

抚顺女游客送锦旗谢“恩人”

泰山景区持续提升旅游服务质量让游客宾至如归

天下泰山 102

泰山晚报

责编/杨楠 美编/安琪 审读/温曼
© 2023年9月21日 星期四

本报讯（最泰安全媒体记者 宋凯）9月18日下午，泰山景区文旅经济发展部工作人员来到泰山客运公司，把一面锦旗送到了泰山客运公司职工张磊的手中，替来自抚顺的女游客表达了谢意。今年以来，泰山景区持续提升旅游服务质量，有效推动了泰山旅游持续升温，游客量不断刷新纪录。面对众多登山游客，泰山景区超前谋划、精心准备，以最大的诚意、务实的举措，保障游客在泰山旅游期间住得安心、吃得放心、玩得开心、游得舒心，努力提供人性化、暖心化服务，让八方游客感受宾至如归。

9月15日17时左右，张磊在天外村下客区执勤时，看到一名女游客处于虚脱、神志不清的状态，他赶紧上前询问情况，在确定该游客没有其它基础疾病后，张磊根据经验推断，该游客应该是登山后过于疲劳引发了低血糖。张磊一边安排女游客同伴去买快速补充糖分的食品，一边利用公司平时培训所教的急救知识为其进行穴位按摩。半小时后，女游客恢复了精神，张磊见她已无大碍，便转身投入紧张忙碌的日常工作中。

女游客对张磊的帮助十分感激，回到辽宁抚顺后，委托泰安的朋友制作了一面锦旗答谢“救命恩人”。为了找到张磊，女游客辗转

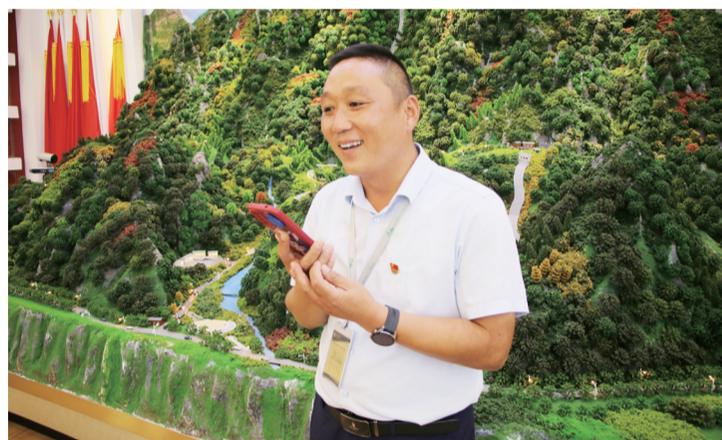
联系了泰山景区文旅经济发展部的工作人员，委托他们代表自己把这面锦旗送到张磊手中。

泰山景区有很多与“张磊”同名同姓的工作人员，文旅经济发展部工作人员接受委托后，经反复查证，终于找到了女游客的“救命恩人”——泰山客运公司职工张磊。文旅经济发展部工作人员很快把锦旗交到了张磊手中，并打通了女游客的电话。女游客在电话中向张磊致谢：“我的身体已经完全恢复了，非常感谢您在我遇到危险时及时伸出援手。今后我会经常约朋友来泰山旅游，同时祝福泰山景区越来越好。”

这样的好人好事，只是泰山景区工作人员日常工作的一个缩影。如今，主动服务、靠前服务、精准服务已经成为泰山景区工作人员的一种行为习惯，大家纷纷以实际行动践行“待游客如家人”的服务承诺。“今年以来，泰山景区客流始终在高位运行。面对大客流，泰山客运公司全体职工在承担繁重工作任务的同时，牢固树立‘五个想一想’换位思考服务理念，用心用情服务好每一位游客，涌现出一大批拾金不昧、紧急寻人、急救服务等类型的好人好事。希望来泰游客不仅能欣赏到美丽的泰山景色，也能感受到泰山客运人的好客与热情。”泰山客运公司副总经理王萌说。



景区工作人员将锦旗送到张磊手中。 最泰安全媒体记者 宋凯 摄



张磊和受助女游客通电话。 最泰安全媒体记者 宋凯 摄

兜牢民生底线 聚焦惠民政策

泰山景区社会事务服务中心持续提升社会帮扶群众满意度

最泰安全媒体记者 李岩 通讯员 段晓冬 辛欣

扶危济困，强化帮扶关爱措施

近年来，泰山景区社会事务服务中心始终坚持“以人为本、民生为先”的理念，夯实“老有所养、弱有所扶”的职责，守牢“群众利益无小事”的标准，以民生领域惠民政策落地的全覆盖为重点，聚焦社会救助扩围增效、养老服务提升、“护佑未来”三大工程，织密织牢民生保障网，解决好群众身边的“急难愁盼”问题，以实际行动提升社会帮扶群众满意度，为泰山景区“双满意”再添动力。

泰山景区社会事务服务中心（以下简称中心）建立了多层次分类救助体系，提高主动发现能力，利用“大数据+铁脚板”提高“政策找人”效率，并通过“泰汇救”平台对数据进行交叉比对、关联分析和综合评估，筛查出存在遇困风险的低收入人口，切实做好摸排核实，实现对困难群众早发现、早干预、早帮扶。今年以来，中心共为4998名困难群众累计发放救助补助资金1866万元。

听民意、解民忧、送政策、送温暖，中心持续开展“兜底解忧暖民心”大走访活动，组织“县乡村”三级民政力量，通过“进家庭、面对面、拉家常”的形式，入户宣传民政政策，把走访工作与政策落实、征求意见等结合起来，及时妥善解决群众诉求，做到“跑一趟腿、办多件事”。

中心与乡镇社工站、乡镇残联等形成合力，累计组织160余户困境儿童及残疾人家庭参加社

会实践活动，并在春节、儿童节等节日，为困境儿童送去慰问金和衣服、鞋子、护眼灯等生活用品。中心心理疏导小组建立了心理疏导台账，按季度对困境儿童进行定期走访，并通过微信、电话为相关人员提供网络心理疏导服务。

中心以实际行动践行了对困境儿童的关爱，不断满足困难群众多元化、多层次文化需求，进一步提升了困难群众的获得感和幸福感。



文艺表演等活动丰富了农村老人的文化生活。 通讯员供图

帮养结合，健全养老服务体系

今年以来，中心不断健全养老服务体系，推动各项实事工程落地落实，按照一户一策原则，对100户困难老人家庭开展实地调研，以修复地基、硬化院落、翻建厕所为重点，安装护栏、扶手等基础设施为支撑，适配辅助器具为补充，高标准完成了适老化改造任务，为困难老人解决了生活实际困难，提升了居家安全指数。

适老化改造一小步，困难群众的幸福感提升一大步。家住黄前镇高家圈村的特困人员赵大爷家中木质门窗腐朽、玻璃损坏缺失、院内泥泞。中心工作人员通过适老化改造，为其更换了铝合金门窗，同时

硬化了院内地面，门口加装了扶手，发放了助听器等。老人居住环境得到明显改善。赵大爷感激地说：“多亏了政府，我好像一下住进了新房子。”

黄前镇大北岭村幸福食堂开业以来，不仅有效破解了农村独居老人就餐难的问题，还依托农村幸福院，为老人提供了一个邻里沟通、守望相助和休闲娱乐场所。自开业以来，该村幸福食堂先后举办开业典礼、人大代表中秋送爱心、“金秋庆国庆 欢度重阳节”等主题活动，协调志愿者开展免费理发、文艺表演、走访慰问等活动30场次，募集投入资金10万

元，服务老年群体1500余人次。此外，该村幸福食堂还先后协调7家企业捐款捐物，接收村民自发送来的蔬菜、米油面等，不仅保障了正常运营，还弘扬了良好乡风、和谐民风，引导大北岭村形成了敬老爱老、和谐互助的风气。

下一步，中心将严格按照景区党工委和市民政局的工作部署，解读、落实民政民生保障政策，继续推进适老化改造工作提质扩面，加大居家和社区基本养老服务项目投入，不断提升群众对政策的知晓率和对民政工作的满意度，让群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。