

创时代的WOMEN

6000 万公里零事故，18 年零重大投诉

从导游到优秀企业家：她用一级标准书写“留人密码”

今日女报 / 凤网记者 周雅婷 实习生 周露

8 月，南岳衡山迎来暑期客流高峰。清晨六点半，天色刚亮透不久，传奇旅游投资（湖南）有限公司的停车场已是一片忙碌——司机到岗检查车辆，安全员沿山路巡查路况，调度室大屏上实时跳动着观光车穿梭在蜿蜒山路上的轨迹。谭丽芬准时出现在调度中心门口，逐一确认当日运营安排。

谭丽芬是传奇旅游投资（湖南）有限公司（以下简称“传奇旅游”）总经理。2008 年入职公司时，她只是一名普通安全文员；18 年后，她掌舵这家年运送游客近 250 万人次的景区交通企业，成为获评“新湖南贡献奖全省优秀民营企业”的 16 名女企业家之一。她把“安全是生命，服务是灵魂”这句话刻进了南岳衡山每一道弯、每一段坡，也让客运这件事从一个岗位变成了一份事业，从一趟趟往返变成了一群人安身立命的根基。



扫一扫，看更多精彩内容

从基层一路摸爬滚打



谭丽芬（右一）确认景区运营规划。

谭丽芬是衡山脚下长大的姑娘。小时候，她和小伙伴们在进山的土路上追逐打闹，看着一辆辆载着游客的车从身边驶过，扬起一路灰尘。那时的她哪里想得到，二十多年后，这条她跑过无数遍的路，会变成她每天站在调度大屏前寸步不离的“责任田”。

在入职传奇旅游前，谭丽芬换过好几份工作——干过财务，每天对着账本和报表；也开过旅行社，带着一二十人的团队东奔西走；还经营

过小旅馆，起早贪黑、前台幕后、客房餐厅。但真正影响到她后来职业选择的，还是当导游的那段日子。

“每天要跟不同的人打交道——有精致的上海阿姨，也有豪爽的东北大哥；有第一次出门的老人，也有到处乱跑的小孩。吃住行游购娱，每一环都得衔接好。”谭丽芬回忆道，自己的统筹和管理能力就是在那时一点点磨出来的。

2008 年，谭丽芬入职了传奇旅游。初来乍到，她的

工位在一间挤着四五个人的小办公室里，岗位是最基层的安全文员，每天的工作是整理车辆检查记录、填写安全台账、抄写会议纪要——枯燥、琐碎。但她没嫌弃这些“杂活”，把每一份台账都填得工工整整，每一张检查单都核对到小数点后。

很快，谭丽芬的“较劲”被更多人看见。从安全文员到运营服务部经理，从运营总监到总经理，每一个岗位的晋升，都伴随着更重的一副担子。担任运营服务部经理时，她每天清晨第一个到岗，确认头一天所有车辆收班后的检修记录；做运营总监那几年，南岳景区游客量逐年攀升，她带着调度团队在节假日大客流期间连续驻守，有时忙得连口水都顾不上喝。

真正让身边人服气的，是谭丽芬永不停止的学习劲头，她利用业余时间考下了国家注册安全工程师。她白天要盯运营、开会、协调各部门，晚上回家等孩子睡了，才翻开教材一页一页啃。

“标准化是安全生产的压舱石。”谭丽芬认准了这一点。2014 年，传奇旅游成为全省首家通过交通运输部认定的安全生产标准化一级达标企业；2020 年，又通过国家级景区旅游交通综合服务标准化验收，是全省首家、衡阳唯一。

柔软背后有底线

在很多人的第一印象里，谭丽芬是一个说话不急不慢、笑起来很温和的人。但这份柔软背后，藏着她的管理智慧：“做人要有温度，让大家舒服地交流，但做事要有严格的底线。”

这条“底线”，最直接的体现就是安全。

在公司，员工 95% 是本地人，干了十年以上的老员工比比皆是，但在安全规章面前没有“下不为例”。与此同时，谭丽芬把团队看得很重，常说一句话：“一个人能量再大也有限。把每个人的优点放大、缺点放大，众人拾柴火焰高。”

2020 年疫情暴发，南岳景区全面封闭。谭丽芬召开紧急会议拍板：不辞退一个员工，不降一分钱工资。有人说她傻，她回了句：“这些人跟我干了这么多年，关键时刻把他们推出去，我做不出来。”那段时间，她组织党员和员工捐款，公司又向南岳区红十字会捐了十万元。这些年来，公司始终坚持按劳动法落实各项福利，节假日发放物资和现金，一

线员工有八天假期，二线双休，加班全都能调休或补薪。

工作之外，谭丽芬的社会角色也不少。她热心公益，每年组织公司参与爱心送考，接送景区学生上下学；坚持捐资助学，关注未成年人成长；赞助全区文体赛事。脱贫攻坚期间，她带着管理团队深入南岳周边的贫困村，一户一户走访摸底。有一户帮扶对象家里住的土坯房年久失修，下雨天屋里摆满了接水的盆和桶。谭丽芬带着人帮他翻修了屋顶，拉了水管接通自来水，又联系技术人员教他种植经济作物，还给他儿子在景区找了份工作。几年下来，公司先后投入近 30 万元，帮扶的 7 户困难户全部脱贫。

“把每一趟车开稳，把每一位游客服务好。”谭丽芬说这话的时候，不慷慨激昂，没有手势，就像在说一件再平常不过的事。但也许正是这份把“平常事”做好的执拗，让她从一张办公桌、一本台账起步，一步步走到了今天。

破局与拓新

考下证书、拿下标准化达标认证，在很多人看来已经够“拼”了，但谭丽芬清楚，标准要是不落地，就是一纸空文。写在册子里的条款，最终要变成每一辆中巴车出发前的检查、每一段山道弯道上的限速、每一位司机面对游客时的第一句问候。

“爱心是前提，真诚是重点，沟通是桥梁，细节是关键。”这句话谭丽芬常挂在嘴边，也实实在在地揉进了公司的日常。统一员工着装、定期组织服务礼仪培训、把服务流程拍成示范教学视频、每隔几个月办一场标准化服务技能竞赛，她把“标准”两个字拆成了一项项具体的事。在此基础上，公司还设立了 24 小时服务热线，专门处理游客求助和投诉，不管多晚，值班人员接到电话都得在规定时间内回应。每年员工检到的现金和物品价值超过 200 万元，游客满意度常年保持在 98.5% 以上。

这些数字背后，是一个个具体的场景。有一年夏天，景区客流突然暴增，排队等候的游客情绪焦躁。谭丽芬接到电话后二十分钟赶到现场，一边协调增派空车，一边带着几名工作人员拿着矿泉水一瓶瓶递给排队的游客，嘴上不停地“不好意思让大家久等了”。等客流疏散完，她的衬衫后背已经湿透。

“这几年随着技术进步，消费者的旅游习惯在逐渐变化。”于是，谭丽芬带着团队主动求变。她要求团队把每一个环节重新梳理：排队要快、乘

车要稳、服务要暖、安全要牢——观光车调度换成了智慧系统，游客用手机扫码就能预约乘车时间，大屏上实时显示车辆位置和排队人数。

18 年来，传奇旅游安全行车超过 6000 万公里，安全运送游客累计 2600 多万人次，从未发生过一起一般以上安全生产事故，也没出过一起重大旅游服务投诉。公司员工从最初的几十人发展到四百多人，成为南岳规模最大的企业。

“把服务做好了，口碑自然就传开了，这就是我们的底气。”谭丽芬说这句话时语气笃定，像在陈述一个已经验证过无数次的结论。



谭丽芬

记者手记

工作之外，亦是风景

8 月的衡山上，挤满了来自全国各地的游客。采访的镜头前，谭丽芬保持着企业管理者的专业——一直聊工作、聊管理、聊南岳旅游的未来。

但在镜头之外、工作之余，谭丽芬的生活也多姿多彩。她的办公桌一角常年摆着相机和书法字帖。南岳的云海、古刹的飞檐、冬天的雾凇都被她收进取景框。她的摄影作品代表湖南到外省展出过，书法也多次入展省市展览。同事们都觉得，她工作那么忙，还能把爱好玩到这个程度，简直不可思议。但她听了只是笑笑：“拍一张好照片和跑通一趟车，道理

差不多——都得沉下心。”

熟悉谭丽芬的人都知道，她不是那种拍桌子下命令的领导。公司 400 多人，大部分跟她干了 10 年以上。记者问她凭什么留住人，她想了一会儿说：“可能因为我也从基层干上来的，他们心里想什么，我都经历过。”记者又问，这些年什么是最难的？她说：“风雨是常态，但我始终相信，风雨之后才是彩虹。”没有大道理，就这一句，把很多话都讲完了。

南岳的山路十八弯，弯弯曲绕，但每一段她都跑熟了。跑熟了，心就定了。