



# “5A”激情谱写“5A”人生

——记湖北三国赤壁旅游股份有限公司总经理谢蕾萍

●记者 郭蓉 张仰强

每一个与谢蕾萍接触过的人,大概都会对同一件事留下深刻印象,那就是在她身上,有一种发自内心的、对旅游行业的热爱与激情。

凭着这份激情,她用两年时间将赤壁古战场景区打造为我市首个国家AAAAA景区,让景区游客人数和旅游收入双双实现翻番,并先后成为2017年全市“五一”劳动奖章获得者,入选咸宁高新技术人才库、咸宁市现代服务业领军者,荣获咸宁市“三八”红旗手、赤壁市优秀企业家、赤壁市中帼建功标兵、湖北省妇联系统劳动模范、湖北省三八红旗手等荣誉称号。

## 两年时间,摘得5A金招牌

谢蕾萍是2016年7月到赤壁古战场景区任职的,上任后的头一件大事,就是将2015年启动的AAAAA景区创建工作继续朝前推动。此前,她虽然长期从事旅游行业工作,但管理景区还是头一遭。用她自己的话说,“心里很忐忑,对AAAAA景区创建没什么概念”。

既然接过担子,就要做出样子。谢蕾萍花了两个月时间进行实地考察、学习AAAAA景区创建知识,一点一点将创建工作要点吃透,按照AAAAA创建标准的八大项分类安排,同步推进,按预计验收时间设置倒排时间表,每天核对工作进度,将行政例会与AAAAA专题会议合并,及时解决多部门联动的难点,做到周周有反馈,月月有推进。

为了让景区达到AAAAA创建标准,谢蕾萍每天都要进景区实地检查,走到哪、看到哪,不放过任何一个不符合标准的细节,偌大的园区有时候一天要走两三遍。在汇编申报材料时,为了最大程度体现出景区在人性化服务上的良苦用心,她连续36小时没休息,突击工作对材料进行优化。

“当时有一种决心,这件事非做成不可。”谢蕾萍说,不只是她,全景区上上下下都憋足了劲要把5A的牌子拿到手,就连保洁阿姨在空闲时都非常用心地按公司要求背诵当地关于三国的典故。

最终,停车场扩建及改造完成了,A级卫生间有了、气势恢宏的新门楼也建起来了……在各级政府的大力支持下,在各级文旅部门的指导帮助下,谢蕾萍带着300名员工一路攻坚克难,于2018年10月29日圆了5A梦。赤壁古战场顺利通过国家验收,成为湖北省第11家、我市第一家国家5A级旅游景区。



## 砥砺前行,业务全面开花

谢蕾萍非常注重员工素质培养,提高服务水平。自她担任总经理后,先后组织了近百场专业管理人员、技术人员及员工业务技能的培训与学习。通过请专家来景区对口培训、去兄弟景区学习取经、集中培训、个人自学等方式,不断提高新技术驾驭能力,保证服务水平的稳步提高,大大提高了员工整体服务素质。

谢蕾萍还非常注重推行营销新策略,积极与文旅局、交通局、教育局等相关部门沟通,争取多方支持。在她的努力下,赤壁市开通赤壁北到景区的“旅游直通车”,启动“全域看咸宁 精彩在赤壁”活动,承接全省全域旅游工作会。每年持续通过节庆拉人气,组织举办的三国花灯节、三国电音节、三国灯光秀、三国龙虾啤酒节等节庆深入

人心。同时,她也不放过任何宣传赤壁的机会,如《三国志》游戏拍摄、央视军事频道节目拍摄、央视《地理志·赤壁篇》节目拍摄等都积极参与。

在谢蕾萍带领下,赤壁古战场景区2019年成功获得第九届咸宁政府质量奖,这也是第一个获得此项奖励的旅游服务企业。谢蕾萍还凭借自己教师出身的经验,亲自设置研学课程,并与景区内导游现场试验,率先与教育部门联手推出“穿越赤壁 梦回三国”研学游产品,成功获批“湖北省中小学生研学实践营地”;2018年10月,顺利获批了全国中小学生研学实践基地;2019年与赤壁市场监督管理局对接,通过努力创建,2020年获得全省“重合同守信用”企业称号。



## 齐心抗疫,圆满完成任务

自从到赤壁古战场景区任职以后,谢蕾萍基本上以景区为家。例如每年除夕夜,她在家吃完年夜饭,放下碗就要往景区赶,一忙就忙到正月十五以后。2020年1月,新冠疫情突如其来,谢蕾萍再次在景区过了一个特殊的春节。

疫情发生后,三国赤壁古战场景区按照防疫指挥部要求,取消已经完成布展的第五届三国赤壁花灯节等大型活动,并于1月23日全面关闭整个景区。谢蕾萍将管理人员组织起来成立了特勤组,承担起景区的日常维护、安保、全面消杀等工作,同时按照要求制定疫情防控应急预案,做好各类疫情防控物资储备等。

1月26日,谢蕾萍接通知,赤壁驿馆被政府征用成为集中隔离医学观察点。她迅速带领50多位特勤组人员转战隔离点,配合赤壁防控指挥部开展防疫工作。为了让隔离人员吃到可口饭菜,她亲自带领采购员四处联系购买鱼、肉,与当地红十字会和民政部门对接购买新鲜蔬菜。直到3月初赤壁驿馆隔离点解除时,累计接收留观人员214人,其中转移24人,解除医学观察人员12批次187人。

2020年8月,谢蕾萍积极响应我省推行的“惠游湖北”政策,将景区的演艺活动、宾馆价格、餐厅特色餐饮,一并打包推出。截至2020年12月31日,赤壁古战场景区累计接待“惠游湖北”人数62万余人,占整个咸宁的35%。