



(上接T1版)

让我们再来看看以下几组镜头:

动员会结束当天下午,西线包干组立即着手整治工作,严格对照5A标准,逐项查找问题和不足,立即整改。华山峪景区管理处负责人带领全体职工,铲除玉泉院西侧旅游路两边影响环境的杂草,清理了排水沟内残存的垃圾和铁路涵洞南平台的枯死树木和残枝,清运了河道边堆放多年的建筑垃圾,拆除了有碍观瞻的屋檐临建,对损坏的铁栏杆进行了刷漆维修。物资采购中心经理带领单位全体职工耐高温、战酷暑擦洗粉刷门窗,维修山下垃圾存放棚,整治景区供电线路。仙峪管理站站长组织员工培训,认真学习5A景区标准,带领干部职工彻底清理死角垃圾,更换景区内各种标识标牌;华山门管理站站长带领大家铲除杂草、修剪树木、整理草坪、粉刷房屋、清理河道残留垃圾、更换锈蚀过河铁丝网,清洗厕所和五龙桥石栏。通过大力整治,以往华山西线反映出的厕所气味重、沿途垃圾较多、标识不明显等问题得到解决,景区面貌焕然一新。

东山顶检票站站长李泉放弃了休假和午休,奔走在全站各个角落,哪里有施工哪里就有他的身影,大到规划,小到每一根线如何放置,全站职工都被他的这种忘我精神所感染,争先恐后地投入到整改之中,保质保量地完成了领导所交给的每一项工作。副站长杜晓清,刚接手负责检票工作,既要熟悉业务,又要负责整改进度及工程质量,因车祸后做二次手术,腿部钢板尚未取出,本该去医院就医,但他考虑到创5A工作的紧迫性,主动推迟了就医时间,咬紧牙关始终坚持在一线。党支部书记李学斌要求全站所有党员积极发挥共产党员先锋模范作用,带领全体党员始终工作在一线,无论电动门区域还是办公室区域,哪里需要他们就奔赴哪里,积极参与整治,充分发挥了支部的战斗堡垒作用。

短短十几天时间,变化真叫翻天覆地,山更绿了,水更清了,景区更干净了,华山人变得更有精神了。

### 就是花掉血本 也要让景区上档升级

国家5A级旅游景区,硬件投资是个永远无法绕开的重要话题。据了解,去年华山接待游客总数逾153万人次,门票收入1.1亿元人民币,然而,此次创建工作,所需费用最终在6个多亿,“所有的设施几乎全部更新,得一大笔开销,但是,既然干上了,就要舍得花血本。”霍文军说。

聘请中国旅游研究院及相关设计单位,对景区进行深入调研,制定了景区中、长期发展规划。总投资110多亿元,在华麓景区及华阴市城区约54.6平方公里的范围内,营造“大绿、大水、大空间”的景观格局,实现“山、城、庙”共同发展。

景区建设项目已累计完成投资3亿元,其中华山论坛及生态广场工程即将竣工;华山巨灵客运索道及瓮峪旅游公路项目完成年计划投资额的88%;华山数字化工程完成年计划投资额的90%;华山自然与文化遗产地保护项目完成年计划投资额的84%;仙峪景区广场及景点恢复项目已完成规划设计,旅游道路及灵虚湖建设项目已完成设计;瓮峪游客中心项目正在进行征地及施工图设计工作。

在招商引资方面,签约了温泉公园、华山峪滑道和青柯坪太华书院项目,到位资金1亿多元;向国家旅游局申报自驾车露营地补助资金1.2亿元;向省林业厅、财政厅申报病虫害防治、防火等专项资金9000万元。

按照有计划、少而精、高品位、影响大

的原则,在央视和凤凰卫视播放了宣传广告;在京沪高铁、郑西高铁实施一年的广告宣传;在北京王府井、三里屯、京信大厦制作了LED宣传广告;在上海世博会园区、西安曲江、延安等地制作了宣传展示牌;华山牌坊征联活动圆满结束;举办了三月三朝华山、北京媒体旅行社华山采风踩线、走进秦岭生态论坛、中国名家走进华山采风、“镜美中华”发现华山之美摄影活动等十多项大型活动;在各地举办的旅游推介会上对华山进行了全面推介;在北京等大中城市设立了游客接待咨询服务中心。

清理了山上陈积多年的垃圾300余吨,拆除了违规摊点和违章建筑,投资4500万元完善主景区基础设施,规范、统

位和无障碍通道,使这一痼疾从根本上得到了彻底改善。

一位老清洁工人介绍,“毫不夸张地说,所有形式的厕所都在华山上出现过。”上世纪80年代用打包式,90年代上了发泡式、循环厌氧式,现在则用上了生物厕所。生物厕所用生物技术分解废弃物,不受天气因素限制,消除了异味,再加上提高清扫频率,10分钟一次彻底清洁,卫生间难题得到了较好解决。

2010年4月,一则华山景区招聘讲解员的广告登出。因为待遇优厚、前景广阔,不但国内大学生报名踊跃,英国、日本、韩国等地留学生也向景区发来申请信。经过层层选拔和精心培训,7月6日,72名讲解



一了景区工作人员服装,招聘了72名景区讲解员。

运用现代企业制度,实行目标管理和绩效考核;对公司的基本架构和管理人员进行了重设和调整,完成了“定编、定职、定员、定责”工作;启动了ISO9000质量管理体系认证工作;设计并注册了企业标志。

投资300万元的西岳庙文物展厅近期投入使用;将“华山老腔”推向了旅游市场;“西岳庙迎宾仪式暨登山祈福表演”等系列活动正在策划之中;“天下第一腔”雕塑作品荣获中国国际旅游商品博览会银奖;与中国美协、书协联合打造仙峪文化长廊。

向国家三部委专题汇报了华山景区申遗工作,将于2011年向联合国申报,力争2012年申报成功;国家地质公园申报工作已形成文本初稿;地质博物馆已开始内部装修。

在注重宏大叙事的同时,华山管委会更从细节上狠下功夫,这一点,单从厕所的投资上就可见一斑。据了解,由于山上缺水,山上的厕所一直是让人比较头疼的一个问题,然而,5A标准对公厕从审美、卫生和文化等方面却有严格的要求,标识醒目美观,建筑造型景观化,厕内整洁,有文化气息等。对此,华山管委会多处考察,借鉴外地经验,引进高科技手段,先后新建新式厕所31个,总投资达六七百万元。同时,公厕里安排有专人24小时不间断做好清洁保障,做到了公厕内无异味,并配备了手纸、洗手液、干手装备等,增设了残疾人厕

员出现在了华山的各个景点。由于华山路陡峭,外地旅行团的导游一般不随游客上山,导致游客对许多景点闻所未闻,更不能了解华山的文化底蕴。

管委会专门到北京考察,统一制服服装,穿在员工身上,成为景区的又一道风景线;对景区的标识牌全部进行了统一更新,花费逾百万左右;对山上的卫生,实行定点定时5分钟保洁。所有这一切,一点一滴,一丝一毫,都从不同角度、不同程度反映出了华山创建5A景区的决心和真心。

### 小事不小 一滴水能反映太阳的光辉

创建5A景区活动开展以来,华山景区严格对照国家旅游局创建标准,逐项完善,力求完美。在具体工作中,景区管委会从游客的切身感受出发,把提高服务质量作为创建工作的重中之重,加强教育培训,提高员工素质,实施人性化服务,取得了明显效果。景区全体干部职工坚守岗位,热情服务,好人好事不断涌现,人性化的服务措施赢得广大游客的交口称赞。

一滴水能反映太阳的光辉,一件小事能反映一个地方的文明。让管委会一班人非常欣慰的是,5A创建以来,整个景区没有出现一次不安全事故,也没有出现游客投诉,表扬信却收到不少,这里摘录一封:

“2010年7月18日,我们一家来到华山风景区游玩,因流连于奇峰美景之间,故而

年幼的孩子几时与我们走散也没有注意。华山风景区这么大,又那么险,孩子不懂事到处乱跑,会不会有什么危险?正在我们心急如焚之时,景区东山顶检票站的工作人员打来电话,告知了我们孩子的情况,悬在半空的心这才放了下来。其实在此之前,他们已经多次和我们联系,只因景区人多山险,再加上我们找孩子心切,没有注意到罢了。

原来儿子与我们走散之后,独自一人下了山。他来到东山顶检票口又累又困,竟然坐在检票口附近石头上睡着了。检票站工作人员见孩子年龄较小又无大人陪伴,便上前询问,问明情况后第一时间便与我们联系,解除了我们的担忧。孩子在东

山顶就将游客从东峰饭店安全送至索道站上,为游客能够及时得到救治赢得了宝贵的时间。

第二天,也就是6月14日,发生两件感人的事儿:一名广东游客不慎将相机掉到纪念亭处的深沟内,相机里有她在陕西旅游期间的珍贵照片两百多张。看着深不见底的沟壑,游客一脸无奈,几次试图翻越护栏去找相机,但都因畏惧艰险而退却。此刻,在一旁的执勤人员立刻主动上前询问。了解情况后,执勤人员带上专业搜救设施,下至深沟内,经过一个多小时的仔细搜索,相机终于完璧归赵。另一件是晚10时许,指挥部办公室接到求助电话,一位山西籍游客在智取华山路不慎摔倒,导致脚部扭伤无法行走,请求救援。指挥部立即电话通知执勤人员组织救援,同时联系省荣军医院救护车赶往索道下站等待受伤游客。漆黑的夜里,救援人员经过30多分钟的努力搜寻,终于找到了受伤游客。在简单的现场处理后,大家沿着崎岖的山路,轮换着把这位体重180多斤的游客快速抬送下山,送往医院实施治疗。一个个生龙活虎的年轻人,当看到游客被安全送上救护车时,都累得瘫坐在地上。

不仅如此,华山管委会进一步加大教育培训和管理处罚力度,重点对导游服务、门票销售、汽车服务等窗口岗位进行重点整治,提高景区服务质量。并从规范化入手,突出人性化,追求个性化,让游客不仅能饱览华山优美的自然风光,品味华山丰富的历史文化,还能享受华山优质的服务。他们推出了60岁以上老人不排队、70岁以上老人免购门票、向80岁以上老人赠送纪念品的人性化服务措施;在山顶、索道购票和候乘区域安装电扇、电视,播放音乐,并为老人小孩设置休息专座;从陕西各地聘请民俗小吃大师,对景区大小宾馆饭店的厨师进行培训,使各个宾馆饭店都能制作各地的特色小吃,受到了各地游客的普遍欢迎;景区还实行了一票通,降低了总票价,增加了新景点,现在游客只需一次购票就可游览华山主峰区、西岳庙、玉泉院等景区。

安全是旅游的生命线,为了全面提高景区的安全设施水平和综合管理水平,确保旅游安全,景区加大安全宣传教育力度,使景区干部和旅游从业人员牢固树立“安全第一,预防为主”的思想,将旅游安全工作作为长期的任务渗透到景区管理的各项工作中。管委会领导和机关科室轮流值周,负责对主峰区进行巡回检查,发现问题当场处理;建立华山景区安全管理网络和紧急救援体系,制定了景区安全处置应急预案及专项处置预案,在重点部位配备监控设施和搜爆设备,安排安全管理人员,遍布景区各点,实行全天候不间断上路巡查,保障游客旅游安全;采取人性化管理做好景区防火工作,在景区设立专门的吸烟点,引导游客做好景区防火工作,并强化护林防火巡查,做好森林防火工作;把防汛和地质灾害防治工作作为工作的重点,做出详细安排部署,并多次进行详细排查,对检查出的隐患,提出了具体的整改要求,限期整改完善。

在5A景区创建过程中,华管委一班人风雨兼程,踏歌而行,呈现在我们面前的,不只是奇险峻秀的极品旅游区,更是华山人不屈不挠的坚强意志和百折不挠的拼搏精神。如今的华山,旅游配套设施更加完善,旅游服务更加人性化,旅游环境更加优化,旅游业持续稳定健康发展,每一位来到华山的游客都深深感受着这座品质名山的无穷魅力。

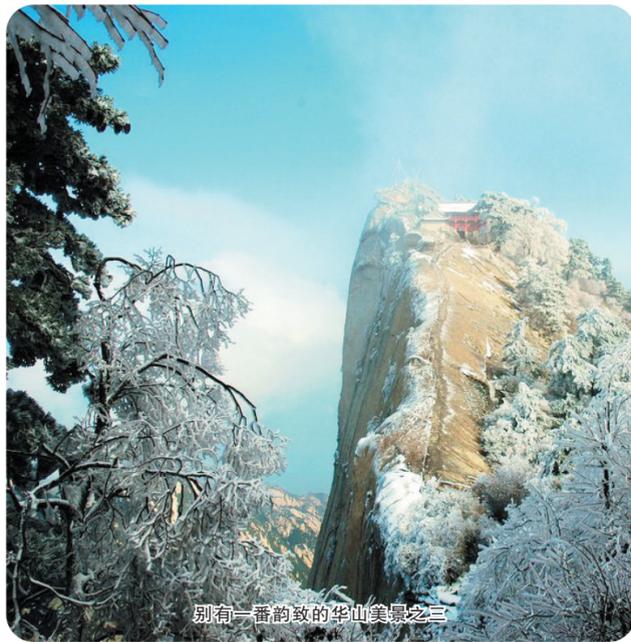
本栏目主持人:王须彦



别有一番韵致的华山美景之一



别有一番韵致的华山美景之二



别有一番韵致的华山美景之三