

天路



庆祝泰山索道安全运营四十周年

□ 通讯员 张晓恒 严庆 王成华

一座神山，拔地通天，巍然屹立于世界的东方，承载着古往今来华夏民族的精神信仰和国泰民安的美好愿景。
一条天路，翻山越岭，往来穿梭于泰山的脊梁，书写了改革开放以来泰山旅游蝶变发展的新篇章，中国高山旅游客运索道从这里扬帆起航。

天路·启程

1978年，是一个伟大的历史转折之年。5月1日，正式对外开放的泰山，成为中国走向世界、世界了解中国的一个重要窗口，外交部、国家旅游局先后组织80多个国家的380余名驻华使节、外国友好人士莅临泰安、游览泰山。美中不足的是，很多外宾因为体力原因无法登顶。改变泰山旅游旧貌、修建现代化旅游客运索道摆上重要议事日程。按照国务院有关领导指示，国家旅游局、冶金部有关同志经现场考察，认为“泰山有建设客运索道的条件和可能性”。6月2日，泰安地区革委会向山东省革委会呈报《关于建设泰山索道的请示报告》，我国第一条大型山岳型旅游客运索道的论证、建设正式拉开大幕。

泰山修建索道的消息，在学术界和社会上引起关注，引发讨论。从1979年9月到1980年8月，围绕索道线路和站址的论证持续了近1年。1980年8月5日，山东省政府向国家建委呈报《关于泰山索道问题的报告》。9月1日，国家建委批复同意泰山索道线路设计方案。

1981年7月1日，泰山索道在举世瞩目的关注与期待中破土进发。

忘不了专家学者热爱泰山的直抒胸臆和严谨治学的反复论证，为泰山索道选择了一条经受住了历史检验的最佳路线；忘不了设计人员白天在深山老林中实地踏勘、晚上在昏黄油灯下计算推演的感人一幕；忘不了勘测人员负重前行、踏遍青山的坚韧与坚定；忘不了建设人员卧冰饮雪、苦中作乐的艰苦与乐观；忘不了军民团结、并肩战斗的鱼水深情；忘不了泰山挑山工那古铜色的臂膀、流淌的汗水还有那响彻云霄的嘹亮号子……

这不仅仅是一项工程。这是一次压抑了十年民族奋斗精神的激情宣泄，这是一次建设社会主义美好生活的冲锋号角，这是一次人民群众力量与智慧的集中展示，这是一次人与自然和谐共生的倾情对话，这是一次现代科技与古老泰山的完美融合……

1983年8月5日，是一个载入泰山、泰安发展史册的重要日子。历经5年多时间的论证、建设，我国第一条大型现代化往复式客运索道正式通车运营。

一条索道，活跃了整个泰山。泰山索道的建成通车，改变的不仅仅是延续了上千年只能拾级而上的泰山攀登历史，更开启了泰山旅游走向现代化的新纪元，彰显了改革开放政策在中华国山的伟大成功实践。中共中央政治局委员王震亲自剪彩，中共中央书记处书记、国务委员谷牧亲临通车典礼，充分显示了泰山索道这一国字号工程所承载的丰富内涵和重要意义。

从此，泰山有了一条云中漫步的天路。正如著名书法家舒同先生所言：泰山冠五岳，索道飞高峰。风景呈新色，游途胜旧通。

天路·跋涉

志行万里者，不中道而辍足。
作为我国客运索道行业的先行者，泰山索道从未停下探索跋涉的脚步。
这种探索跋涉，是规模扩张之路。
1993年8月和11月，泰山第二条和第三

条客运索道先后在后石坞和桃花源建成并投入运营。泰山索道用十年的积累，完成了大泰山、大旅游、大环线的空中走廊大布局，极大拓展了泰山景区的旅游容量，极大丰富了中外游客的旅游体验，几千年养在深闺无人识的泰山奥区和秀区，向世人揭开了神秘的面纱。人们不禁感叹：首例世界自然文化双遗产名不虚传，泰山不仅历史悠久、文化厚重，自然景观也奇特秀丽。

登东山而小鲁，登泰山而小天下。泰山索道的格局和视野是如此广阔。

1998年4月、9月和2000年7月，泰山索道先后在省内的邹城峰山、外省的云南西双版纳和河南嵩山建成3条客运索道。至此，泰山索道的版图迈向了全国，同时拥有了6条客运索道，成为当时国内规模最大的客运索道运营企业。

这种探索跋涉，是资本扩张之路。
后石坞和桃花源索道的建设，给家底并不殷实的泰山索道带来了沉重的债务。一度试图以中外合资的形式摆脱困境的愿望最终未能实现，泰山索道依然债台高企。同时，规模扩张所需要的强大资金支撑，成为泰山索道拥抱资本市场、勇立时代潮头最现实的理由和最迫切的需要。

1993年3月，泰山索道启动股份制改造。1994年10月，经定向募集、发行股票，泰山索道股份制改造圆满完成，山东省旅游行业和中国客运索道行业第一家股份制企业——山东泰山旅游索道股份有限公司正式成立。1996年9月23日，一只简称为“泰山旅游”、代码为600756的股票在上海证券交易所挂牌交易，泰山索道成为国家旅游局首家推荐的上市企业、我国客运索道行业的第一家上市公司。

这种探索跋涉，是质效提升之路。
泰山索道双轮驱动战略的一端是走出泰山、到全国各地投资建设客运索道，另一端则是立足泰安、聚泰泰山，着力构建大泰山、大旅游、大市场、大产业。1998年初，以上市公司为核心，集“吃、住、行、游、购、娱”旅游六大要素于一体的泰山旅游集团组建成立，“旅游使人年轻”的全新旅游概念红极一时。

2001年初退出资本市场、2003年底改制为企业化管理的事业单位后，泰山索道专注于泰山3条索道的运营管理，在安全技术、运营服务等方面用心耕耘，推动泰山索道两个效益持续提升，2008年运营收入首次突破亿元大关，2010年超过2亿元，2014年超过3亿元、2019年接近4亿元，2023年前7个月运营接近450万人次，实现运营收入超过4.2亿元。

天路·匠心

问渠那得清如许，为有源头活水来。
泰山索道40年发展成就的源头活水，是泰山索道人对安全的尊重、坚持和创新，是泰山索道人对设备的精心维护和对安全的匠心守护。

生命无价、安全为天，这是泰山索道对安全的定义，也是所有泰山索道人最朴素的思想情结和最严格的行为准则。在涉及安全的问题上，泰山索道算事前账、算大账，在资金投入和保障上绝不含糊，宁可花钱买安全，也绝不能花钱买教训，坚持选用最先进的技术和最先进的设备，牢牢掌握本质安全的主动权。关键

设备实行冗余管理，宁可备而不用，绝不能用于无备。零部件实行计划检修、强制更新，坚决杜绝设备带病运行。定期开展设备评价，完善应急处置预案和应急救援预案，宁可有备无患，也决不能有患无备。

曙光中，机电人员迎着风霜雨雪，乘着检修车全线巡视。这一趟20分钟、4200米的行程，是保障索道设备全天安全运行的基础，泰山索道人40年从未中断，总行程超过5000万公里。节日里，机电人员沿着崎岖山路，徒步穿行于支架沿线。这一趟4个小时、26公里的行程，泰山索道人每年至少要走100趟、2600公里，40年总里程超过10万公里。这是让人敬佩的坚持。

基于创新想到穷尽、干到极致，是泰山索道连续安全运行40年的秘诀。这种创新，既有理念的与时俱进，更有实践的推陈出新。从管理第一条索道时学习借鉴日本经验到形成引领行业安全发展的“泰山模式”，泰山索道的安全管理历经了从零散化到系统化再到标准化的蜕变升华，在国内同行业中先后第一家建成客运索道设备管理航空化制度体系、安全生产标准化体系、安全双重预防机制等一系列始终走在行业前列的“泰山经验”，参与或独立编制国家标准5项、行业标准1项、山东地方标准5项、团体标准2项。

尽管如此，泰山索道在安全上仍始终保持着如临深渊的敬畏和如履薄冰的谨慎，不说大话、不看笑话，永远踏踏实实，一贯认真真，培养了一支高素质的专业技术队伍。他们用精心、细心和耐心，铸就了臻于至善的匠心品质，设备检查细之又细，维护保养精益求精，隐患排查火眼金睛，应急处置快速果断，成为泰山索道40年安全发展的“压舱石”和“稳定器”，也成为参与“国之大事”安全技术保障的重要力量。2020年1月、2021年2月、2021年8月和2021年10月先后有4批33人次参与，圆满完成2022年北京冬奥会、冬残奥会延庆赛区国家高山滑雪赛道的技术保障重任。他们是一支富有丰富理论和实践经验的专业技术队伍，超过半数的技术人员拥有中、高级专业技术职称。他们是一支具有创造活力的专业技术队伍，自主研发了20余套设备维修工装，获得17项专利。2022年初自主研发的国内第一条脱挂式多功能模拟教学索道，填补了国内索道行业教学教具空白。

天路·温暖

源浚者流长，根深者叶茂。
泰山索道这块中国驰名商标的金字招牌，是对泰山索道四十年如一日，坚持以游客为中心、把游客当亲人的最好认可和激励。一句“伴君平步青云，保您一路平安”的广告语，温暖着千千万万游客的旅程。

泰山索道把游客满意作为评判服务质量的唯一标准，着力从规范服务言行、改进服务环境软硬两方面花心思、下功夫，全心全意、尽心尽力为游客办实事、做好事、解难事，营造安心放心、舒心暖心的“四心”品质索道运营服务氛围。

礼貌待客、和蔼可亲，排忧解难、无私奉献，义务咨询、百问不厌，拾金不昧、真诚归还，这32个字的承诺，是泰山索道坚持了40年的服务信念，简单而内涵丰富，直白而倍感亲切。

泰山索道，因您而变。每当季节变化或节假日来临，泰山索道便调整运营时间。调整的依据，就是游客的需求。这种由泰山索道首创的索道弹性运营模式，灵活的索道运营时间随游客需求变化而变化，是以游客为中心最好的体现。游客候车长廊里，电视、电风扇一应俱

全。进站通道的山体上，排队时间提醒告知牌很小，小到不仔细看很容易忽视，但却是泰山索道想游客之所想的生动实践。从2020年起执行的老年人半价优待，已有近50万老年人享受到实实在在的优惠。2021年上线运行的泰山索道售票系统，“一机在手、随心购票”成为主流，线上购票比例达到75%，早高峰时段超过90%，大大减少了游客排队购票的时间。

服务提升，标准先行。泰山索道在国内同行业中最早开展运营服务标准化建设。2013年，国内首个包含运营服务标准化的安全生产标准化体系在泰山索道建成，同年获得首批全国客运索道安全生产标准化一级企业，受邀在全国标准化建设推进会上作经验交流。此后完成索道运营服务标准化省级示范点，并在行业内首家完成国家级试点任务，助力泰安市成功创建全国首个旅游服务综合标准化示范市。7月下旬，泰山索道作为泰安市唯一一家服务业企业品牌，成功入选2023年“好品山东”品牌建议名单。

天路·荣耀

春风化雨，润物无声。
文化自信是一个国家、一个民族发展中最基本、最深沉、最持久的力量。对企业而言，企业文化是灵魂，是可持续发展的源泉和动力。

泰山索道的40年，就是一部企业文化的建设和发展史。国内第一部索道企业志书《泰山索道志》，并被纳入《中华泰山文库·著述书系》，已于近日由山东人民出版社出版发行。泰山索道企业文化，深深植根于深厚的泰山文化，萌芽于创业初期的艰苦奋斗，成长于稳定时期的固本培元，兴盛于壮大时期的开拓进取，繁荣于发展时期的创新提升，形成了“平安相伴”的安全文化、“快乐共享”的服务文化，为泰山索道持续健康发展提供了丰富有益的文化滋养，积极向上的精神引领和源源不断的思想动力，“泰山索道”商标荣膺中国驰名商标和山东省著名商标，荣获山东省首批“服务名牌”。泰山索道先后获得全国旅游优质服务先进单位、全国旅游行业先进集体、全国旅游系统先进集体、全国青年文明号、山东省文明单位、山东省旅游行业先进集体、山东省富民兴鲁劳动先进班组、山东省青年文明号标兵单位、山东省安全生产基层基础工作先进企业等多项国家级和省级荣誉，先后涌现出全国最美家庭、山东省劳动模范、山东好人、泰安市服务明星、泰安市道德模范、泰安市优秀共产党员、泰安市青年先锋榜样、泰安市“登高望远、奋力争先”创新创业竞赛标兵等一大批优秀个人。

天路·未来

回望来路，虽然多有蹒跚曲折，但没有改变泰山索道一路前行的坚定步伐。
展望前程，尽管可能荆棘密布，却无法阻挡泰山索道高歌猛进的坚强意志。

蓝图已绘就，拼搏正当时。
站在新的历史起点，泰山索道将以崭新的形象、奋斗的姿态，登高望远、奋力争先，聚焦新型工业化战略，推动现代服务业与先进制造业双向赋能，围绕“技、工、贸、服”四大业务板块，奔跑进入新赛道，加快构建新格局，合力争创新优势，开创泰山索道高质量发展更加辉煌的明天，为全面建设社会主义现代化强国作出新的更大贡献。

本版图片由泰山索道运营中心提供

泰山索道把游客满意作为评判服务质量的唯一标准。

