

打造“五大品牌” 推动高质量发展

近年来,八路军文化园以创建省级服务标准化示范景区为契机,着力提升团队专业化管理水平、增加体验性更强的设施、加大市场营销推广宣传力度,实现了景区从制度化管理向全面标准化管理的提升。景区先后荣获全国八路军文化体验式教育基地、全国爱国主义教育基地、全国廉政教育培训基地、全国青少年太行革命传统教育基地、全国中小学生研学实践教育基地等荣誉称号。

“标准”绘就新画卷

——武乡县八路军文化园创建山西省旅游服务标准化示范景区综述

本报特约记者 赵海鹏 通讯员 史悦

早春时节,走进位于武乡县凤凰山麓、马牧河畔的八路军文化园景区,党建先锋岗、学雷锋文艺岗格外醒目,电子显示屏循环播放着文明旅游公益广告,景区内随处可见文明旅游提示牌……

顶层设计 强思路固根基

“八路军文化园变了!”

孙青与邢驰夫妇俩是来自西安的游客,“两节”期间,他们与朋友一起带着孩子来了一趟武乡县八路军文化园。在尽情享受完温馨舒适的红色之旅后,他们高兴地说。

从去年年初开始,从周边城市前往八路军文化园旅游的人数有了明显的增多,游客满意度也连连上升。被问及来武乡旅游时的感受,大多人与孙青他们一样,感觉到景区有了脱胎换骨的改变。

改变因何而起,从何而来,变在何处?

“很多游客慕名而来,却失望而归,并非因为我们的景点不美,而是源于我们的服务水平不高。”对于景区的问题所在,八路军文化园景区负责人张慧有着清醒的认识。

“标准”是工具,也是抓手。为更好地服务来自全国各地的游客,八路军文化园积极开展创建山西省旅游服务标准化示范景区工作,将创建工作纳入公司发展规划和年度计划,通过调研取经,制定方案,明确目标和时限,动态对问题进行更新和销号处理,极大地推动了工作开展。同时组织全体职工和旅游服务从业人员进行职业教育,并规定在平时的工作中佩证上岗,说普通话,讲文明语,从自身的一言一行抓起,从点点滴滴的小事抓起,严禁出现任何有损景区形象的行为,争取使每一个游客都能高兴而来、满意而归。

“创建省级旅游服务标准化示范景区是我们的任务,但不是我们的最终目标,我们的目标是通过创建最终实现景区的完美蜕变。”对于景区从上而下的工作推进,山西红星杨旅游发展有限公司董事长周毅有感而发。

注重细节 抓关键求实效

夜幕降临,华灯初上,浊漳河畔灯火璀璨。位于武乡县八路军文化园内的夜市里,浓浓的烟火气弥漫,人们三五结伴逛夜景、品小吃、赏文创,惬意无比。

“没想到革命老区还能这么时尚!”来自山东的游客李婷感慨道。“我叫武乡,一身红装”八个大字格外醒目,李婷和众多游客纷纷拍照留影。

这里是由武乡县新近打造的,以“多彩集装箱”为主题,集亲水观景、游玩休憩、品食美味、康养健身、青年文创于一体的八路村休闲街区。开街以来,每天吸引了众多游客现场打卡,提升了武乡旅游形象。

八路村休闲街区的盛大开街更是有力促进了景区消费场景多样化、特色业态融合化和旅游产业标准化,在提升旅游服务质量和旅游体验的同时进一步释放消费潜能,游客满意度达100%。同时,景区坚持文旅文创融合发展,以“吃、住、行、游、购、娱”为基点,加强旅游公共服务设施建设,按标准完善旅游咨询、票务服务、导游服务、医疗救助等服务功能,实现了免费WiFi、通信讯号畅通、视频监控全覆盖,全域旅游视觉识别系统建设、文化创意产品服务以及旅游景区公共信息导向系统的全面规范,旅游综合功能得到全面提升,真正实现了“事事有标准、处处有流程、人人有考核”的常态化工作机制。



情景剧演出。

“我们公司每年与各部门签订标准化公约,要求各岗位人员必须严格按照标准进行工作。”八路军文化园景区市场营销部副经理武春桃说,公司还成立了监督检查组,定期、不定期检查督导员工的服务情况,对不合格事项立即提出整改或限期整改措施。此外公司还专门邀请“神秘顾客”对景区整体服务情况进行暗访并全程录像,对整个服务过程中出现的问题由质量管理员调研分析后在月底会上进行通报,通过这样的措施,景区服务质量得到不断提升。

离开时意犹未尽。

当年轻人成为掀起红色旅游热潮的主力军时,如何更好地将这份“红色”热情延续下去,让红色精神更具生命力?八路军文化园景区进一步加大品牌创新推介攻势,通过旅游推介、参加展会以及新媒体传播矩阵推介红色景区、旅游资讯和旅游产品,线上线下同频共振全力打造“红色IP”集合,进一步宣传普及标准化体系,在员工中形成了“学标准、讲标准、用标准”的良好创建氛围。

八路军文化园景区标准化建设如芝麻开花节节高。如今八路军文化园景区每年参观人数约30万人次、门票收入保持10%的高速增长,而且带动周边餐饮、住宿、购物等相关产业蓬勃发展,带动400余人就业。

上下同欲者胜,风雨同舟者兴。标准从无到有,光芒从微弱到璀璨,八路军文化园景区一步一个脚印,用实际行动在践行他们“恪守标准、执行到位、规范服务、管理高效、持续改进、不断创新”的标准新理念。

打造精品 树形象展新姿

熬一锅香甜的小米粥,蒸一笼金黄的窝窝头,看一场精彩的情景枪战剧《反扫荡》,体验搓玉米、推石磨、磨军粮……去年暑假期间,晋城凤华学校组织400余名学生在武乡开展红色研学拓展培训,学生们参观了八路军太行纪念馆和八路军文化园两个景区,在身临其境中接受红色教育,



2023年第五届全国国防教育竞技大赛总决赛在八路军文化园举行。



游客在八路军文化园体验军体射击。本版图片由武乡县融媒体中心提供