

党旗领航

为桂林旅游注入强大『红色动能』

“大家好！我是共产党员、国家级金牌导游刘培君。今天由我为大家提供全程导游服务，大家旅途中遇到什么困难都可以找我帮助解决……”每次在改造一新的漓江游船上接待游客，桂林金天下国际旅行社有限公司导游刘培君总是第一时间向游客亮出党员身份，并作出服务承诺。

在刘培君看来，多年来一直坚持这样的开场白和佩戴党徽，对自己来说，不仅是一种责任、一份担当，更是向游客传递一种承诺、一份放心。每一次总能收获游客满满的信任。

随着桂林国际旅游胜地建设加快推进，桂林旅游进入提档升级和提质增效的关键阶段，如何实现桂林的升级发展并驶上快车道？近年来，我市明确提出以“党建+旅游”为引领，将基层党建嵌入桂林国际旅游胜地建设中。同时，随着国家“全域旅游”发展思路的提出，我市又进一步明确“以全域党建引领全域旅游发展”，通过凝聚和发挥全市 1.46 万个基层党组织的战斗堡垒作用和 28.8 万名党员的先锋模范作用，以优质的旅游服务和一流的旅游品质，推动桂林旅游发展红红火火，不断擦亮桂林旅游“金字招牌”，助力打造桂林国际旅游胜地“升级版”。

□本报记者 周文俊

旅游党建 为桂林旅游注入“红色动能”

夏日的漓江，碧波荡漾。来自世界各地的游客们在游览漓江时会发现，不少游船上迎风飘扬着一面鲜红的党旗，船头悬挂“共产党员先锋号”的“招牌”鲜艳夺目，身着“党员先锋服务队”红色背心的船员，胸前佩戴党徽，面带微笑为游客提供周到的服务。

“看到党旗、党徽、党员等这些红色元素，不仅有一种庄严的仪式感，更让人感到是对游客做好服务的一种承诺和用心。”今年 5 月，来自江西上饶的游客胡蒙宜说。她坦言，全程游玩下来，也确实体会到了导游和船员的热心服务。

将党旗插在游船上，将红色故事融入旅游中，将优质服务贯穿在每个共产党员的行动里，这是我市多年来坚持以打造高标准党建品牌为抓手，充分发挥党员先锋模范和党组织战斗堡垒作用，以党建引领旅游加快发展的缩影。

记者了解到，在旅游党建品牌打造中，我市着力把党支部建在景区景点里、建在行业产业链上，通过规范化建设，创新实施“五亮三岗双争”和“一线三面五插旗”模式(即亮身份、亮职责、亮承诺、亮监督、亮业绩，设立党员责任岗、党员示范岗、党员先锋岗，争创先进党组织、争当优秀共产党员；以全域旅游党建为主线，强化党建与优质旅游服务的关联面、与旅游胜地建设的融合面、与美好旅游环境的和谐面，将党旗插在企业、行业、队伍、车辆、线路上)，初步形成以“党旗领航”为载体，党建工作深度嵌入胜地建设、“吃住游购行”一体化推进的党建引领全域旅游发展的新格局，成功打造了以“党旗领航”为统领的“漓江党旗红”“放心旅游”“乐游桂林”“畅游漓江”“情暖车厢”等一大批旅游党建品牌，涌现出万福商圈综合党委、阳朔漓江排筏从业者协会党总支等一批自治区级党建示范点和旅游特色党组织，涌现出荣获 2018 年全国“诚信之星”的桂林市导游协会党总支书记刘萌刚等一批先进典型，为桂林旅游发展注入强大的“红色动能”。

记者了解到，刘萌刚先后 3 次援藏，不仅展现了桂林导游精湛的业务素质，更体现了桂林党员导游勇于奉献、敢于担当的精神。特别值得一提的是，他从事导游工作 15 年来，先后接待了近 2 万名国内外游客，没有受到过一例投诉，成为桂林旅游诚信和品质的标杆。

桂林九州宏福游船有限公司党支部党员黄付运从业 30 多年，始终兢兢业业以真诚贴心的服务，在运载游客游览漓江中从未发生过任何事故。去年 7 月 21 日，黄付运和同事一起救起溺水的湖南游客唐先生，并联系唐先生家人将其安全送回酒店。后来，唐先生及其家人给黄付运所在的党支部送来“河水无情人有情 见义勇为暖人心”的锦旗，成为桂林旅游界一段佳话。唐先生家人由衷赞叹说，桂林真的就像大家口口相传的——山美水美人更美。



▲市导游协会党支部书记刘萌刚(左二)在向外国游客介绍人民币上的“桂林山水”。(市委宣传部供图)



▲旅游红色驿站可向游客提供休憩、咨询、地方特色产品展示、旅游配套服务推介、微心愿收集等服务。(市委组织部供图)

◀“共产党员先锋号”漓江游船上的党员员工热情为游客服务。记者周文俊 摄

“针对桂林丰富的红色旅游资源，我们还引导企业开通红色旅游专线，以党建助力红色旅游。”市两新组织党工委相关负责人介绍说。2016 年以来，通过引导，桂林市金天下国旅、盛景国旅等多家旅行社先后开通 10 条红色旅游专线，并开展“瑶山深处党旗红·老山界下守初心”等红色旅游党建活动，建立“党员先锋岗”“责任区”“服务站”，让党员亮身份、优服务、做标兵，在红色旅游中展现红色正能量，桂林山水的红色故事逐渐成为了桂林旅游的又一张亮丽名片。

党旗领航 打造桂林旅游一流品质

2018 年 11 月，在经过前期一系列对全市旅游企业引导和培育的基础上，我市启动“党旗领航·品质旅游”主题活动，引导党员经营户亮牌经营，旅游党员亮身份、亮职责、亮承诺，主动接受群众和游客监督，并积极参与旅游市场秩序整治，在桂林国际旅游胜地建设中中高扬红色旗帜，提升桂林旅游全产业链服务品质。

旅游从业人员是桂林旅游的“代言人”，队伍的素质修养和服务水平很大程度上决定了游客对桂林印象的好坏。在主题活动中，市旅游部门积极开展“党旗领航·品质旅游”暨党员导游亮身份活动，重点以旅行社、景区景点、旅游线路等为阵地，通过设立党员导游服务中心(驿站)、组建党员导游志愿服务队、建立党员导游流动服务站、开展党员导游大讲堂等，采取党员导游比奉献争先进，佩戴党徽上岗，发放党员导游服务卡，开展党员讲解员解说词比赛、党员导游演讲比赛等方式，在全市分类指导、全面推进党员导游亮身份活动深入开展。

如今，在桂林旅游景区景点、售票窗口、游船、游客服务中心，甚至机场、汽车站、火车站等场所，随处可见党员示范岗和佩戴党徽的工作人员。只要游客有需要，他们都会第一时间为游客解决问题。

去年“十一”黄金周，阳朔县兴坪镇游客如潮，人山人海。来自湖南的王先生走在人群中显得非常焦急。原来，他在乘坐竹筏游览时不慎将钱包弄丢，里面的身份证、银行卡等物对出门在外的他至关重要。在像大海捞针一般找寻“那艘竹筏”无果之后，他抱着试试看的态度走进了当地派出所。经过一番陈述和核实，他的钱包竟然神奇地出现在他眼前，惊得他目瞪口呆。经过了解，原来，王先生乘坐竹筏上的党员筏工黄高远

在结束一趟航程收拾救生衣时，发现一个钱包落在椅子上。由于没有客人的联系电话，又担心客人着急，想到对方有可能会打 110 求助，于是便请假把钱包送到了派出所。结果，等王先生到派出所刚说出情况，钱包便像变魔术一样又回到了他的口袋里。他情不自禁地说：今天来桂林，真正是领略到桂林最美的风景了。

为充分发挥党员旅游从业人员的先锋模范作用，我市旅游部门还积极完善包括党员导游等在内的关怀激励机制，在制定全市旅行社评级和导游星级标准中，将相关的关怀激励机制融入其中，在员工招聘、评先评优和职务晋升时，同等条件下优先考虑和推荐党员，并适度提高薪酬待遇标准，还鼓励非公有制旅游企业成立党支部和发展党员。

记者了解到，仅 2018 年以来，在桂林盛景国旅、兴安猫儿山、乐满地、灵川大圩逍遥湖、五里店果蔬市场等部分景区景点、宾馆酒店、专业市场，我市培养了 40 多名党员导游、司机、党员质检员、党员解说员，并推行党员导游、司机旅途全程服务、党员质检员问题建议反馈处理、游客合法权益不受侵害先行赔付等机制。同时还开展了“放心消费一条街”活动，在景区景点成立党群综合服务中心等服务平台，实现服务游客“零距离”，将服务做到第一线、将问题解决在最前端，以服务换品质，以品质求效益。

桂林锦怡假日大酒店党支部是桂林旅游酒店行业最早成立的党组织之一，通过成立党组织搭建党员活动平台，招聘党员职工壮大党员队伍，在入住酒店党员和酒店党员职工中开展“四项承诺”激发党员内生动力，在酒店党组织和酒店员工中推行星级化管理，为入住游客提供一站式旅游服务。高品质的旅游服务也让企业获得快速发展。据统计，2018 年，该酒店全年平均入住率由 3 年前的 84% 上升为 91%，酒店营收同比增加近 10%。

红色驿站 一道美丽的旅途港湾

今年 4 月 8 日，几名游客急匆匆地赶到阳朔三千漓景区旅游红色驿站，向党员志愿者求助。原来，她们的小伙伴吴女士在游玩中突发身体不适晕倒了！党员志愿者闻讯，立即启动电瓶车将吴女士送到附近医务室。经过医生紧急救治，吴女士意识才逐渐清醒，并在经过休息，检查身体没有大碍后才安心离开。

“全靠你们红色驿站的同志第一时间送我就医，要不然后果不堪设想。”离开时，吴女士和她的小伙伴们留言表达感激之情。

旅游红色驿站是我市将基层党建工作嵌入国际旅游胜地建设的新平台，以“党旗更鲜艳、游客更满意”为主题，打造游客旅途中的温馨港湾，根据我市旅游资源和游客分布情况，在灌阳—兴安—全州红色旅游通道、桂阳公路阳朔段、龙脊梯田景区等桂林黄金旅游通道、名胜风景区以及各级游客集散中心布点设置驿站 129 个。

“截至目前，已经成功打造 69 个，在服务游客、提升服务质量等方面取得显著的效果。”市委组织部相关负责人介绍说。

在建设旅游红色驿站中，各级党组织利用村(社区)、国有企业、两新组织、机关事业单位等各领域党组织活动阵地，对已有建筑进行升级改造，提供免费停车、免费 WiFi、免费充电、免费开水、旅游公厕、旅游信息查询、桂林特产电商介绍等一系列服务。有条件的驿站设置餐饮住宿、旅游咨询推介、地方特产展示销售等功能区。同时，融合各地党建、旅游、历史、民俗等文化元素进行差异化建设。

在驿站服务中，由党员带头示范，设立党员先锋岗，开展“亮身份、树形象、做标兵”活动，并组建机关、学校、医院、农村、社区等各类党员志愿服务队，按照就近结对原则，针对游客需求推送“微心愿、微服务、微项目”等“菜单式”定制服务。对于收集到的游客微心愿，由党员志愿者主动认领，采取一对一、二对一、多对一的方式帮助实现。据统计，2018 年，旅游红色驿站收集游客微心愿 780 个，形成微项目 726 项，游客微心愿实现率超过 95%。同时，探索建立红色诚信保障体系，由村(社区)“两委”干部、驻村工作队队员担任监管员，对驿站重点推介的地方特色产品、导游服务以及餐饮住宿业主等进行监管，确保商品和服务的高质量、独特性和高附加值。2018 年共提供旅游咨询 7.6 万人次，协助调解旅游纠纷 89 起，提供医疗服务 120 人次。

“我们还通过旅游牵线、驿站搭台，助力脱贫攻坚。”市委组织部相关负责人介绍说，通过开展“党旗领航·电商扶贫”行动，推行“旅游红色驿站+电商”的“指尖创业”模式。线上依托市级智慧党建网站，引入京东、阿里巴巴桂林特产馆电商平台，线下在驿站设立产品展示区、第一书记推荐区，重点向游客推介贫困村生产经营的农产品、土特产品、旅游纪念品等。同时，驿站周边还设立旅游商品销售点、美食店，免费提供给贫困户使用，安排村党组织党员担任“扶贫先锋”，指导贫困户经营，维持日常秩序，并在用人用工上向贫困户倾斜。据统计，2018 年驿站共向贫困户提供导游、票务、保安、保洁、筏工等岗位 1600 多个，人均收入达 2.5 万元以上，有效保障了部分贫困户的稳定收入，带动贫困村产业发展。