

柔肩守窗口 巾帼绽芳华

——五台山风景名胜区游客服务中心售票室获“全国五一巾帼标兵岗”事迹



帮助游客快速完成购票



帮助行动不便游客通行



耐心解决游客的问题



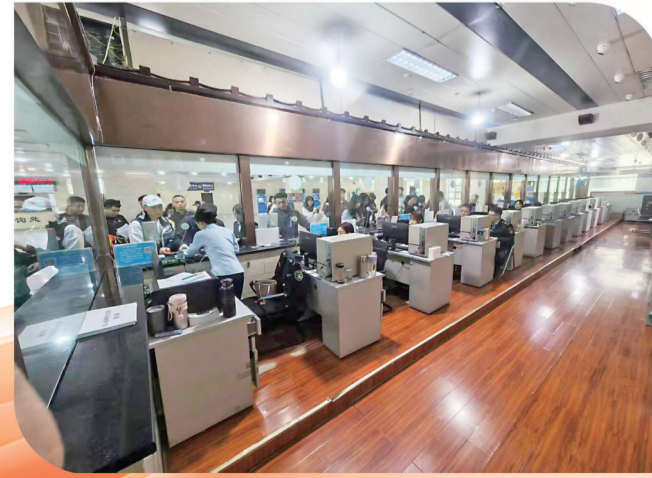
帮助游客线上购票



准备就绪,迎接游客



游客有序排队等候



工作人员为游客办理业务

在佛教圣地、清凉胜境五台山,有一支以女性为主体的服务队——五台山风景名胜区游客服务中心售票室。这支15人的队伍里,女职工有9人,她们以岗为家、昼夜坚守,用微笑与责任担当景区“第一窗口”,用细致与担当温暖四海游客。近年来,团队先后荣获“山西省工人先锋号”“山西省巾帼文明岗”等称号;今年年初入选“全国五一劳动奖状”拟表彰对象,4月,被中华全国总工会命名为“全国五一巾帼标兵岗”,以平凡坚守书写新时代巾帼劳动者的动人篇章。

全年无休守岗位,三尺窗口映初心

景区全年开放,游客络绎不绝,售票室承担着24小时不间断票务服务重任。团队实行两班倒、全天候值守,越是节假日越忙碌,春节、国庆、五一等假期更是全员在岗、连轴运转。面对年均超700万人次的客流,她们始终把游客放在心上,把责任扛在肩上。

寒冬腊月,五台山风雪交加、气温骤降,售票窗口的灯光彻夜通明。为保障游客顺利进山,女职工们顶风冒雪清扫通道,双手冻得通红仍坚守岗位;旅游旺季客流高峰,窗口前排起长队,大家顾不上喝水吃饭,盒饭凉透才匆匆吃上几口,日均工作时长十三四小时,即便嗓子沙哑、腰背酸痛,却始终面带微笑、耐心答疑解惑。换班后,她们还要清点票款、核对账目、汇总数据、整理报表,一丝不苟、零差错完成每一项流程,常常忙至深夜。

在这支巾帼队伍中,有人连续六七个除夕夜坚守岗位,放弃与家人团圆、陪孩子守岁的时光;有人顾不上照料年幼的孩子、年迈的父母,暂时放下家庭责任,始终扎根服务一线。她们是女儿、是妻子、是母亲,更是景区最可靠的“守门人”,用柔弱肩膀扛起景区售票服务的“大半天”,用日复一日的坚守践行“游客至上”的服务承诺。

温情服务零距离,细微之处显担当

售票室不仅是票务办理窗口,更是游客抵达五台山的“第一温情驿站”。团队始终秉持“服务零距离、工作零差错”理念,深耕服务细节、践行暖心服务,创下连续3年“零有效投诉”的优质服务纪录,用

点滴善举 擦亮五台山旅游服务名片

一杯热水暖人心。2024年4月,售票员杨瑞主动为老年游客接取热水,让远道而来的老人感受到家一般的温暖。一次急救护生命。2024年5月,一名游客在排队时突然晕倒,售票员王欣第一时间拨打120急救电话,为抢救生命争取到宝贵时间。多次拾金不昧扬正气。2024年至2026年,韩志强、杨晨霞、王镇域、郭庆华等女职工先后拾到手机、钱包、背包、平板电脑、车钥匙等贵重物品十余件,均多方核实信息、悉数完璧归赵,用诚信与善良赢得广大游客的高度赞誉。

从路线指引、咨询解答,到帮扶老弱、应急救助,再到失物招领、温馨提醒,她们把每一件小事做细、做实、做暖,让游客从“第一窗口”真切感受到五台山的服务温度与人文善意。

智慧转型勇争先,提质增效创一流

作为景区票务改革的核心部门,这支巾帼队伍敢闯敢干、善作善成,全力推动票务服务从传统纸质票向全网实名预约转型,以智慧化赋能服务效能全面提升。

推行分时预约系统期间,班组组织全员开展培训20余场,确保职工熟练掌握操作流程,系统上线首月预约准确率达99.5%;通过大数据分析精准调度窗口,高峰时段入山拥堵率降低25%。创新推出“扫码购票”系统后,线上售票占比提升至85%,窗口服务压力降低40%。春节、国庆等客流高峰日,单日接待量突破1万人次,团队及时优化购票动线、增开服务窗口,将人均购票等候时间压缩至3分钟以内,售票准确率高达99.9%,以高效服务从容应对大客流考验。

团队坚持“日小结、周培训、月比武”工作机制,常态化开展业务练兵、服务竞赛,累计培养“服务标兵”5名。近年来,在各类节假日服务保障工作中,全员累计义务加班超800小时,圆满

完成多项重大接待任务,以过硬作风与专业能力,成为景区服务升级、管理提质的中坚力量。

荣誉加冕砺初心,砥砺前行新征程

从“山西省工人先锋号”到“山西省巾帼文明岗”,再到入选“全国五一劳动奖状”拟表彰对象、获评“全国五一巾帼标兵岗”,每一份荣誉都凝结着售票室全体女职工的辛勤汗水与执着坚守。她们没有惊天动地的壮举,只有窗口前一遍遍耐心细致的解答;没有轰轰烈烈的业绩,只有深夜里一盏盏默默坚守的灯火。

“游客能顺利买到票、安全进山游玩,就是我们最大的欣慰。”这是售票室全体女职工的共同心声。她们以岗为家、以爱为伴,把青春与热忱奉献给三尺窗口,把温暖与善意传递给万千游客,用坚守诠释劳动之美,用奉献绽放巾帼风采。

清风拂山岗,巾帼绽芳华。五台山风景名胜区游客服务中心售票室这支巾帼队伍,将以荣誉为动力、以使命为担当,继续坚守岗位、精进服务品质,以更饱满的热情、更务实的作风,守护好景区“第一窗口”,书写新时代景区女职工劳动建功、服务为民的最美篇章。



文/郭栋 图/郭栋 五台山风景名胜区游客服务中心售票室