淮阳太昊陵景区加强管理提升服务水平

□晚报记者 杜欣

本报讯 淮阳太昊陵是为纪念三皇之首太昊伏羲氏而修建的陵庙合一的大型古建筑群，为全国重点文物保护单位，中国十八大名陵之一。近年来，太昊陵管理处不断完善景点建设，提升管理水平，使景区成为淮阳旅游的“龙头”，带动了当地旅游的发展。

今年以来，太昊陵管理处领导班子在全面推进景区软环境建设中，落实“诚信旅游、文明服务”的举措，把旅游景区管理制度化、规范化，走大旅游、大市场、综合治理、齐抓共管的路子，有力推动了太昊陵旅游事业健康有序协调发展。他们采取不定期明察暗访、定量发放游客意见反馈表等方式，认真查找在管理上存在的问题和不足，及时召开通报会，接受行风评议员的评议，并开通举报电话，受理游客投诉。他们坚持把依法治理、制度建设作为重要内容和首要任务常抓不懈，制定并实施《太昊陵景区管理办法》等一系列规章制度，形成纵向到底、横向到边的制度网络，景区的各项工作做到有章可循，工作逐步走向制度化、规范化的管理轨道。他们广泛开展职业道德和职业技能培训，不断提高旅游从业人员的职业素养和岗位能力，更好地服务中外游客；落实“部门承诺制”，利用宣传媒介及时公布投资软环境建设举措、行业禁令、服务质量与标准，切实做到方便群众；深化“定时服务制”和“预约服务制”，努力实践人性化服务理念；强化“日常管理制”，各科（室）工作人员严格遵守上级部门颁布的相关法律法规及该局制定的各项管理规定，戴证上岗，做到耐心细致、严肃认真、秉公办事。太昊陵管理处党组及时向全体工作人员传达有关投资软环境及机关作风建设的规定和要求，督促工作人员认真落实软环境建设各项制度规定，对工作人员坚决做到从严要求、从严管理，充分认识优化发展软环境是树立太昊陵旅游行业形象、促进太昊陵旅游持续健康发展的根本保障，是太昊陵旅游持续“安全、质量、秩序、效益”四统一良好局面的基石，着力营造良好的旅游发展软环境。

太昊陵管理处本着“强化管理，突出服务，树立形象，确保安全”的指导思想，全力营造宽松和谐的旅游祭祀环境。具体措施为：实行微笑服务，来有迎声，走有送语；在统天殿月台和显仁殿前设立免费供香点；钟楼、鼓楼免费开放；举办泥泥狗和布老虎制作活动，让游客免费参与；西四观免费开放；碑林免费开放；在太极门广场设立便民服务台，免费供应茶水，免费提供咨询、投诉、医疗服务；在东廊房和西廊房举行书画展和泥泥狗展览，游客可免费参观；在独秀园增设免费游乐设施等。

淮阳太昊陵是历史的浓缩，古老而又年轻。这里，古代文明与现代文明相融，人文景观与自然景观竞辉。