20日，刚从岱庙游玩结束的河南游客王先生对此次行程表示非常满意。

让游客王先生大加赞赏的“高铁泰安站—泰山景区”旅游公交专线，是泰山景区为了给登山游客提供更加便捷贴心的服务，特意协调有关部门将游客服务中心前移到了泰安城区和客运站入城口。该专线于4月29日试运行，票价5元，共分红门、天外村、桃花峪三条线路，采用环保型纯电动汽车。泰山景区与泰安市交通局、市公交公司多次对接，市公交公司为三条旅游专线共配备36台车，约间隔10分钟发车一次，基本与高铁同步停靠运行，满足游客出站后即能购票上车发车的要求。

同时，泰山景区在高铁泰安站设立售票中心，游客可以一次性购买旅游公交专线车票、泰山门票、景区专线车票，乘坐旅游公交专线车到达景区换乘点，零距离换乘景区专线车到中天门或桃花峪。到红门路的旅游专线车，在红门下车后步行进山。游客回高铁站时，可以在中天门、桃花源停车场、红门购票，乘坐旅游专线。据泰山景区票务交通管理处处长黄鹏君介绍，截至11月30日，高铁站—泰山景区旅游公交专线车累计运送往返游客122489人。“运行后情况良好，方便了游客进出景区，减轻了泰山主要入口及客流高峰期的售票压力，进一步提升了泰山服务形象。”

同时，为方便游客往返岱庙和泰山，8月1日还开通了“岱庙—红门—天外村”旅游公交环线，票价执行市内公交票价，给来泰游客提供了更好的乘车服务。4个月以来运送游客30200人。旅游公交专线和旅游公交环线的开通运行，是泰山景区从游客需求出发，全员全力抓服务的一个缩影，换来的是八方游客的满意而归。

近年来，泰山景区把服务质量作为景区发展的重要保障，以“一切为了基层、一切为了游客、一切为了群众”为宗旨，牢固树立“在游客面前永远无理可讲”理念，公开承诺“决不让游客在泰山受委屈”。制定出台《泰山景区服务规范》，提升服务质量和形象，列入首批国家级服务标准化示范单位。《旅游景区服务标准体系要求》等5项标准被省质监局批准为山东省地方标准，在全省推广实施。制定出台《泰山景区投诉处理规范》，健全“方便游

客投诉、快捷高效处理、信息反馈及时”的投诉处理机制，与国家、省、市旅游投诉平台无缝对接，第一时间处理纠纷，实现了“投诉不出景区”目标，游客总体满意度保持在99.8%以上。为进一步提升网络服务水平，泰山景区还着力打造“智慧泰山”平台，实现了主要景点WIFI全覆盖，于五一假日前推出“智慧泰山”语音讲解系统，红门至岱顶主游览路线45个景点实现了免费语音讲解服务。游客通过手机微信扫描景点说明牌上的二维码，就可免费收听语音讲解，查看该景点信息，方便游客游览。该系统上线一个月点击量达到3.6万人次，获得了广大游客的好评。扩大网络合作渠道，在继续与同程网、携程网深度合作的基础上，与驴妈妈、去哪儿、工行融e购、美团等实力OTA开展票务合作；调整完善网络订购学生、老年票优惠政策及门禁系统程序，实现了网购优惠票直接刷身份证进山。

“春雨行动”润心田

春风拂面，雨润心田。3月，泰山景区开展了以“基层满意不满意，游客高兴不高兴，群众答应不答应”为标准的“春雨行动”，泰山景区上下通过深入查找问题，全面落实整改，推动了干部职工素质提升、作风转变，为干事创业、加快发展营造出一个良好环境。“春雨行动”开展以来，景区工作人员与志愿者携手努力，推动景区服务水平更加完善，让游客感受到泰山景区的好客情怀。与此同时，泰山景区将目光聚焦到基层职工身上，作为景区数量最为庞大的一线工作者群体，一直以来都是服务在最基层、最前线，是景区安全稳定的守护者，通过对景区426平方公里内散落的77个工队深入调研，摸清了基层工作人员的工作现状和遇到的困难，建立了台账，并尽可能地为之解决问题。

由于大部分工队位于海拔较高、人烟稀少的区域，饮水、取暖等问题一直有待解决。今年，泰山景区通过在低海拔区域打井、铺设管道供水的方式，初步解决了6个工队的饮水和防火用水问题；为部分工队配备了电冰箱，解决夏季食品存放难题；在冬季室温零下20摄氏度以下的环境中，护林职工腰、膝盖易患风湿类职业病，为解决护林员取暖问题，6月，泰山景区开展了“火坑取暖”试点工作，先期建设了5处火坑，燃料就地取材采用林区间伐木头，节约了间伐运输和燃料供应成本，试点成功后将在明年全面铺开，将很大程度上解决一线工队冬季取暖困难；景区环卫工人和护林员工作量大，常常磨坏鞋子，成为他们工作中不小的“包袱”，景区工会了解到这一实际情况后，统一购置分发了一批经济实用的劳保用鞋，受到了环卫工人和护林员的一致好评。

提升一线职工的幸福离不开精神文明建设，泰山景区多措并举，实现物质文明和精神文明两手抓、两手硬。建设“职工之家”活动室，设有“职工书屋”、“心灵关爱”两个工作室，面向景区全体职工开放。职工书屋完成图书填充2500余册，以“流动职工书屋”的方式，开展送书下景区、下工队活动，让广大职工共享图书资源，提升整体素质；心灵关爱工作室长期为职工提供“心理健康测试”等服务，通过与心理导师的倾诉、沟通，缓解紧张的工作家庭压力。同时，利用防火间歇期，在全景区开展系列“心理行为拓展训练”活动，着力提高职工的文明程度、协调配合能力和着眼大局服务发展的水平，结合工作人员年龄层次、工作岗位等特点，设计、开展了多项团队训练活动，使广大职工在活动中实现角色转换，充分体验被服务群体的心理预期和切实感受，认识到自身工作的不足和改进的方法，为建设和谐文明景区奠定了坚实基础。

12月6日，泰山景区“三工”慈善基金会成立暨书法作品义拍活动新闻发布会在岱庙信堂举行。该基金以“钱绍武、杨辛”的名义专

项设立，两人的11幅作品拍卖后，拍卖所得全部注入“三工”慈善基金，用于表彰、奖励、帮扶泰山林业工、环卫工、挑山工等一线人员。这一善举对于关心关怀一线职工，弘扬慈善精神、保护世界遗产、推进跨越发展具有重要意义。

优化环境实现双提升

11月25日，笔者来到岱顶拱北石附近，看到一处新建的旅游公厕已完成主体建设，正在进行室内装修。泰山景区卫生环保局高敏告诉笔者，泰山现有的公厕，厕位数量严重不足，男女厕位比例失调，配套设施老化，污水处理能力不足，这一系列的问题让泰山旅游公厕的改扩建迫在眉睫。南天门管理区安全管理科科长张琨表示，南天门共有15处公厕，共计425平方米，设有蹲位362个，多数都修建于2003年以前，旅游高峰时会出现排队等问题。为此，泰山景区相关项目组与设计人员多次徒步上山，对登山盘道两侧的地形地貌进行了周密、详细的现场勘查，确定了岱顶4处游客比较集中的公厕的改扩建方案。岱顶公厕建设项目完成以后，可增加面积220.66平方米，全面缓解旅游高峰期游客如厕困难问题。

旅游公厕是景区的镜子和窗口，其建设档次、分布格局、方便程度和保洁水平直接影响着游客的满意度，也是景区综合管理水平和旅游服务质量的重要体现。

从2015年初开始，国家旅游局开展了全国旅游厕所建设与管理行动，并称之为“厕所革命”。泰山景区积极响应，按照三年目标要求，大力实施旅游公厕提升改造工程，计划原地改扩建旅游公厕20个，升级改造老旧旅游公厕47个，预计新增面积1400平方米，新增蹲位近300个。项目建成后，将进一步完善泰山旅游服务基础设施，提升景区旅游公厕使用容量和功能，在彻底解决泰山旅游旺季游客如厕难问题的同时，通过旅游公厕内景观建设进一步美化景观面貌，全面提升泰山旅游综合服务水平。

除了旅游公厕改扩建，泰山景区今年还有不断提升旅游环境的“大动作”。对于北方山岳型景区来说，山上用水一直是个大问题，即便是在降雨丰富的雨季，山上也存不下很多水，造成绿化、消防、生活用水匮乏。近日，泰山景区供水工程建设和旅游公厕改扩建工程同步展开，工程位于南天门以上，7处蓄水池建设完成后将增加蓄水约7350立方米，建设完成后能够全面解决岱顶用水困难，良好的保温效果使得即便是冬季零下20多摄氏度，水池也不会结冰；3个污水处理项目将使用多相循环过滤池技术，四级过滤污水，项目建成后，岱顶污水处理量达每日300立方米，这也将成为国内同类风景区中标准最高、技术最先进的污水处理系统，成为与泰山相匹配的环保名片。目前，6处蓄水池、1处污水处理点和3处旅游公厕基础施工已经全面展开，大部分已经接近尾声。两个工程完工后，将全面解决岱顶饮用水、生活用水、消防用水难题。

此外，泰山景区还开展了森林防火工程——水灭火工程，共分为三期，由中国市政工程华北研究院编制总体设计方案，一期重点实施环山路以北、红门以西至竹林寺、櫻桃园、桃花峪4个管理区林缘沿线消防供水工程；二期实施中天门黄溪河水厂更新改造工程，重点完成红门、中天门、南天门中轴线给排水和消防工程；三期重点实施岱顶向桃花峪、桃花源、天烛峰、玉泉寺等管理区进行辐射。目前正在进行的是桃花峪一期工程的高位水池建设，将建设5个蓄水池，其中，中间水池能蓄水500多立方米，其余4个分水池能蓄水300多立方米。一期工程还将设置消防喷洒装置，除了防火，这些水池还将发挥灌溉的作用。为了防止冬天水结冰，保障火灾用水，蓄水池将采用不锈钢保温材料打造，且带有智能加热功能，即使在

冬天很冷的时候也不用担心用水问题。“重点建设项目是景区推进旅游业供给侧改革的重要抓手，意义十分重大。尤其是水灭火、引水上山暨给排水系统建设工程是关系景区长远保护管理发展的民生工程、生命线工程，要确保工程质量、确保按期完工。”姚建说。

加大投入筑牢生命线

11月6日，泰山景区森林防火暨“119”消防宣传月活动启动仪式举行。活动现场展示了索道救援、山岳救助和山林火灾灭火设备。今年新推出的消防航拍飞行器(无人机)可以在山上着火及时进入人无法进入的区域进行录像拍照，引起了不少市民的关注。

“这是今年新投入使用的无人机，发生火灾的时候可以使用它进入平时进入不到的区域观察火情。”泰安公安消防支队景区大队天外村中队指导员冯永川介绍说，以往发生火灾后，消防官兵一般通过爬高地观察或者近距离观察来确定火灾面积等事项，加入无人机之后，它可以代替人们“跑腿”观察。

天烛峰管理区副区长左勇介绍说，今年消防官兵还将走进学校，对学生们进行消防知识宣传。在活动现场，消防志愿者向行人发放《森林防火明白纸》与《家庭防火常识》，不断向行人宣传保护森林资源。

泰山被誉为中华历史文化的缩影、中华民族的精神家园，是中华国山、政治山，象征着“国泰民安”，全力确保泰山防火安全和消防安全，是各级领导和社会各界的要求和期待，也是历史赋予的重大使命。“泰山景区党工委委员、管委会副主任朱立辉在启动仪式上表示，之所以“大手笔”投入防火工作，是因为景区一直以来把“资源安全、运营安全”作为工作底线和不可逾越的红线。

近年来，泰山景区坚持每年拿出4000万元用于文物古建、林业、基础设施建设，连续实施600余项保护维修工程。从讲政治的高度出发抓好泰山森林防火，保持防火工作投入、高强度，2014年以来连续投入近5000万元开展林地清理、阻隔带、隔离网、水灭火等工程，全面加强森林防火基础设施建设和巡防查控等基础性工作，实现森林火灾“零”发生、第28个无森林火灾和无虫灾年，被评为全省、全市森林防火先进单位；实施森林健康项目，加强林业有害生物防控，动态保护18000余株古树名木(23株列入世界遗产名录)，国家林业局、美国林业局推广汉台经验，被授予全国首批森林经营示范林场，汉柏连理、望人松、姊妹松等入选100棵“中国人文古树”，泰山入围首批“中国森林氧吧”榜单。

按照“日常维修年年搞，抢救维修及时搞，重点工程分期搞”的原则，用三年时间完成文物古建维修一遍的目标，2015年又先后完成天贶殿壁画保护等文物保护工程，《岱庙总体保护规划》及普照寺、王母池等6个保护项目获国家文物局批复，泰山古建筑群入选“全国文物消防安全百项工程”，天津口乡列入山东省“乡村记忆工程”项目库，被授予国家级风景名胜资源保护十佳单位。

加强重点古树名木的监测工作，对古树名木“健康”档案进行健全完善；有序开展松材线虫病、美国白蛾、外来有害生物等病虫害防治工作，防治森林病虫害3.4万亩；集中时间、集中人员对景区的隐患部位进行了拉网式排查，摸清了景区内地质灾害的位置、类型及规模、诱发因素、威胁对象，保证不留死角；开展了彩石溪景区危石整治暨世界地质公园遗址保护工程，完成了险段的动态治理。今年又巩固提升节假日、双休日旅游高峰期安全、秩序工作方法，研制制订景区假日旅游秩序维护工作分级响应方案，探索建立智慧研判机制和I、II、III级响应模式，在清明、五一、十一等节假日进行了演练磨合，取得显著成效，为维护旅游高峰期秩序积累了成功经验，国家和省住建、旅游等部门在全国、全省推广泰山经验。

两翼齐飞打造“慢生活”区

项目建设的推进是泰山旅游转型升级的重要抓手。近年来，在《泰山总体规划》统驭下，泰山景区按照“中路持续提升，东西两翼打造‘慢生活’休闲区”的思路，持续加大旅游项目建设力度。

投资7000多万元，先后实施龙潭公园、泰山梅园、黄溪河水库景观改造、岱顶人文景观挖掘恢复等20多项景区建设项目，建成了岱庙石刻园、冯玉祥纪念馆、泰山地质博物馆和彩石园、石峡园、醉心园等特色地质遗迹园区，提升了遗产资源保护利用水平，丰富和拓展了景区内涵；2010年以来，又相继推出投资

2.6亿元的《中华泰山·封禅大典》大型实景演出项目，填补泰安“夜间游”空白，获得山东省第四届泰山文艺奖一等奖、旅游演艺创新一等奖；建成启用投资8000万元的桃花峪游客中心、投资3000万元的天外村游客中心，信息展示、游客集散、客运交通服务档次全面提升；实施总投资7580万元的“数字泰山”建设，建成启用投资6500万元的泰山景区数据中心，视频、三维泰山GIS等系统达到同行业领先，客流量动态智能分析、三维虚拟等技术填补国内空白，获得省科技进步二等奖、省旅游科技创新奖、中国地理信息工程银奖，成为首批“全国智慧旅游景区试点单位”，“智慧泰山”荣获2014年全国智慧旅游优秀案例……

10月19日，泰山慢谷总体规划培训会议在泰山风景名胜区管理委员会召开。会议着眼当前泰山旅游由景点游向全域旅游的转变，具体分析培植旅游新业态的方法举措，并提出了依据景区现有优势，建设泰山慢谷新景点，打造泰山脚下的“慢生活”区，真正打开泰山东、西两扇大门，吸引更多高端客源，增加游客停留时间，从而带动东西部经济腾飞。

近年来，泰山景区注重泰山主体文化的重现与旅游推介，以文化体验为主的观光游发展迅猛，游客总量逐年攀升。面对旅游业的发展和竞争，在游客量持续高位运转的同时，如何解决好均衡游客分布，延展产业链条，让游客留下来、慢下来的问题，实现向新型文化旅游产业转型，从景点旅游向全域旅游转型成为当前和今后一个时期泰山景区发展的一项重要重点。泰山慢谷项目将国际慢城理念与泰山景区优势深度融合，摒弃了原有旅游开发、旧村改造的传统模式，创新提出“景区、园区、社区、乡村”共建共享模式，同时刷新传统旅游吃、住、行、游、购、娱的六要素概念，打造全新的商、养、学、闲、情、奇的旅游新模式。在未来发展中，商务旅游、会展文化、高峰论坛、养生旅游、研学旅游、夏令营、情感旅游以及以探奇为目的的体验旅游将给游客带来全新感受。

“泰山景区将坚持问题导向，坚决克服麻痹思想和松懈意识，持之以恒地立足本职抓管理、抓保护、抓服务、抓提升，努力营造安全、文明、和谐的游览环境，确保游客满意度持续提升。”姚建表示。



△11月4日，2016鲁台青少年文化研习营的同学们登上了五岳之尊泰山，并在泰山之巅举行了“中华泰山成人礼”，宣告正式踏入了成人行列



△彩石溪景区设立的便民饮水机

□王长民 报道



△节假日岱顶游客较多，泰山景区全员出动维持秩序

□冀鹏飞 报道



△天上宫阙

