

云端铸先锋 温情暖峡谷

——鄂旅股份以“全国工人先锋号”引领文旅服务提质升级 奋力打造全国一流景区运营商

千仞绝壁立武陵,云端索道串山河。春风漫过恩施大峡谷的层峦叠嶂,云雾在山间流转,一条条客运索道如银练穿梭,载着八方游客,解锁峡谷秘境。近日,湖北文旅集团鄂旅股份大峡谷事业部索道运营部荣获“全国工人先锋号”称号,成为近十年来湖北文旅企业一线班组中唯一获此国家级最高荣誉的集体。

作为全国总工会授予基层班组的最高国家级集体荣誉,“全国工人先锋号”是行业一流工作、服务、业绩、团队的代名词,评选标准严苛。此次索道运营部获评,既是对这支团队13载深耕安全、笃行匠心的最高褒奖,更是鄂旅股份坚守国企初心、践行使命担当,推动全省文旅服务高质量发展的生动注脚。

作为湖北文旅集团旗下上市平台企业,鄂旅股份以“全国工人先锋号”为引领,锚定游客需求核心,将安全底线、服务品质、科技创新与党建引领深度绑定,在恩施大峡谷这片钟灵毓秀的土地上,打磨出可复制、可推广的文旅服务标杆,为湖北建设世界级旅游目的地注入源源不断的文旅动能。

匠心铸魂:以安全为基 锻造云端运营铁军

清晨6点,当第一缕阳光穿透峡谷云雾,恩施大峡谷索道站便准时启动。工作人员对线路支架、主电机、液压制动系统、轿厢抱索器等部件和细微节点,进行全面细致的检测与校验,这是索道运营团队从未间断的“早检必修课”,更是守护游客安全的第一道防线。

这支由36名技术骨干组成的班组,自2013年索道投运以来,始终以“安全零事故、服务零投诉、技能零短板”为目标,默默守护着每年超200万游客的“云端旅程”。作为全国首例双驱动冗余系统改造项目实施单位,团队深耕自主创新,成功将设备可靠性提升至100%;故障响应时间缩短至半小时以内,自研检测装置让维保效率提升30%,索道月均故障停机次数近乎为零。

13年来,索道累计安全运行39800余小时,实现“零事故、零差错”,特种设备作



运行中的恩施大峡谷地面缆车。

业人员持证率达100%。索道运营部以极致匠心筑牢安全防线,不仅成为鄂旅股份服务质量提升体系的“硬核标杆”,更为全省山岳型景区安全运营树立了可借鉴、可推广的典范。

温情服务:以游客为本 彰显国企为民担当

“大峡谷风景美,服务更暖人心。”这是五湖四海游客对恩施大峡谷最真切的评价。在索道候车区、山间栈道、游客中心,工作人员始终面带微笑、主动上前,从搀扶老年游客、协助搬运行李,到应急救援、路线指引,每一个细微举动,都彰显着文旅服务的温度与厚度。

紧扣中央关于促进生活性服务业高质量发展的要求,鄂旅股份在恩施大峡谷全面推进服务质量提升专项行动,创新推出“五心服务”标准——热心接待、耐心解答、细心服务、真心帮扶、用心守护,将服务流程细化到每一个岗位、每一个环节,让标准化服务融入每一次游客互动。

结合山岳景区季节特点,企业针对性推出人性化服务举措:夏季增设喷雾降温

设备,免费为游客送水送清凉;秋季为早到晚归的游客提供爱心餐食;冬季及时供应热水姜茶、配备暖手宝。景区专门组建的党员志愿服务队伍,在关键点位设立多处志愿服务站,配备应急药品、雨伞等便民物资,年均服务游客超200万人次,用行动践行“以游客为中心”的发展理念。

智慧助力:以创新为翼 激活服务提质动能

科技助力文旅,服务提质增效。如今的恩施大峡谷,一系列智慧化应用落地见效:人形机器人导游提供多语种讲解服务,外骨骼助力机器人帮助老年及体力较弱游客轻松登山,数字化平台实时监测客流,优化运营调度,“机器狗+无人机”空地协同巡检实现安全监管全覆盖,让文旅服务更高效、更便捷、更具现代感。

为持续提升运营效能,鄂旅股份加快“数智文旅”建设,建成集环境监测、客流分析、安全预警、调度指挥于一体的综合管理平台,通过大数据预判高峰、精准分流,大幅缩短游客排队时间。智慧票务、电子导览、AR观景等数字化服务的推广,让游览

体验更顺畅沉浸;升级后的观光车融入土家文化元素,配备舒适座椅与智能设施,驾驶员规范礼仪、主动讲解,真正实现“乘车即观景、行路即体验”。

从传统人工服务到智慧精准服务,从经验管理到数字化管控,鄂旅股份以科技创新破解服务痛点、提升效能,既为游客带来更优质的体验,也为全省文旅行业智慧化转型提供了可复制的实践样本。

先锋引领:以党建铸魂 谱写全域服务新篇

一个标杆带动一支队伍,一份荣誉激活全域力量。以索道运营部获评“全国工人先锋号”为契机,鄂旅股份在全公司开展“学先锋、当先锋、创先锋”活动,将工匠精神、服务精神、创新精神融入运营管理各环节,构建“党员带头、全员参与、全域提升”的工作格局。

坚持党建引领,鄂旅股份打造“红色服务先锋”品牌,在景区广泛设立党员示范岗、责任区,引导党员亮身份、亮承诺、亮业绩,带头坚守安全底线、优化服务流程、提升专业技能。景交、导游、票务等一线岗位积极响应,常态化开展技能比武、礼仪培训、应急演练,推动服务标准落地见效。同时,建立“标准制定—培训实施—监督考核—优化提升”闭环管理机制,实行游客投诉快速响应、高效处置、全程回访制度,确保投诉受理率、办结率、满意率均达100%。

如今的恩施大峡谷,壮美山水与优质服务交相辉映,先锋精神与国企担当深度融合。从云端索道的坚守守护到景区全域的温情相伴,鄂旅股份以“全国工人先锋号”为全新起点,持续完善服务体系、锤炼服务本领、擦亮服务品牌,以一流服务、一流业绩践行省属国企的使命担当。

鄂旅股份党总支书记、董事长顾浩表示,企业将以此次国家级荣誉为契机,锚定高质量发展目标,深入贯彻落实中央关于服务业高质量发展的部署要求,坚持党建引领、先锋示范,持续提质运营管理、精进服务品质,全力打造全省乃至全国文旅服务标杆,为湖北建设世界级旅游目的地贡献全部力量。



索道工作人员进行索道应急救援演练常态化培训。



工作人员在总控制室进行日常数据检查和抄录。



检修员进行支架晚检作业。

撰文:邓璐 杨绍焜

新生活 新服务

联通先锋守一线 实干担当暖荆楚

“五一”国际劳动节来临之际,荆楚大地上,中国联通在湖北的一线服务人员依然奔走在各自岗位上。他们中,有人是热线中心的“总教练”,有人是恩施山乡的“科技守夜人”,有人冒雨抢修用一根网线连起大洋彼岸的团圆。三个普通的名字——蔡俊芳、向冲、刘妹,是新时代联通奋斗者的缩影,也是“劳动之美”最朴素的注脚。

暮春的夜晚,一场骤雨突袭十堰,两点猛烈敲打着窗户。十堰的VIP客户经理刘妹女儿高烧熟睡,一通急促的求助电话打破了宁静。独居老人张阿姨家中网络突发中断,而远在国外的儿子每周固定此刻与她视频通话。

蔡俊芳:热线“总教练”
把“被动响应”变为“主动赋能”

刘妹:十堰暴雨夜
一根网线连起大洋彼岸的团圆

在中国联通湖北客户服务营销中心,蔡俊芳始终坚守热线运营一线,以“带队伍、提技能、管现场”的实干作风,高质量完成10010第二生产中心筹备、启用各项任务。

作为全新办公场地,第二生产中心从规划到落地无成熟经验可循。蔡俊芳主动扛起责任,全程驻点统筹,细化场地规划、人员调度等每一个环节。白天,她手把手带教客服代表熟悉系统操作、规范服务流程;夜晚,她组织开展服务复盘,剖析优秀做法、梳理常见问题,推动管理工作从“被动应对一线诉求”向“主动为一线赋能”转变。

“现场管理就像拧螺丝,每一个细节都要到位。”面对客服团队管理重任,蔡俊芳建立“日清日结”工作机制。场地搬迁过渡期,她办公室的灯光常常亮至深夜。一次,新员工小张第一次独立值夜班,紧张得手心冒汗。蔡俊芳搬了把椅子坐在她旁边,轻声说:“别怕,我就在这。第一个电话我来听,第二个你来接,我帮你兜底。”那一晚,小张顺利处理了夜间用户来电。后来小张在总结会上说:“那晚有蔡姐在,我接起第一个电话时,手不抖了。”

向冲:恩施山乡的“科技守夜人”
一只黄鼠狼带来的口碑

在恩施来凤县漫水乡,凤头姜田与错落的农家小院构成一幅美丽乡村画卷,中国联通智家工程师向冲的身影,时常穿梭在这片田园间。从事智家服务工作三年来,向冲始终秉持“响应快、技术优、服务好”的理念,保持零投诉、用户满意度100%的优异成绩。针对农村用户看家护院、防范家禽走失的实际需求,向冲充分发挥联通宽带网络覆盖优势,积极向村民推广“联通看家”智家产品。

一天清晨,村民李大爷焦急来电求助,家中散养的鸡莫名丢失。向冲第一时间赶赴现场,通过高清夜视摄像头回放录像,清晰还原了凌晨黄鼠狼潜入鸡圈叼走鸡的全过程。为彻底消除隐患,向冲主动用石头封堵墙角洞口,仅预留小缝隙用于排水。

“真灵啊!以后我们老两口下田干活,心里就踏实多了!”在堂屋,向冲打开远程监控APP,模拟陌生人入院,手机立即发出警报提醒,李大爷的脸上露出了欣慰的笑容。如今,漫水乡许多农家安装了“联通看家”设备,每当夜色降临,院落间亮起的静谧蓝光,照亮了乡村安宁的夜晚。

暮春的夜晚,一场骤雨突袭十堰,两点猛烈敲打着窗户。十堰的VIP客户经理刘妹女儿高烧熟睡,一通急促的求助电话打破了宁静。独居老人张阿姨家中网络突发中断,而远在国外的儿子每周固定此刻与她视频通话。

刘妹将女儿托付给孩子的奶奶,第一时间联动智家工程师小王,冒雨奔赴老人家家中抢修线路。雨夜湿滑,两人打着手电筒在室外排查线路,雨水打湿了衣襟。老人端来热气腾腾的姜茶,一杯暖意驱散了雨夜的凉意。

当晚八点半,网络顺利恢复通畅,视频通话成功接通,大洋彼岸的亲情再度相连。刘妹深知,联通人修复的从来不只是冰冷的网线,更是连接万家团圆的亲情纽带。



中国联通服务标兵、VIP客户经理刘妹接听客户来电。

蔡俊芳的“日清日结”、向冲的石头堵洞、刘妹的雨夜逆行——这些看似平凡的日常,构成了联通一线服务者的真实群像。没有惊天动地,只有随时响应。一线通万家,服务无止境。中国联通始终坚守“联通好服务 用心为客户”的服务理念,深耕民生通信保障,全天候响应网络需求。联通人用一条条畅通的网络串联千家万户的团圆幸福,用一桩桩暖心小事书写荆楚通信为民答卷。这个“五一”,当万家信号满格、视频通话那头传来熟悉的问候,请不要忘记,背后是一个个像他们一样的服务者,在用脚步和汗水默默守护,以实干担当致敬劳动节,用坚守奉献温暖荆楚万家。



致敬劳动者 湖北移动Ai相伴



好网选移动 全家享优惠

人网选移动
靓号任选 礼包划算

套餐选移动
套餐焕新 流量3倍

光网选移动
开启全屋智慧生活

权益选移动
生活福利 全家保障

AI手机选移动
双重补贴+双重保障

扫码下载
中国移动APP
智慧服务 畅享生活
中国移动
China Mobile