

### 倾力打造高能级文旅金字招牌

# 云台山景区优质服务频获外地游客点赞

本报讯 正如游客所说:“山是最美的期待,人是最美的风景”。这句话,形容云台山给人的印象,尤为贴切。一直以来,云台山景区以游客需求为导向、管理服务为核心,持续打造景区优质服务品牌,靠服务赢得口碑、赢得市场。

“感动每一位游客”,2000名云台山人是如何倡导并践行的?让我们走进云台山景区,探寻感动背后的故事。

## 事件

### 外省游客致信感谢,赞声一片

“云台山之行,是温暖的旅程,让我终生难忘,如果有机会,我会重游云台山,再看红石峡,再次面谢给予我亲人般温暖的红石峡景区工作人员。”

这些朴实的赞美,来自游客周先生。4月4日,周先生夫妇在云台山旅游,11时左右,在核心景点红石峡双孔桥边,周先生由于坐着轮椅行动不便,无法跨越桥墩,进退两难之际,景区职工及时伸出援手,将周先生搀扶过桥。12时左右,周先生观赏丹崖峡谷之后,在登山台阶上艰难地挪移,景区职工张国隆发现后,赶忙搀扶周先生上台阶,同时通过对讲机联系附近工作人员。红石峡管理所数名职工闻讯赶来,抬起轮椅,一阶又一阶,一站又一站,用接力的方式前行,直至将周先生送达平坦处。

周先生感动不已,连连感谢景区工作人员,返回家中后再次致信景区表示感谢,并赠送锦旗。

4月1日下午,一位北京的游客在泉瀑峡景点拍摄时,因操作失误,无人机落入树丛,泉瀑峡景点工作人员苏小二发现后,二话不说找来工具,在拍摄范围内寻找,经过将近两个小时寻找,找到无人机还给了游客,为游客挽回损失4000元。为感谢苏小二,游客手写感谢信送至景区岸上服务中心。

在各大网络平台的留言中,周先生和北京游客的经历可谓比比皆是。网友“DoVis”说:云台山是我去过少有的心心念念打算再去的景区,服务真的很好,准备今年再去!微信网友“行者”留言:为云台山的点赞,大巴司机技术好,服务更好!

## 细节

### 细微处入手,“云台式”服务理念

服务工作总是从细微处见态度、见实效。云台山百家岩管理处日常工作中发现,经常有游客因汽车电瓶亏电、轮胎漏气、更换轮胎等问题进行求助,为更快速高效帮助游客解决这类问题,百家岩管理处准备了应急电源、应急充气、更换轮胎等工具设备,并对百家岩停车场职工进行了系统性的车辆维修培训,更专业、更高效地为游客提供汽车电源应急启动、汽车轮胎应急充气、更换汽车轮胎等服务,并将服务内容和求助电话公示于停车场,便于游客及时求助。同时,在百家岩景区售票大厅,设置了游客服务台,配备了水杯、针线包、创可贴、雨伞等各类爱心服务物品,并专门收集游客各类需求及建议,不断提升服务质量。

红石峡是云台山的代表性景点之一,但也因峡谷地势特点,部分旅游步道较为陡峭费力。为彻底解决老年游客行动不便等问题,2021年年底,景区经过充分评估,投资3000万元在原有步道上进行全面升级,修建户外电梯,今年五一假期将进入试运营阶段。红石峡电梯的修建充分解决了老年游客等特殊群体爬山吃力等问题,同时电梯左侧开设了快速安全通道,保障景区工作人员能够及时应对突发情况,确保游客安全。

## 标准

### “五员一体”,感动每一位游客

作为国家级旅游服务标准化示范单位,多年来,云台山景区始终把优质服务当成“一号工程”去打造,景区的服务理念也由之前“不让一位游客受委屈”升级为“感动每一位游客”。云台山景区建立了2000名职工人人都是安全员、服务员、保洁员、救护员、宣传员的“五员一体”标准化服务模式,以“一专多能”的素质向游客展现景区的高品质服务。

通过构建“五员一体”服务模式,云台山景区将精准服务、智能服务进行有机整合,不但增强了企业文化的凝聚力,打造了“云台山精神”,更铸就了旅游服务的崭新品牌、



出彩品牌。今年54岁的云台山红石峡环卫工人任保安,每天都需要戴着安全帽、系着安全绳,在悬崖峭壁上清理垃圾,被游客称为“蜘蛛侠”。无论是悬崖还是深谷,只要有垃圾,哪怕是小小的烟头,他都会想方设法清理干净。除了捡拾垃圾,他还常帮助游客捡拾不小心掉落的钱包、手机、钥匙等。像这样的“蜘蛛侠”在云台山有20多人,如今,悬崖上的“蜘蛛侠”不仅成为了云台山景区的一道风景,任保安和同事们也用自己的行为影响和感动了游客,景区的垃圾越来越少,文明旅游风尚已然形成。

## 坚守

### 游客至上,优质服务永无止境

对优质服务的坚守,让云台山收获了太多赞誉。游客的口碑,成了云台山最好的宣传。在景区的游客中心办公室等很多部门,大巴驾

驶员、讲解员、环卫工等岗位获赠的锦旗琳琅满目,挂满了墙壁。一本本好人好事记录簿,密密麻麻地记录着云台山人多年以来践行的真诚与爱心。

据不完全统计,10余年来,云台山景区职工仅拾金不昧、助人为乐等好人好事就高达1.39万起,景区游客失物找回率达到98%,其中651件失物邮寄全国各地归还游客。值得一提的是,该景区还专门制定了奖励制度,每年拿出近百万元奖励优质服务职工,对拾金不昧的员工,予以奖励。多年来的感动服务,也赢得了实实在在的回报,根据景区游客意见调查以及大数据统计,云台山游客重游率达到了60%以上,综合评价好评率达到98%,每年通过亲朋好友推荐来的游客占到近50%。

云台山景区党委书记、局长郭晓黎说,服务对云台山来说是立家之本,一切以游客需求为导向,我们要把优质服务始终如一地做下去,这是每一个云台山人的承诺和决心!(吴沛萌)

优质服务暖人心,云台山景区收到外省游客送的锦旗。

红石峡管理所职工抬起轮椅,一阶又一阶,用接力的方式护送游客前行。



百家岩停车场职工现场为游客车辆应急充气。(本栏照片均由云台山景区提供)

# “远大·世代上品杯”2023年焦作春季房产展销会

活动时间: 2023年4月29日至5月1日 活动地点: 焦作万达广场

主办单位: 焦作市人民政府 承办单位: 焦作市住房保障中心、焦作市住房公积金管理中心、解放区人民政府、焦作日报社  
协办单位: 焦作市住宅与房地产业协会、焦作房信网络科技有限责任公司  
媒体支持: 焦作日报、焦作晚报、焦作网、焦作+客户端、焦作日报新媒体矩阵



广告

## 焦报车展 值得信赖

# 电动自行车促消费惠民购车大会

活动时间: 4月28日至30日 活动地点: 焦作火车站北广场

雅迪电动车 小鸟电动车 小刀电动车 小牛电动车 九号电动车 新日电动车

庆五一 厂家大放价!  
全场以旧换新 购车优惠更多



主办: 焦作日报社 解放区商务局 咨询电话: 13903892238 付先生

广告