



东台西溪景区

## 多轮明察暗访,多家4A级景区被处理,但这家景区却接连得到好评 西溪缘何成为江苏景区“常青树”?

10月下旬,江苏省旅游局委托第三方机构对全省30多家4A级旅游景区开展了暗访复核检查工作。11月17日,江苏省旅游局对外通报此次明察暗访结果,仅6家景区获得点名表扬,其中东台西溪景区获得909分的高分,达到国家4A级旅游景区标准。

景区服务质量一直是近年市民关注的热点之一,江苏也不断加强全省A级旅游景区常态化管理,不断明察暗访确保景区资质,仅今年就进行了多次暗访检查,其中国庆节前就对20家存在问题的4A级景区作出警告、限期整改或降级处理,而最近的这一次暗访复核,又有7家景区被严重警告。

东台西溪为何能成为省内A级景区的“常青树”?“在景观资源维护和日常经营管理上坚持标准,总体接待服务质量得到检查组肯定,说明景区有充实的内涵,管理上常抓不懈。”南京师范大学旅游专家表示,东台西溪景区景观布局合理,植被丰富,文化深厚,给游客舒适感。

现代快报/ZAKER南京记者 姜振军/文 姜振军 王众/摄

### ▶ 体验 景区各景点有看头 游客玩得舒心

11月25日上午,虽然天气寒冷,但30多岁的杭太进依然带着一家人在西溪景区开心地游玩,老槐树下许愿、三阳阁前驻足、古城墙上眺望……一家人欢声笑语、其乐融融。杭太进是东台富人,在湖南做设计师,到西溪景区游玩成了他每次回家的“必修课”。

“西溪景点众多,环境优美,最重要的是宋朝三个宰相都在这做过盐官,文化底蕴非常深厚。”杭太进小时候就知道这里,而这几年他每次过来玩,景区都有新的变化,作为东台人他感到特别自豪。

除了游玩,作为有着10多年装修经验的设计师,杭太进也有自己的想法。“大到景区规划,小到景点的设计,可谓构思精妙,布局紧凑,各个景点都有看头,让游客回味无穷,玩得舒心。”杭太进说,站在古城高高的城墙之上,向四周眺望,整个景区尽收眼底,楼阁错落有致,玉雕依稀朦胧,古寺安静庄严,古塔风中矗立,让人有一种穿越时空的神秘感。

“又是5000以上,这里简直是天然的氧吧。”在西溪植物园,每次看到大屏上的负氧离子数量,杭太进总是使劲深呼吸,“在这里

才是真正的呼吸,除去湖面面积,植物园的森林覆盖率达到85%以上,有近2000种植物。”

西溪景区主要景点包括董永七仙女文化园、西溪古城、海春塔苑等,并与北面的西溪植物园形成串联。“景区的整体规划经过数次的专家座谈会讨论,再由国家双甲资质的杭州园林设计院执行建设,高起点规划、高标准建设。”西溪景区规划建设局相关负责人介绍,景区主题特色鲜明,是一个集文化休闲、影视创客、古镇游览、佛学体验于一体的综合性文化旅游景区。

### ▶ 奉献 节假日上班成常态 一切为了游客

今年55岁的吴明凤是西溪景区董永七仙女文化园的一名普通保洁员。四年多来,她每天早上5点多钟就来到景区,打卡后穿上统一深蓝色汉服开始工作。扫路面、倒垃圾、刷厕所……一天下来,她至少要走10公里的路程。

6年前,吴明凤的丈夫患了中风瘫痪在床,家庭重担压在了她瘦弱的肩膀上。景区工作忙完后,她还要照顾丈夫,90多斤的她现在可以轻而易举地把150多斤的丈夫从床上背到轮椅上。“家里再忙,景区环境是第一位的。”吴明凤对家庭不离不弃,对景区更是甘于奉献。西溪景区活动丰富,加班加点是常事。夏天啤酒节,吴明凤每天夜里忙到次日凌晨才能回家,没有一次迟到早退。

每天,20多名保洁员坚守在景区各个角落,保持景区卫生整洁。“虽然累,但看到干净的环境,

想起游客的赞赏,很有成就感。”吴明凤的朴素言语是所有保洁员的心声。

“请把电动车摆放整齐”“请把您的摊位移到合适位置”……11月25日中午,在通往泰山寺的泰山大道上,西溪城管队的王鹏宇及队友正在执勤,他们的任务是维持景区秩序、引导游客文明旅游。西溪景区城管中队负责人金晨介绍,20多名队员每天都要不停地在景区巡逻,及时发现并解决各种问题。

“我们每个人都是西溪的主人。”在西溪景区,上到各级管理人员,下到每位保洁员、导游、城管队员,大家舍小家为大家,节假日上班是常态,平时加班加点甘愿奉献。西溪景区有关负责人坦言,“所有人的时间服从工作,希望我们的付出,能让每位游客在西溪度过一段愉快难忘的时光。”



景区导游统一着汉服,服务周到热情

### ▶ 管理

#### 各项制度常抓不懈 每天自查自纠

“管委会大门两侧、古城楼等地方油漆剥落,需及时修补”“电瓶车停放处应安装雨棚”“古城广场电子显示屏可适当投放广告”……在西溪景区,每天不同岗位有3名值班人员在景区内巡查,及时发现存在的问题,并提出建议。

现代快报记者在厚厚的景区办公室《值班工作记录簿》上看到,每一页都详细地记录着值班时间、值班人员以及发现的问题及建议。

“制度的执行非常严格,一旦发现问题,从领导到值班人员每个人都要处罚。”西溪景区工作人员王众告诉记者,今年5月份的一个夜里,景区内一个电子大屏未及时关闭,被巡查人员发现,“结果从主要负责人到直接责任人全部问责罚款,并通报批评。”

提到制度化管理的优势,西溪景区湖滨花园酒店餐饮总监袁卫东也是深有感触。“执行

严格的制度化后,酒店餐饮部每个月的成本在下降,营业收入却不断提高,员工的工资也在不断上涨。”

“无规矩不成方圆,作为服务业,餐饮行业要求很高,来的每位客人都是‘上帝’,因此,制度化必不可少。”今年59岁的袁卫东上世纪90年代曾在盐城金东台大酒楼担任总经理,在餐饮管理方面有着丰富的实践经验,他介绍说,湖滨花园酒店餐饮严格从“进货、切配、炉头、传菜、服务员”这五个环节进行把关,严考核,抓服务,让餐饮部80多个员工都树立起主人翁意识。

现代快报记者得知,从2015年起,西溪景区在景区内推行制度化管理模式,针对各部门岗位的特殊性,制定细化了《机关运营管理办法》,明确了各岗位的职责,构建职责明确、办事高效、运转协调、行为规范的机关管理体系,激发景区上下的积极性、主动性和创造性。

### ▶ 表扬

#### 高分通过明察暗访 获得专家好评

西溪人坚持不懈的努力终于有了回报。10月22日,江苏省旅游局景区暗访评定小组经过实地暗访发现,西溪景区能够按照国家标准《旅游景区质量等级的评定与划分》对4A级景区的要求进行较为规范的管理。总体上,该景区能够满足游客的游览需求,且符合国家4A级景区标准,整体印象很好,获得了909分的高分。

评定小组认为,西溪景区四个方面表现较为突出:景观布局合理,景区内绿化植被丰富,空气和环境宜人,负氧离子数量达到了5000以上;工作人员统一着汉服,特色明显,且与景区文化融合,工作人员服务热情周到,导游讲解到位;景区内播放能与景区氛围一致的背景音乐,让游客更好

体验景区文化;旅游商品具有浓郁的景区文化特色和本土特色,对游客有较强吸引力。

“除了环境舒适外,西溪每个景点有着丰富的文化底蕴和内涵,由南向北串联形成了西溪独有的文化。”今年8月份,南京师范大学旅游系教授、博导陶卓民和省农委专家一起去西溪参观了“休闲农业示范点”,留下了非常好的印象,“西溪景区能高分通过省里的明察暗访并不奇怪。”

陶卓民教授认为,西溪景区很有特色,内容形式丰富多样,旅游设施维护更新及时,宣传力度也非常大。他希望西溪能保持下去,继续加大投入和开发力度,把文化休闲旅游打造好,打出苏中苏北旅游的响亮品牌。