

云端草原起春风

——北湖区以文旅服务升级书写高质量发展新篇

王路莎 梁可庭 刘奕辰 邱佳乐

晨雾如纱幔轻拢着仰天湖大草原，无边胜景在海拔1314米处随风舒展，绿、蓝、白的色块在乳白雾气中若隐若现，恍若大地展开的流动画卷。

东方泛起鱼肚白时，景区入口的智慧大屏正透出幽蓝微光，数据流如脉搏般无声跳动；山脚下，瑶族匠人在赶制当日的文创书签——这幅传统与现代交织的晨景，恰是北湖区文旅服务现代化转型下，秩序与温情的真实写照。

去年国庆假期，郴仰公路一度拥堵，让游客体验感不佳；时隔一年，同一时空下，“堵心路”上的鸣笛长龙已经变成“舒心途”中的牧歌悠扬，北湖区用科技赋能治理精度，用人文浸润服务温度，在郴州山水间织就了一幅文旅锦绣，不仅温暖了游客的旅程，更勾勒出北湖区经济社会高质量发展的新图景。

起势：织密一张保障网

变革，源于去年国庆假期暴露出来的一些痛点。

“交通拥堵”“投诉响应慢”等刺眼字眼出现在社交媒体，引起了北湖区委、区政府的高度重视，下定了“刀刀向内”的决心：要把游客的“吐槽点”变成“点赞点”。

几个月后，一张“空间+智慧”的交通网在山间铺开。郴仰公路至景区最后6公里瓶颈路段，新开放的3个片区7个停车场如珍珠般散落郴仰公路沿线，仰天湖大草原景区新增1100个车位，车位总量达到4200个。

更令人称道的是智慧交通平台的“神经末梢”——4块高清大屏实时跳动车流数据，无人机在空中巡飞，远程喊话疏导、骑警护航旅途安全，形成了“无人机+铁骑”“空中+地面”一体化管控体系，推动交通管理从“被动响应”向“主动预见”转变。而4个接驳点每3至5分钟发出的新能源接驳车，像流动的纽带串联起“快进慢游”的交通网络。



安全，是发展的基石；应急，是危难时的屏障。在新时代征程上，面对复杂严峻的安全形势和风险挑战，我们唯有不断淬炼内在的精神品格与实践能力，方能扛起千钧重担，守护万家灯火。

夯实“人民至上、生命至上”的深厚底气。底气绝非凭空而来，它源于思想的灯塔、实践的印证和历史的镜鉴。深入学习领会关于安全生产、应急管理、防灾减灾救灾等一系列重要论述和指示批示，明确“为了谁、依靠谁、我是谁”，确保我们的航向永不偏离，行动坚定不移。从可见可感的治理成果中凝聚“向前看”的希望。每一次事故的成功避免，每一次灾情的有效处置，每一个安全隐患的及时消除，都是我们工作价值最直观的体现。在桑植县“6·18”特大暴雨洪涝灾害中，当地应急部门提前72小时精准预警，密集发布预警127万条，18小时内紧急转移群众超过3.7万人，329.8毫米的降雨量，暴涨14米的洪水被驯服，实现了大灾之下无大伤亡的奇迹，生动诠释了“生命至上”的庄严承诺。从血与泪的事故教训中绷紧“居安思危”的心弦。教训，是刻在历史记忆里的伤疤，更是写在未来考卷上的答案。现实中的每一次安全事故，都是一次沉痛的警示。我们必须以“君子以恐惧修省”的态度，深刻反思，彻查根源，将“底线思维”和“红线意识”深深烙在心底。

培植“逢山开路、遇水架桥”的攻坚锐气。锐气，是面对困难不退缩、面对矛盾敢碰硬的斗争精神，需要靠精

当广东游客聂先生时隔一年再次来到仰天湖时，他未曾想到，这条曾经的“堵心路”上，正运行着堪比城市CBD的交通调度系统。“导航显示一路畅通，接驳车直达景区，很省心，体验非常好！”

北湖区深知，旅游服务不能做“面子工程”，要把游客需求想在前面、做在实处。《仰天湖景区旅游服务提升强力攻坚行动方案》《节假日期间应急处置工作实施方案》的出台，像一把精密的手术刀，剖开了旅游安全的痛点。

方案中，细分了应急处置、交通保障、食品药品安全及物价监管、医疗保障等5个工作专班，49家企业、168名从业者接受“郴心服务”培训，从源头守好旅游安全关。

“请严格履行安全承诺，落实明码标价，规范经营。”节前，北湖区提前开展了文旅广体行业安全生产大排查。工作人员深入KTV、网吧等场所，重点检查消防设施的有效性、疏散通道的畅通度、安全制度的落实情况以及责任制的履行情况。

北湖相关职能部门还联动开展了旅游交通、景区周边餐饮、住宿等领域的安全风险、诚信经营行为、欺客宰客现象及环境卫生问题重点整治行动，建立起“预防—处置—反馈”的闭环管理，让安全从冰冷的制度条文，变成了游客触手可及的安心。

聚势：温暖一段旅程

高铁郴州西站的出站口，“北湖来接站”的背景板前，游客吴玉玲接过了

一张精美的文旅地图。

“刚出站就感受到了北湖的热情！”仪式感满满的感叹背后，是服务从“被动响应”到“主动感知”的蜕变。

这种仪式感在仰天湖大草原“沉浸式候车区”流淌成河。当动感的旋律响起，等待接驳车的游客不自觉跟着哼唱；足球知识问答区，孩子们为抢答“湘超联赛冠军球队”争得面红耳

赤；“集气亭”里，吹气球比赛的欢笑声消解了排队焦虑。

这种将等待时间转化为文化体验的创意，源自北湖区对游客行为数据的深度分析，通过对2024年游客投诉数据的梳理，发现“等待焦虑”占比颇高，由此催生了多项互动活动设计。

来自广州的摄影爱好者陈默，用镜头记录下非物质文化遗产代表性传承人的教学过程。长沙游客李泓禧的体验颇具代表性：“学会了对歌，还赢了文创小礼品，候车也能玩出花样，这波操作我给满分！”

而来自景区的一个个温情故事，彰显的则是服务厚度。

10月2日，长沙游客的车辆为避让小狗滑入沟渠，鲁塘派出所执勤人员迅速组织徒手抬车。感动不已的车主在朋友圈写道：“这份不期而遇的温暖，是这个假期最珍贵的礼物。你们在，安全感就在。”

“太感谢有伸出援手的同志，我母亲当时在山上情况非常危急，已经开始翻白眼。”任女士家属帅先生说。10月3日，正值国庆假期旅游高峰，在仰天湖大草原景区内，游客任女士在景区山坡游览时突发不适晕倒，景区执勤警务人员、消防救援人员及医务人员迅速响应，仅用10分钟便将其安全抬至山下救护车，为后续救治赢得了宝贵时间。

这些高效处置，得益于北湖区创新机制前置警务保障，成立中心警务室，60名骑警通过“中心驻点+流动巡防”全力护航游客旅途安全，处警响应时间从40分钟缩短至20分钟。

成势：激活一方经济

国庆期间，AYO！音乐节的鼓点尚未消散，五里堆路烧鸡公一条街已飘起香辣气息。

高子烧鸡公门店里，门店负责人廖尚阳正说：“音乐节带来的外地客，

让营业额涨了60%！”北湖水月洲的云岛营地，负责人侯世康紧急添置的15张桌子仍供不应求：“‘湘超’比赛那晚，我们连邻店的椅子都借光了。”

这种“活动+消费”的化学反应，在步步高新天地商圈尤为显著。营销经理罗娅莉表示，音乐节期间日均客流突破10万人次，其中外地游客明显增多。“以前是白天看景，晚上走人，现在游客愿意留下来消费了。”

文旅服务的乘数效应正在显现。仰天湖景区1671.4万元营收背后，是民营景区与政府服务的同频共振，青年创业者在云岛营地的成功，彰显文旅经济对创业生态的激活。在北湖，景区流量变成了城市发展的增量，服务升级正成为区域发展的新引擎。

文旅服务升级不是终点，而是起点。

北湖区正通过行动，将“郴心服务”标准化、可复制。在接下来不断完善的服务标准中，既可以有“接驳车准点率”等硬指标，也可以有“增加非遗互动”等柔性要求，更可以计划与粤港澳大湾区的景区共建服务联盟，既学习大湾区先进管理服务经验，也可以将北湖的“智慧疏堵”“文化浸润”等经验输出。

暮色中的仰天湖，最后一班接驳车载着游客缓缓驶离。车窗外，瑶族姑娘的歌声与智慧大屏的“欢迎再来”交织成歌。

这场始于交通疏导的服务升级，已悄然演变为城市治理的生动实践。从4200个车位的精准测算，到10分钟救援的生命时速，再到60%营业额增长的民生温度，北湖区用服务的春风，吹绿了山岭间的文旅经济，更吹动了基层治理现代化的新征程。我们看到的不仅是游客满意度的提升，更是一个区域以服务为笔，在山水画卷上书写的高质量发展新篇。



淬炼底气、锐气、胆气、正气 张家界筑牢安全发展的精神基石

“时代之变”。发展不停步，风险亦在变。我们必须紧跟新科技、新产业、新形态带来的新挑战，与时俱进地更新知识库、升级方法论、提升科技赋能，确保我们的能力建设始终跑在风险演变的前面，从容应对各类“未知的挑战”。

铸就“敢于亮剑、舍我其谁”的英雄胆气。胆气，是责任心的外在彰显，是执行力的刚性保证，体现在发现问题的敏锐、处理问题的果决和教化于人的执着。以“敏锐眼光”洞察隐患，做到防患于未然。隐患险于明火，防范胜于救灾。要练就一双“火眼金睛”，善于从细微之处发现苗头性、倾向性问题。建立健全隐患排查治理体系，推动排查常态化、制度化，将“安全阀”拧紧在事故之前。以“雷霆手段”打非治违，维护法治之威严。对安全生产领域的非法违法行为，任何时候都不能心慈手软。必须高举法治利剑，做到执法必严、违法必究，“亮剑”精神是对守法者的最好保护，是对生命尊严的最高敬畏。张家界市组织对重点地区、行业开展明察暗访，对发现的安全隐患进行挂牌督办，并通过媒体曝光，形成强大震慑效应，近三年来累计依法追究刑事责任3人，党政纪律处分64人，有力维护了安全生产法治权威。以“全面

教育”浸润人心，构筑思想之堤坝。安全意识深入人心，是治本之策。要构建大宣传、大教育格局，推动安全知识进企业、进农村、进社区、进学校、进家庭。创新宣传方式，讲好安全故事，从源头上筑牢防范风险的人民防线。

树立“干净担当、清正廉洁”的浩然正气。正气是赢得群众信任的基石，也是保持队伍纯洁性的生命线。当好“服务员”，永葆为民本色。权力来自人民，必须用于人民，在监管中要体现服务的温度，在执法中要秉持公正的尺度。在群众遇到困难时，要挺身而出、冲锋在前，用我们的“辛苦指数”换取人民的“安全指数”和“幸福指数”，做人民群众信赖的“守夜人”。当好“保洁员”，坚守廉洁底线。公生明，廉生威。应急管理干部要纯洁社交圈、规范工作圈、管住生活圈，坚决抵制各种诱惑和“围猎”，确保手中的权力不蒙尘、不变质。

淬炼“四气”，非一日之功。唯有将“人民至上”的底气内化于心，将“攻坚克难”的锐气外化于行，将“敢于亮剑”的胆气贯穿于始终，将“清正廉洁”的正气贯穿于制，我们才能在守护安全、应对挑战的征途上，步履坚定，行稳致远，真正为高质量发展和人民安居乐业提供最坚实、最可靠的保障。

（李耕田）



无人机秀继“国庆·中秋”晚会表演后将再秀湘超永州主场 永州经开区“科技+文化”赋能赛事经济

夜空为幕，光影作画。继9月28日晚在永州经开区“国庆·中秋”晚会上，以千架无人机编队在空中拼出“撸起袖子加油干”“国家经开区明天会更好”等震撼画面，成功点亮湘江夜空后，这项科技感十足的表演即将登上湘超联赛赛场。

笔者从无人机表演方永州经开区企业湖南省元翼智飞通用航空科技有限公司获悉，在接下来的湘超永州主场赛事中，无人机编队将再次腾空，上演专属定制的“天际秀”。届时，承载永州文化底蕴的“萍岛”“舜帝”等符号，将与象征体育精神的“永冲锋”动漫形象、激昂的“中国龙”图腾一同跃上天幕，实现科技光影与本土文化的深度融合，为绿茵场上的拼搏激情再添一把火。

“我们想用这种新颖的形式，为家乡的球队加油，也让更多人看到永州的文化魅力。”公司董事长陈聪介绍，这场特别的表演旨在以“科技+文化”的方式为湘超赛事赋能添彩。

（刘佳宾 陈程 蒋健）

多语种志愿服务者活跃景区 张家界学院为双节文旅注入青春动能

国庆中秋双节期间，张家界学院文学院启动多语种志愿服务实践行动。百余名英语、日语、韩语及汉语言文学专业学生，分赴张家界武陵源核心景区、荷花国际机场、高铁站、湘西边城机场等重点文旅枢纽，提供多语种服务。志愿者日均服务游客超5000人次，累计完成文化讲解、路线指引等志愿服务4.2万次，以专业行动彰显新时代大学生的素养与担当。

依托张家界世界自然遗产地核心资源，张家界学院文学院自2023年起深化多语种教学改革，构建“课堂—实景—社会”三位一体应用型人才培养体系。学院将语言实践纳入课程考核，推动学生在真实场景中“学以致用”，实现外语学习与文旅融合、公共服务、跨文化传播的深度绑定，探索出“以应用促学习、以实践强能力”的创新模式。去年以来，学院已组织学生参与各类志愿服务1200余人次，总服务游客突破20万人次，成功打造外语教学与地方文旅融合发展的“张家界样本”。

“真实服务场景中，学生不仅学语言，更能提升沟通、应变与文化传播能力。”学院负责人表示，此次行动既是志愿服务，更是“行走的课堂”。目前，学院已与景区、机场、高铁站等

共建教学实践基地，实现语言教育与社会需求精准对接。

2022级英语专业学生肖恒红，在张家界国家森林公园为法国游客讲解景区线路与文创产品时，还主动介绍中秋传统习俗，获游客点赞；2024级英语专业学生李芳，在荷花国际机场协助外国游客确认航班、指引值机，她坦言“课堂所学在现场派上用场，真正体会到‘学以致用’的价值”。

近年来，张家界学院文学院持续推进“课堂教学—社会实践—职业成长”一体化育人模式，探索语言类专业服务区域经济与文旅产业的路径。当前，学院已逐渐形成“语种多样化、平台多维化、实践常态化”教学体系，构建起英、日、韩等多语种多层次社会服务平台，为地方文旅输送高素质语言人才。

学院负责人透露，未来将进一步拓展多语种志愿服务的深度与广度，依托“一带一路”国际旅游合作优势，张家界文旅融合发展新形勢，新增东南亚语种服务、开发AI多语种导览系统等，打造高校服务地方、连接世界的教育实践品牌，让青年学子在山水间成长，在服务中讲好中国故事、传播青春中国声。

（李旻阳 李洁）

暖心故事一个个 邵阳县跨省异地就医直接结算受点赞

“以前要回老家报销，现在就地直接结算，省心又省力！”在广东省中山市，长期随子女居住的老刘拿着住院结算单，道出了邵阳县推行跨省异地就医直接结算后，带给群众的切身便利。三张不同的结算单，承载着同样的民生暖意。

71岁的老刘患慢性肺病，常需住院，异地报销不便曾是他最大的心病。在县医保中心指导下，儿子通过国家医保服务平台，仅用20分钟便为他完成异地就医备案。今年，老刘5次住院总费用3.8万元，在医院直接报销2.3万元。针对老刘这样的随迁老人，邵阳县创新推出“预备案”试点，经医保专干上门摸排后，直接备案到长期居住地，备案长期有效且不降报销比例。目前，已为3700余位参保人办理了预备案。

在上海随子女居住的退休职工

擦亮清廉高效营商品牌 保靖县“五步法”靶向整治涉企服务痛点

“以前办理交通运输准运证要在政务大厅和各单位之间到处跑，现在只要到政务中心来一次，就能拿到证件。”近日，办得准运证的湘西土家族苗族自治州保靖县复兴镇个体司机尚清森连声称赞。

今年以来，保靖县政务中心深化“放管服”改革，大力推进“互联网+政务服务”，精简手续、压缩时限、提升效率，全力为经营主体提供全流程优质服务。

中介“瘦身”，降成本净环境。针对“红顶中介”“黑中介”等问题，严格推行中介服务信息公开和失信惩戒机制，全面公开收费项目、收费依据、收费标准，切断机关与中介利益关联，企业办事成本平均降低30%。

证明“瘦身”，减负担提速度。全面梳理审批前置条件，取消无法法律法规依据的证明，严禁额外增设资料。企业开办实现“一表申请、一窗办

结”，平均压缩审批时限60%。

作风“铸廉”，强监督优体验。通过签订《清廉承诺书》，每日随机回访企业，通过“一网、一线、一码、一箱、一员”畅通投诉渠道，实现回访倒逼。设立“办不成事”窗口直通纪委监委督室，严查“吃拿卡要”行为。

效能“务实”，反形式主义。拒绝过度装修，超标配备设备等问题，推动资源向实效服务倾斜。今年以来开展上门“帮代办”服务189件次，推出“跨省通办”“远程审核”等便民通道。效能监察实现承诺件限时办结率100%、差评整改率100%。

数字“赋能”，提效率保精准。推进“一窗受理”“一网通办”，整合37个部门事项，实现“专区、专窗、专人、专评、专督”服务。通过数字化预警系统，对出现的差评情况及投诉调查核实、督促整改，做到监察“0”遗漏，结果“0”误差。（彭书凤 龙秋松 钟澳发）

以监督「硬举措」提升营商环境「软实力」
蓝山经开区纪工委

为筑牢工程建设领域廉政防线、保障项目规范推进，蓝山经开区纪工委近日结合工作职责，针对工程建设领域廉政风险高发点，启动“两查一谈话”专项监督执纪活动。

专项行动聚焦三大核心：一是查程序到位情况，重点核查项目设计方案合规性、招投标流程规范性，杜绝暗箱操作；二是查施工现场情况，实地检查安全文明施工措施落实、工程质量监督闭环管理，防范安全质量隐患；三是开展廉政谈话，对工程建设局全体人员

进行集中谈话，重点强调严禁接受吃请、收受礼品礼金等纪律要求。此次活动已推动整改程序不规范问题3项，消除现场安全隐患2处，进一步强化了工作人员廉洁自律意识，为园区工程建设高质量推进提供了纪律保障。

蓝山经开区纪工委坚持监督与服务同向发力，护航优化营商环境跑出“加速度”，打造经济发展“强磁场”。园区皮具箱包玩具、轻纺制鞋“一主一特”产业来势喜人，累计落地相关企业170余家。已具备年产拉杆箱550余万个、手提包背包9000余万个、运动鞋1200余万双、各类玩具1亿余个的产能规模。轻工轻纺一皮具玩具产业集群被认定为湖南省中小企业特色产业集群。

（梁邦义）