

以服务为窗口，展示“常州礼遇”之美

马彦超：一天连轴转13个小时，帮游客搬上百只旅行箱



■周洁 图文报道

“大家坐稳扶好，小朋友请坐在家长中间。有需要演出表的，可以向我或者关注景区公众号，一天的精彩内容都有导引。”清明小长假第二天上午8点多，东方盐湖城景区司机马彦超已经工作了2个多小时。在他的脸上，笑容就如假日里的天气，灿烂和暖，没有一丝疲惫。

今年35岁的马彦超是山西人，在东方盐湖城已经开了5年景区车。包括清明在内的每个节假日，他都坚守在服务岗位一线。3月底，也就是在假期开始前，马彦超就通过视频连线老家，托家人帮忙

祭扫，自己则通过手机照片在异乡思念故人。“大家休闲的时候，就是景区最忙碌的时候。”马彦超告诉记者，自己驾驶的13座景区车用于服务景区内住宿酒店的客人。虽然说每天规定到岗时间是早上8点，但遇到节假日，客人预订需求激增，凌晨6点多开始服务也是常有的事。清明假期第一天，马彦超连轴工作了13个小时，就连吃饭都是匆忙对付几口，仅帮游客搬行李上下车就搬了上百只，还帮着搬了不少婴儿车、滑板车和轮椅。

不少住宿旅客是第一次来景区，从游客中心入园后，景区车司机便是他们遇到的第一名服务者。问游玩时间的、问主打项目

的、打听餐饮美食的……马彦超每天都要回答各色各样的问题，服务全国各地的客人，有时候口干舌燥也不敢多喝水，就怕上厕所耽误事。谈到辛苦，马彦超笑呵呵地说：“都是应该做的，能为客人解决问题，服务好，就都值了。我还是很开心的！”

记者在采访中了解到，这个假期在东方盐湖城像马彦超一样坚守在岗位一线的服务演艺人员有数百名。他们遵循“三先、六会”服务守则，即先注视、先问候、先微笑，会合作、会导览、会细节、会发现、会赞美、会演艺，以自己的服务为窗口，在这个假期向外来游客展示了“常州礼遇”这一独特的龙城风景。“我是汉服爱好者，平时就喜爱国风。去年来东方盐湖城玩过，这次却是受邀以NPC（非玩家角色）的身份来参与演艺，扮成《山海经》里的角色。在全新的“山海花境”场景里面，我很容易就融入故事，一整天都被游客夸，被要求合影。这真是一次非常有意思，也很有意义的经历。”扮演青鸾角色的小玉是小长假里最受欢迎的NPC之一，跟记者简单聊完后，她又立即开始与游客互动。

正是因为有了一份份这样的用心服务，这个假期，茅山东方盐湖城引得五湖四海慕名而来的游客纷纷赞美、打卡，乘兴来，尽兴归。

守护青山更“清明”



曹伟(左)和同事杨逸(右)一同巡山

■记者 刘懿 夏晨希
通讯员 胡玲 单文婷
图文报道

午后的风暖暖的，一轮晴日高挂空中，曹伟的心有些紧绷。他说，春节期间游客上山烧香，清明时节人们扫墓，一年到头，防火的弦都不能松。

曹伟是市资规局常州经开区分局中心所副所长。横山桥有常州东部最大的林区，共1.06万亩，清明山、芳茂山、鸡笼山、石堰山连绵，清明期间，进山扫墓人群增多，森林火险等级明显升高。从3月初开始，曹伟周末不休息，不断奔走在林间巡查。

3月19日，沿着山路蜿蜒绕行十多分钟，记者跟随曹伟的车来到了清明山的进山通道。这时，曹伟的同事杨逸来了。“这么一大片山，光靠我俩肯定不行。”杨逸告诉记者，近年来，资规部门引导镇上10个涉林村划分包干区域，建立了约80人的一线护林队伍，平均每天都有8人巡山防护、定点盯防。

“我们从黄猫岭通道上山，大约走2公里。”朝着曹伟手指的方向望去，只见一条石子小路，四周是起伏的青黛色山林。一路走着，曹伟一路介绍，如果发现群众进入护林员包干区域祭扫，护林员就得及时提醒，防止祭扫群众落下火星。平时护林员还要维护林区里的防火隔离带，定期把隔离带里自然生长的植物以及落叶枯枝清理干净，以防发生火灾时火势蔓延。

干燥的可燃物着火，以水灭火正常不过。但在森林中着实困难：山路崎岖，消防车开不上来，水从哪来？几年来不断实施的引水上山工程解决了这一难题。4座山上修建了5座储水池，储水100至200立方米，地下深

埋着如经络一般的消防管道，将潞横河的水经过增压泵增压输送上山，每100米布设消防栓，一旦哪里起火，打开最近的消防栓就能迅速灭火。

如果山上有疑似烟火发生，如何第一时间清楚定位？曹伟说，目前4座山都安装了高空热成像烟感报警系统，布设了10个高清摄像头，其画面精细度可以看到屋面的瓦片和树叶，镜头中田野和林区是否存在火情隐患一目了然。目前该系统与镇上的网格中心互联，对林区进行24小时监测，一旦发现疑似森林火情等异常情况，系统会发出报警。

“传统巡林无法到达的地方，被‘一网打尽’，在提高巡护人员工作效率的同时，还大幅提升了森林火灾的预防监测能力。”曹伟说，下一步，该技防系统将10个涉林村的监控端口互联互通，全方位实现可视化管理、保护和监管，让应急力量更精准触达现场。

不知不觉，我们走到了半山腰，视野豁然开朗，放眼望去是深浅不同的绿，郁郁葱葱中鸟鸣山幽，令人心旷神怡。

曹伟说，这片林地不仅是生态林，还是致富林。资规部门正充分发挥林业科研人员作用，摸排山上树种，对已种植的香樟、樱花、乌桕等树种进行抚育，补种枯死的树木，探索林下经济模式。

由于生态优势，芳茂山近两年越来越有名气。“山脚下芳茂山生态公园亮相后，成了网红打卡点，到了节假日更是火爆。”曹伟说，早前护林员们在沿途设置各种防火警示牌，提醒游客禁止吸烟、明火野炊、烧烤。近两年来，不文明行为少了很多。接下来，他们将与涉林村一起将山上的各类设施完善建设好，让更多市民共享这片山林意趣。

常州市河南商会组织会员子女开展清明祭扫活动

跨越时空与英烈“对话”

■豫萱 图文报道

本报讯“自从戴上红领巾的那一天起，我便知道它是用革命先烈的鲜血染红的……”“我也要像你们一样心怀国家……”4月4日，常州市河南商会组织会员子女来到溧阳水西村新四军江南指挥部纪念馆开展清明祭扫活动，追寻红色记忆、感受红色文化、传承红色基因。在同时开展的“我对英烈说句话”活动中，孩子们写下自己想对英烈说的心里话，表达对革命先烈的崇敬。



在展厅，孩子们认真听取了讲解员的生动讲解，仔细观看了实物、史料。在水西保卫战、塘马战斗、新四军六团东进等体验空间沉浸式体验，了解陈毅、粟裕等革命前辈领导新四军发展苏南抗日根据地的英雄事迹。

之后，孩子们还来到溧阳国防园，进行了“进军营、学军魂、强担当、促发展”军营一日体验活动，体验了射击打靶。

我们还组织全员加强对恶劣天气情况、游客落水等突发事件的应对演练。”

在完成22艘游船的“体检”后，执法队员就“体检”中发现的问题与景区进行了充分沟通，明确了整改意见和整改期限。截至3日，市交通执法部门已对全市3个涉水景区的30余艘游客船进行了安全检验。

游船集体“体检”

■黄洁璐 朱峰 刘正楠

本报“七氟丙烷室不可以堆放杂物。”4月2日，市交通执法支队七大队队员来到溧阳天目湖山水园景区游船码头，登上“山水绿源号”游船，对船只进行专项安全检查。

考虑到清明小长假期间，我市各景区将迎来大客流，为确保假日

水上客运安全，节日前夕，市交通执法部门专门对我市各景区内的游船开展一站式安全“体检”。

“今年平日日均客流超过1万人次。清明假期，预计日均客流将突破2万人次，远超去年同期，有望创下新纪录。”溧阳天目湖山水园景区总经理钱伟对照安全台账，向执法人员做着详细说明，目前景区有22艘游船，其中3艘为新能