



讲好桂林山水故事 做实五星服务品质

——记“广西工人先锋号”桂林福达号五星游船班组

□本报记者 黄敏

初夏的漓江，碧波荡漾，两岸青山如黛。晨光中，一艘设计雅致的五星级游船静静停靠在码头，身着壮族、瑶族、苗族传统服饰的迎宾人员分立舷梯两侧，嘹亮的山歌随风飘荡。这便是桂林福达游船有限公司福达号五星游船，也是一张将漓江山水与八桂文化完美融合的“水上流动名片”。

走进船舱，古筝声声入耳，茶香袅袅升腾，游客们或凭栏远眺，或品茗听曲，仿若置身“人在画中游”的诗意境界。在这幅动人画卷背后，有一支平均年龄仅36岁的年轻团队——福达号五星游船班组。班组内，13名员工以匠心守初心，用真情暖游客，在漓江上织就了一幅高品质服务的动人画卷。2024年，该团队获评“桂林工人先锋号”；2026年，再获“广西工人先锋号”殊荣。

文化铸魂 活化漓江流动风景

登上福达号五星游船，在舷梯口，迎宾人员便会贴心地递上湿巾，用热情的微笑和问候迎接每一位登船的客人。步入大厅，古筝师指尖流淌出《春江花月夜》的悠扬旋律，茶艺师娴熟地展示桂林红茶的冲泡技艺，并邀请游客品尝。短短十几分钟，游客们便沉浸在这山水与人文交融的独特氛围中。

“我们打造的不仅仅是一艘游船，更是一个移动的文化体验空间。”游船负责人申华向记者介绍，2023年7月班组正式组建，如何让漓江游船从“观光型”向“体验型、品质型、文化型”升级，成为团队面临的重要课题。

没有成熟模板可照搬，团队只能从零摸索。他们深挖桂北区域民族文化精髓，精心设计民族服饰迎宾、古筝演奏、茶艺展示等特色项目，并创新推出“四季主题服务”——春有花海踏青、夏有凉风赏景、秋有丰收品鉴、冬有暖茶相伴，让每一季的漓江之旅都有独特韵味。

然而，文化体验落地并非一帆风顺。申华坦言：“刚开始很多项目容易流于形式，游客‘看过即忘’，难以形成记忆点。”为此，班组先后开展3轮内部设计优化、游客试体验及线上投票改进，最终将单一文化展示升级为沉浸式互动体验。如今，身着民族服饰的迎宾人员会用山歌迎接每一位游客，古筝曲目随季节更换，茶艺展示增加游客亲手冲泡环节。

更值得一提的是，班组创新推出“漓江非遗手作坊”，将“流动的风景”转化为“流动的工坊”。在航行途中，服务人员将流光溢彩的非遗螺钿、充满童趣的簸箕画、经纬交织的非遗竹编等材料送至游客座位前，游客以桌面为画布，在专业指导下完成创作。手中的非遗作品与窗外流动的漓江山水交相辉映，让文化体验与观光赏景实现完美同频。据统计，非遗手作项目推出后，整体服务满意度提升至99.6%，船上民族文化体验项目打卡率高达91%。越来越多的游客因为这些细节，记住了福达号，记住了漓江，记住了桂林。

技能强基 一股劲啃下“硬骨头”

过硬的服务品质离不开扎实的专业功底。福达号游船班组始终把技能提升作为立身之本，构建起“培训+竞赛+实战”一体化能力提升体系。

“汛期时漓江天气多变，遇到暴雨、雾



福达号五星游船班组部分员工合影。



▲在福达号五星游船上，游客可以一边欣赏美景，一边品茗听曲。



▲福达号五星游船班组员工进行应急处置演练。



▲福达号五星游船班组员工为游客服务。

用心用情 坚守文旅服务初心

过硬的业务水平、亮眼的市场业绩、持续的服务创新——这背后，离不开一支有初心、有匠心、有活力的高素质服务队伍。班组13名员工中，既有经验丰富的“老旅游人”，也有朝气蓬勃的青年骨干。老员工传经验、帮技能、带新人，年轻员工思维活跃、敢想敢试、新老互补，凝聚起互帮共进的团队氛围。

“服务没有小事，游客的托付就是我们最大的责任。”服务员李纹英向记者讲述了一件让她印象深刻的事。一次航程结束后，一位游客不慎将装有证件和现金的背包遗落在船上。班组立即启动失物找回流程，全船排查、码头联动，仅用10分钟就找到背包并送还游客。

这样的故事在福达号上并非个例。班组建立了24小时游客诉求闭环机制，细化航行安全讲解、行李暖心帮扶、沿途贴心陪护等服务，配备医疗应急箱、失物招领中心等便民服务设施，针对老年、外籍、亲子等特殊群体提供定制化服务。同时建立“首问负责制”和“30分钟响应承诺”，确保游客诉求件件有回应、事事有着落。

“我们严格落实‘一船一导’制度，导游必须精通漓江喀斯特地貌、历史传说等知识，讲解要生动专业。”一名班组长告诉记者，她的讲解涵盖《徐霞客游记》、韩愈“江作青罗带，山如碧玉簪”等文学经典，以及黄布倒影地质成因等科普内容，“要让游客不仅看见漓江的美，更读懂漓江的美。”

运营至今，福达号已累计接待游客近2.5万人次，第三方游客满意度持续保持在98.7%，位居漓江五星游船前列。失物找回成功率98.6%，24小时诉求响应率100%，30分钟内办结率95%。班组累计收到书面表扬、锦旗15次，游客自发好评、打卡分享超1000条。

从初创小组到获评市、区两级“工人先锋号”，从常规运营到手握多项技能大赛、成为漓江文旅融合标杆，桂林福达五星游船班组始终以旅游服务者的初心默默坚守，扛起文旅产业发展的责任。

匠心服务沉淀岁月，初心使命代代传承。站在新的起点，这支团队已锚定前行方向。“目前我们的高端文化体验已日趋成熟，但要让更多普通老百姓也能享受五星服务，还需要持续优化成本。”申华表示，下一步团队将聚焦降本、提质、增产核心目标，推行绿色低碳航行、优化航线航速、引入智能管理系统，同时推出双人轻奢小团、主题特惠套餐、惠民体验日等活动，让高端游船服务走近更多普通百姓生活，以实干践行企业“永远有新的追求”的初心使命，为桂林世界级旅游城市建设贡献一线力量。

(本文图片均由受访者提供)

交通银行桂林分行落地桂林市首笔数字人民币缴税业务

本报讯（通讯员阳连光）为紧跟国家数字经济战略，推动数字人民币应用场景加速扩容，近日，在中国人民银行桂林市分行和国家税务总局桂林市象山区税务局的联合指导下，交通银行桂林分行顺利完成对公数字人民币钱包开立、三方协议缴税签订，成功落地桂林市首笔数字人民币缴税业务，标志着“数币+税收”服务模式在桂林市正式启航，为桂林市税费征缴开辟了更为高效的全新路径。

数字人民币作为中国人民银行发行的数字形式法定货币，凭借安全便捷、实时到账、全程可追溯等优势，成为推动税务场景的重要快捷渠道。凭借数字人民币“支付即结算”的核心优势，整个缴税过程耗时短，全程零手续费，让企业缴纳税费更为便捷顺畅，真正实现了“高效办、低成本”。目前，已开立数字人民币钱包的企业及个人客户，可直接登录电子税务局，录入相关信息完成数字人民币三方缴税签约。签约成功后，客户无需专门前往税务大厅，即可通过银行的企业网银、手机银行、银行柜面、厅堂智能机具等多渠道全程线上办理数字人民币缴税业务，大幅节省时间与交通成本。

下一步，交通银行桂林分行将以此次首笔业务落地为契机，进一步深化与中国人民银行桂林市分行的协同合作，持续推动数字人民币在政务、民生、文旅等多领域的应用探索，助力地方经济发展和数字政务建设，让更多企业和个人享受到数字金融带来的便利，全力践行金融工作的政治性、人民性。

中国银行桂林分行深入桂林市平乐县青龙乡平西村小学开展爱心助学活动

本报讯（通讯员唐燕菱）为积极弘扬中国特色金融文化，以实际行动践行金融工作的政治性、人民性，进一步关心关爱儿童健康成长，在“六一”儿童节到来之际，中国银行桂林分行深入乡村振兴示范点帮扶村——桂林市平乐县青龙乡平西村小学开展“为民初心，护童真梦想”主题爱心助学活动。

中国银行桂林分行相关负责人为小学生们送上精心准备的学习用品、益智象棋、牛奶等慰问品，向孩子们致以节日的美好祝愿和总行的关心关爱。该行青年志愿者还开展了支教帮扶活动，辅导小学生们写作和阅读，陪伴他们度过美好时光。

活动当天，中国银行桂林分行一行还开展了乡村振兴定点帮扶工作调研，现场与桂林市平乐县青龙乡政府、平西村相关负责人进行座谈，详细了解乡村集体经济发展情况。银政双方就助力乡村振兴发展进行了深入洽谈，中国银行桂林分行表示将继续发挥好后盾单位作用，为平西村持续提供优质金融服务和产业帮扶指导，进一步助力乡村振兴发展。

未来，中国银行桂林分行将继续履行社会责任担当，开展形式多样的献爱心活动，助力桂林市教育事业稳健发展。

人保财险广西桂林灵川支公司赴海洋乡开展乡村振兴专项保险宣传活动

本报讯（通讯员王宇凌）近日，人保财险广西桂林灵川支公司组织业务骨干，深入灵川县海洋乡，开展乡村振兴专项保险宣传服务活动。

活动现场设立专门的咨询宣传点，通过发放宣传资料、面对面讲解等多种形式，向村民详细介绍了三大类重点惠民保险产品。工作人员结合本地实际，生动阐述政策性农业保险如何通过有效的灾害补偿机制，为水稻、林木、水果等特色农作物以及养殖业提供风险保障，从而稳定农业生产收入，防止农户因灾致贫、返贫。

针对地方政府精准扶贫、脱贫及防贫项目所保障的重点人群，“防贫保”综合保险则可为他们提供及时的经济补偿与医疗费用救助保障，是防止群众因灾、因意外、因病返贫致贫的有效政策工具。

此外，工作人员着重向村民推广了“骑行保”电动自行车保险。该产品“保费低、保障实”的特点，其为驾驶人员提供的意外伤害保障，能有效缓解交通事故带来的医疗费用负担，降低因事故致贫致困的风险。对于村民关心的投保条件、赔付标准及理赔流程等具体问题，工作人员均给予了耐心细致的解答，并现场为有投保意向的村民办理了投保手续。

下一步，人保财险广西桂林灵川支公司将以此次活动为新的起点，进一步深化“保险下乡”服务模式。计划组织服务专员，主动进村入户，开展更为精准、常态化的宣传与需求调研，持续扩大“三农”保险及各类人身意外险的覆盖面和渗透度，不断优化理赔服务流程，提升服务响应速度与质量。

桂林移动数智绘就“千里江山” 云端赋能文旅新生

近日，广西桂林市平乐县同安镇蔗冲岭的“千里江山图”自然盛景在网络迅速走红。层峦叠嶂、云雾缭绕的山色宛如水墨画卷，吸引无数网友“云围观”。如何让更多人领略这份壮美？如何将网络“流量”真正转化为带动乡村发展的“留量”？中国移动广西桂林分公司以数智化为笔，交出了一份创新答卷。

一个摄像头，畅通云端观景“新渠道”

蔗冲岭山脊陡峭，无市电接入，也无现成通信线路，施工难度极大。桂林移动主动对接平乐县同安地方政府，采用太阳能广播摄像头+物联网卡的轻量化建设方案，设备绿色低碳、布设便捷，最大限度保护山体生态，实现数字基建与自然和谐共生，让偏远秘境首次拥有“云端窗口”。网络建设者们攀爬陡坡，肩扛设备、攻坚克难，在山顶成功搭建慢直播系统。



▲图为中国移动工作人员在平乐同安察看慢直播建设情况。 王翰 摄

一场慢直播，搭建文旅融合“新桥梁”

“平乐同安千里江山图”慢直播上线后，画面同步入驻广西移动、桂林移动微信视频号平台。朝暮流转、云卷云舒、雨后烟岚、落日余晖……原生态风光24小时实时呈现。忙碌的都市人在线“云游”放松，远在他乡的游子透过屏幕遥望故乡、寄托乡愁。直播间好评如潮，更有网友主动询问交通路线、特色美食，线上“种草”正逐步转化为线下到访，为当地农家乐、农产品销售注入新活力。

一次新探索，跑出乡村振兴“加速度”

此次慢直播是桂林移动以数智化赋能乡村振兴的又一生动实践。依托“党建和创”联动机制，桂林移动深化市、政、企协同，精准对接群众需求，挖掘本土文旅资源价值，把党建优势转

化为助农兴村实效。仅用一枚太阳能摄像头和物联网通信技术，就让深山美景“触网”出圈，形成可复制、易推广的轻量化数字文旅新模式。

从“养在深闺人未识”到“天下谁人不识君”，同安蔗冲岭的“千里江山图”借助数智力量走向全国。一枚小摄像头，串联起秀美山河与民生发展；一场慢直播，见证了乡村数字基础设施向深山末梢不断延伸。桂林移动正以数字技术绘就八桂乡村壮美画卷，为谱写中国式现代化广西乡村振兴新篇章持续贡献“移动力量”。

据了解，今年以来，桂林移动持续发力加大慢直播建设力度，依托自身网络与技术优势，深入挖掘本土文旅资源，不断拓展“云端观景”版图。从漓江烟雨到龙脊梯田，再到如今的平乐同安“千里江山图”，一张覆盖全市重点景区与乡村旅游节点的慢直播网络正在加速成型，让“数字桂林”的山水画卷更加立体、生动。

(蒋仁雨 徐先丽 游庆前)