

服务旅游：一个党员一扇窗

武陵源区组织工作综述

本报记者 向欣

近年来,武陵源按照围绕旅游抓党建、抓好党建促旅游的工作思路,创新“党建+旅游”模式,开展“三必须、创三优”,搭建党员服务平台,擦亮党员服务窗口,不拘一格开放纳才,以党建引领全域旅游,推进旅游精品化、全域景区化、服务品质化,在服务全区打造精品景区、特色小镇、美丽乡村的工作中,提供了更加坚强的组织保证。

关键词1：助推旅游 做法独到

服务景区,一个党员一扇窗。设在景区的党建示范点,从细微处服务景区,服务游客,让我们充分体会到了党员的先锋模范作用。摘自红网网友梦然浅梳游览武陵源后发表在红网上的帖子。

以高质量党建推动高水平旅游服务,促进武陵源旅游事业蓬勃发展,武陵源区有自己的一套独到做法。

1个制度

围绕服务游客这一中心,区委组织部推行“首问责任制”。在制度的推动下,全区党员干部做到了随时随地、认真负责回答游客咨询,谁被问谁负责、谁跟踪、谁反馈,党员干部服务游客的责任和意识得到强化。与外国游客正常交流、景点介绍张口就来、业务熟练堪比导游。通过开展一系列服务礼仪、常用服务外语、旅游业务等专题培训,他们已经成为武陵源的“活地图”和服务游客的生力军。

景区一线工作者中不乏先进典型,他们用自己的事迹和行动感染周围,起到了良好的示范作用。武陵源区建区以来首位“全国三八红旗手”、全国五一劳动奖章获得者袁谋文,从事旅游服务一线工作25年,始终以一名共产党员的标准严格要求自己,把游客当亲人。2013年,以她姓名命名的“袁谋文党代表工作室”设立,据不完全统计,工作室5年来共接待各地群众及游客来访或咨询9万余人次,免费提供价值近3万元的药品,帮助化解各类矛盾纠纷380余起,处理投诉游客满意率100%,为游客挽回经济损失10余万元。

46个涉旅党支部、43个党员服务点

充分发挥旅游窗口的强带动,加快景区党组织建设,让标准管理强起来。根据景区实际,该区把党支部建在景区,服务团队、景区企业上,建立涉旅党支部46个,基本实现了党组织在景区全覆盖;将党组织活动与景区管理相结合,以管理服务竞赛为载体,实行奖优惩劣,促服务上水平,营造争当先进的氛围,按照“统一外观、统一设备、统一标识、统一工装、统一培训”的“五统一”标准,

在门票站、景区景点等地设立了43个党员服务站点,实现了处处有服务、事事可咨询。

26个党代表工作室

根据武陵源景区党组织要由“建起来”向“活起来”转变、由“有形覆盖”向“有效覆盖”转变的原则,构建起了“人人都是窗口、人人都是服务、人人都是风景”的旅游服务体系,实现旅游窗口形象与党建工作的双双进步。以袁谋文党代表工作室为阵地,每月10日和20日,区级领导轮流开展特别接待日活动,并以其为标杆,设立了区、乡(街道)、景区景点三级党代表工作室26个,为游客提供优质服务。出台《旅游窗口行业党员服务质量标准》等,明确旅游窗口行业“六个好”的标准,以量化的形式对窗口党员服务进行评价、考核。窗口服务成为武陵源景区服务的一个亮点。

10分钟应急救援圈、10分钟旅游投诉受理圈

解决一个投诉,需要多久?武陵源:10分钟。这个承诺的兑现,建立在完善的党员联系服务游客的长效机制上。

通过深入开展服务游客“三必须”活动,全面推行服务游客“有问必答、有难必帮、有诉必果”。在主要景区景点铺设23个标准化游客服务站点,设立旅游警务室、旅游速裁法庭联络室、旅游检察工作室等旅游服务机构,为游客打造“10分钟应急救援圈”和“10分钟旅游投诉受理圈”。广泛开展属地党组织驻点服务和志愿者联点服务,征集党员、干部、团员、旅游从业人员等志愿者,组建服务游客志愿者队伍,分班派驻各个党员服务站点,常态化开展驻点志愿服务活动。按照“谁主管谁负责”的模式,加快投诉案件认领及职能部门间联动联办,确保旅游投诉10分钟内到现场处理。

16家诚信旅游企业

党组织的引导带动作用,还充分体现在全区20多家旅游企业之中,16家窗口企业成功创建为全区诚信旅游企业,为全区旅游行业树立了诚信服务的新标杆。



旅游服务人员在黄金周期间严阵以待服务游客。

关键词2：求贤纳士 不拘一格

60名高学历人才引进

我劝天公重抖擞,不拘一格降人才。如今,武陵源却是主动地不拘一格引人才,一套“五年百年”高学历人才引进计划,成功引进60名高学历人才,把党性强、政治素质好、作风正、会管理、懂旅游、能力强的人才,选到区里来工作,促进全区旅游的整体管理服务水平得到更快更好的提升。

358万公开选拔高学历优秀人才专项资金

为了让更多的人才参与公选,武陵源出了一系列组合拳:报纸、电视、网站

的集中宣传,省内省外媒体的同期发布,尽可能广泛地将信息传播开来。截至今年共投入的358万专项资金,保障求贤工作的开展。率先在全市面向全国引进各类人才,在欢迎八方来客的同时,注意引进本土的高学历人才回乡就业;树立广纳人才观,打破地域限制,充分推进人才的良性流动,克服用人和留人上的不正之风;不给引进人才设定服务期限限制,给予充分的选择权;高度的包容性还体现在对于大多缺乏实践经验的引进人才,允许其在一定范围内试错的人性化原则上。

6大优惠政策吸引人才

《张家界市武陵源区公开选拔高学历优秀人才暂行规定》的出台,更是从6个方面为高学历人才打开了一道道欢迎的大门。对于急需紧缺人才引进时不受用人单位编制、职数限制,由编制部门按人才引进计划预增相应编制,实行单列管理;对于公开选拔的高学历优秀人才由组织部门负责跟踪管理,均作为战略后备干部进行重点培养和使用;对从事专业技术工作的硕士研究生和博士研究生可聘任中级专业技术职务,特别优秀的可破格优先推荐申报高级专业技术职务。不仅如此,该区还对引进的高学历人才提高了工资待遇,如为博士研究生、硕士研究生的发放各类生活补贴。

引人用人更重培养。武陵源区克服“重引进轻使用”,对高学历人才实行组织部门和用人单位双重管理机制,并通过岗位责任考核和业绩量化评估等举措,建立与工作业绩挂钩,能者上庸者下、末位淘汰的良性循环机制。克服“重使用轻培养”,建立高学历人才跟踪培养机制,给台阶、给机会、给位置,让其多岗锻炼,探索对条件成熟的可定向招录公务员或公开选拔为科级干部,形成人尽其才,才尽其用的生动局面,目前已调任16名高学历人才到公务员单位或参公单位任职。

在“党建+旅游”组合拳的引领下,全区充分发挥了党建工作的龙头作用和党员先锋模范作用,助推旅游发展。如今的武陵源,已形成美景天下知、美名扬四方,美景、美名、美誉互相成就的良性发展态势,吸引着全世界的游客慕名而来、满意而归。



武陵源区举办“发挥人才作用 服务全域旅游”优秀人才工作座谈会。



旅游速裁法庭。