

# 夸夸好导游 说说好游客 讲讲好制度

## ——我市推进文明旅游中的故事

本报记者 杨静雅

今年春节前后，台湾发生地震，我市各大旅行社第一时间在微信、微博上公布本旅行社组织的赴台游客情况，同时要求带队导游全力保障赴台游客的安全；我市各景区游人如织，景区员工加班加点，给游客提供无微不至的服务，还专门组建了志愿者服务队，为游客提供道路引导、排队劝导等服务；我市各大饭店顾客络绎不绝，饭店在给顾客提供贴心服务的同时，在餐桌上放置了珍惜粮食的提示牌，提醒顾客合理点餐、剩菜打包……去年以来，市文明办和市旅游局大力倡导诚信经营、规范服务、文明旅游，营造文明和谐旅游环境，取得了优异成绩；中国国旅（宁波）旅行社被评为全国文明旅游先进单位；5名导游和5名游客被评为“2015年中国好导游、中国好游客”；两名优秀高级导游被国家旅游局获准建立“导游技能大师工作室”……日前，记者走访了部分好导游、好游客和好旅行社。

### 好导游，给游客提供贴心的服务

去年以来，市旅游局组织开展了“最美导游”评选。在国家旅游局开展的“2015中国好导游、好游客”评选中，我市导游江成龙、葛静丹、钱咪咪、励文武、王文艳获得“中国好导游”称号。

浙江飞扬国际旅游集团有限公司导游钱咪咪是一名90后女孩。去年11月，巴厘岛火山喷发时，钱咪咪正带队在当地旅游，由于航线中断，本来6天的行程延长至10天，当地机场重新开放后航班仍时断时续，加上机场里有大量来自世界各地的滞留游客，不少团队的游客产生了焦躁情绪，甚至发生了一些过激行为。

钱咪咪真诚和游客沟通，一心为旅客着想。很多导游让游客和自己一起在机场里等着返航的信息，而钱咪咪则把游客安顿在宾馆里，自己24小时蹲守在机场里等信息，等到可以上飞机了，才让游客赶到机场。

事后，游客对她好评如潮，纷纷在微信里讲述关于她的感人故事。



节日里，溪口景区的志愿者在妙高台为游客服务。

事。

江成龙是宁波市导游服务中心兼职德语导游，他放弃优厚的待遇，离开温暖的家乡、新婚的爱人、挚爱的父母，代表浙江省连续三年前往条件艰苦的西藏做援藏导游。

西藏各景点间距离比较远，经常要坐一天的车。最难的是去爬珠峰，去大本营看日出日落。从日喀则到定日，再从定日到珠峰，早上7时出发，抵达目的地一般已是黄昏。在一天的行程中，有6个多小时行进在颠簸的盘山路上，车一开动，路上尘土飞扬。有一次江成龙带团去珠峰，因为床位紧张，他和司机就在车上睡了一晚。那时虽是九月，但海拔5000多米的高原上已是寒气逼人。那一晚，他穿着羽绒服，盖着从藏民家里借来的棉

被，冻得瑟瑟发抖，一夜无眠。

还有一次江成龙带团前往珠峰，在大本营住的那晚感冒了，但还是坚持把团带完。刚回拉萨，被告知随后还有一个德语团，但是找不到其他德语导游。江成龙二话没说，又接下了这个团。

2012年8月，一位老年游客因为感冒出现严重的高原反应，江成龙立即把她送到拉萨的医院就诊，他一边与医护人员沟通，一边安慰老人心急如焚的丈夫。那几天，他白天带团，晚上跑到医院陪伴老人，困了就在椅子上打个盹。

2014年夏天，他带一个团去羊湖，回来遇到泥石流，车被阻断在路上7个小时，车内人心惶惶。他一边安慰大家，一边联系前方旅行社，做好紧急情况应对预案。

### 好游客，用行动影响团友

去年以来，市旅游局组织开展了“最美旅客”评选。在国家旅游局开展的“2015中国好导游、好游客”评选中，我市游客张志鹏、赖文莲、吴珍珠、连小分、胡悠悠等被评为“中国好游客”。

我市游客张志鹏喜欢旅游，每年出游四五趟。为了帮助游客了解外国的规章制度和风俗习惯，每次出游前，他先上网自学，下载好有用的知识带在身边，讲解给团友听。在旅途中，他不但自己说话声音很轻，而且还主动提醒团友注意出游形象，不要大声喧哗。

“每当看到团队其他游客乱穿马路时，我会上前劝阻，告诉他们

应该遵守红灯停、绿灯行的准则；每当在酒店看到中国游客吃自助餐剩了不少食物时，我会提醒对方以后不要拿得太多；每当看到中国游客在公共场所吸烟时，我便上前劝阻。”张志鹏说。

我市游客赖文莲喜欢旅游，自2010年开始周游世界，到过肯尼亚、巴西、阿根廷、希腊、土耳其等国家。在旅行中，她不仅自己文明旅游，还带动其他游客文明旅游。2014年5月，她去阿根廷旅游，因当地气温变化，大家在机场大厅内更换衣服。当时，一对夫妻把一只装着钱的背包放在地上，被人拿走，报警后又去做了笔录，整个团队行程被拖延了两个小时。之后的几天里，她像领队一样，时时提醒团友注意物品安全，还主动帮团友看管随身物品。

赖文莲尽其所能照顾团友。有一次她去希腊旅游，见团队中有一对老夫老妻提着两个行李箱，便主动帮他们拿了一个行李箱，每次傍晚下车后帮他们送到房间，早上又帮他们将箱子提到车上。

对于一些游客的不文明行为，赖文莲总是委婉劝说。2014年7月，她去济州岛旅游。在邮轮上，领队工作非常认真仔细，每天晚上都提醒游客第二天的启程时间，但在济州岛下船时，还是发现少了两名游客。当时，领队拨打两名游客房间的电话，没人接，手机也关机。因团队人数不齐，不能登岛，拖延了整个团队的行程。然而，两名迟到的旅客还用不文明语言指责领队服务不到位。事后，赖文莲主动接近两名旅客，委婉地指出她们的不妥举动。两名游客开玩笑地对她说：“你是领队的亲戚？这么护着她？”赖文莲坦然地说：“我只是觉得领队没有过错，替她说句公道话，同时希望团队旅程顺利。”

两名游客意识到了自己的错误，之后再也没有迟到。

我市游客胡悠悠每次出游，看到团里有高龄老人行动不便，便去搀扶，到了餐厅，便主动住他们的保温杯里加满水。在旅途中每遇到有危险提示的地方，他会劝阻冒险拍照的游客。

### 好制度，让文明旅游常态化

去年以来，市旅游局先后推出了以中国国旅（宁波）旅行社、飞扬旅游集团为代表的诚信文明旅游先进单位。

我市各旅行社严格把好出境“组团关、落地关、行程关”，做到出境旅游管理审核培训责任到位、行前说明提示到位、领队履行职责到位。积极向游客宣传《中国公民国内旅游文明行为公约》和《中国公民出境旅游行为指南》，旅行社在与游客签订旅游合同时，在出境游的行前说明会上，重点向游客进行文明旅游告知；在导游带团游览时，及时提醒游客文明旅游并劝阻一些不文明现象的发生。

中国国旅（宁波）国际旅行社建立了出境游行前说明制度，要求导游主动向游客介绍旅游目的地法律规定、风土人情等内容，强化行前引导，还建立了旅游文明督导制度，对导游行前说明执行情况进行监督，将执行情况列入导游考核。

浙江飞扬国际旅游集团有限公司在行前说明会上，组织全体游客观看文明旅游宣传片，在旅游行程中选一名游客做文明督导员，协同导游或领队一起做做好行程中的文明监督工作。

去年，市文明办牵头，联合我市旅游、交通、城管等11个部门建立了“宁波市文明旅游联席会议”制度，定期研究文明旅游相关事宜。

去年春节与国庆期间，市文明办和市旅游局在媒体上发出了“宁波市文明旅游倡议书”和“宁波市出境文明旅游倡议书”。我市各旅游企业积极组织开展了“我们的价值观”大讨论，探讨本单位的道德规范和礼仪规范，引导职工自觉遵守。

市文明办、市旅游局联合有关媒体，开展了“旅游不文明行为随手拍”活动，对一些反面典型进行曝光、剖析，并及时公布处理结果，起到震慑和警示作用。

我市将文明旅游相关知识纳入到有关管理人员、从业人员的业务培训中，加大了对导游队伍的管理力度，及时清理不符合资质的导游，打击“黑导游”和“野导游”。

# 春运志愿者：温暖万千旅客

本报记者 杨静雅 海曙记者站 毛一波

1月24日至3月3日，一个多月的春运期间，我市志愿者活跃在铁路宁波站和各大汽车站，他们身穿志愿者服装，引导乘客乘车，给乘客指路，帮乘客搬行李……温暖着万千旅客。

### “老大哥”天天到岗

铁路宁波站从2013年12月份正式运营后，“蓝精灵”志愿者服务队随之成立，365天为旅客提供服务。该志愿者服务队队长陈有财，今年60多岁，天天坚持去铁路宁波站服务。

“师傅，请问去招宝山怎么走？”上周，记者见到陈有财时，几位旅客正在向他询问公交线路，陈有财细心地回答了乘车地点和所要乘坐的公交车。

“春运期间更忙一点，这样的问题每天要回答上千遍。”陈有财说。

作为志愿者服务队里的“老大哥”，陈有财以身作则。他每天早上7时到岗，到晚上7时才离开，十多个小时来回引导旅客，查看每个志愿者服务点。有时，他还自掏腰包解决旅客购票钱不够等难题。

“回趟家也不容易，能帮忙解决就要尽量解决。”陈有财说，有一次，一个残疾人想回湖南老家，但身无分文，陈有财帮他买好车票和水，并把他送上了火车。

今年春节长假，陈有财也没有休息，他天天去铁路宁波站为旅客提供服务。

“有一天，我正巧碰到个外国旅客，他会说点普通话，但很不标准，他想去慈溪，但说成了慈城。来来回回花了近一个小时才帮他找到正确的路线，但是最后

听到他用普通话说‘谢谢’时，我非常开心。”陈有财说，他每次服务感到累的时候，一想到旅客的一声声“谢谢”，所有的疲惫便烟消云散了。

### “老铁路”提供专业服务

今年60岁的王雅珍是第一批加入到“蓝精灵”志愿者服务队的成员之一。由于她从铁路系统退休，所以对在铁路宁波站的志愿服务工作充满了感情。

“我正月初六外出拜年回到宁波后，就赶到铁路宁波站来为旅客服务了。”王雅珍说。

春运开始前，王雅珍就和志愿者一起把铁路宁波站的角角落落“视察”了一遍，带着志愿者熟悉情况，随后她拿出带来的针线，把有些破旧的志愿者衣服一件件缝补好，让志愿者可以在旅客面前展示良好的形象。

由于铁路宁波站南广场客流量很大，而北广场里客流量较小，为了引导旅客，王雅珍和其他志愿者一起手工制作北广场引导牌，用于分散旅客。

“很多人以为志愿服务就是帮旅客拎拎包，其实还有很多事可以帮旅客。”王雅珍说，由于她对铁路系统的服务内容比较了解，有时旅客遇到一些麻烦，她可以给旅客提供解决方法。例如，有的旅客下车后才发现有东西落在座位上了，而火车已经开走了，这时最好的办法是：立即跟这趟列车的值班员联系，让值班员通知列车长，由列车长返回旅客原来乘坐的车厢寻找，找到后保管至下一个站点，等列车到站后转交给该站点的车站工作人员，



“蓝精灵”志愿者服务队的志愿者在服务。

再由工作人员送回或乘客取回。

“今年春运期间，有个从舟山来的旅客想去上海，但到了铁路宁波站，车票已经售完，我跟铁路宁波站工作人员商量，让她上了最后一班列车，并补好了票。”王雅珍说，她以前的工作经验使她在服务旅客时更加贴心。

铁路宁波站还有很多志愿者牺牲了节假日，为旅客提供服务。

今年89岁的徐世利是铁路宁波站志愿者服务队中年龄最大的一位。他说，现在他搬到了新家，一辆公交车就可以直达火车站，非常

方便。他大年初一大早就来到铁路宁波站服务了。

今年69岁的吴惠春说，她住在尹江岸三村，离铁路宁波站比较近，也是大年初一就来到铁路宁波站为旅客服务。

### 每个汽车站都有志愿者

在我市其他火车站和各大汽车站、一些公交车站，也活跃着许多春运志愿者。

1月24日，是春运的第一天。一大早，奉化市公交公司“春雨”

志愿者服务队组织志愿者，在公交车站开展以“爱心伴您回家路”为主题的志愿服务。

今年69岁的吴惠春说，她住在尹江岸三村，离铁路宁波站比较近，也是大年初一就来到铁路宁波站为旅客服务。

同一天，余姚烛光公益志愿服务队联合余姚市排水公司志愿服务队，在余姚高铁北站开展“一杯姜茶，温暖回乡路”志愿服务活动。喝着甜甜的、暖暖的姜茶，回乡过年的人心里感到格外温暖。参与这次活动志愿者，既有学生，又有

企事业单位员工，还有私营企业主。为了让南来北往的旅客喝上新鲜的姜茶，志愿者们冒着寒潮带来的低温，从早上6时开始制作姜茶。

当天，宁海团县委组织了十余名青年志愿者在宁海客运总站以及宁海动车站为旅客提供志愿服务。在客运总站的候车大厅，志愿者们忙着切姜丝、烧开水，他们为前来乘车的旅客准备热腾腾的姜茶。除了送姜茶，志愿者还为旅客提供手机充电服务以及退票、改签车票的服务。

2月3日上午9时40分，象山县客运中心候车大厅里传来了一阵欢快的歌声，象山县文艺志愿者举办的一场迎新快闪行动在这里热闹上演，一系列与家有关的歌曲温暖了即将踏上回乡路的游子心情。一曲《祝福你》唱罢，现场聚集的人群越来越多。紧接着，《欢乐中国年》的欢快喜庆节奏令现场不少旅客也加入了跳舞的队伍，在融洽的气氛中，《常回家看看》《回家过年》《相亲相爱》等一首首脍炙人口、耳熟能详的歌曲，变成了快闪歌者与旅客的大合唱。近10分钟的表演结束后，快闪表演者还打出了“祝新春快乐！”的横幅，同时向回家的旅客送上了红灯笼。

2月4日，镇海公路客运中心来了一批年少的志愿者。张欣瑜是蛟川书院的初一学生，寒假里她与十几名同学组成了一支志愿者小分队，在家长的带领下，来到镇海公路客运中心，为返乡旅客提供力所能及的服务。在候车大厅，孩子们捧着杂志、春运出行安全手册，分发给返乡的旅客，并为他们送上了新春祝福。除此之外，这群“小小志愿者”还帮上车的旅客搬运行李，为等候的旅客送上一杯热水。