



杨雅竹



徐本钢



宁波月湖

杨雅竹最难忘： 八旬游客一路捏着橘子皮找垃圾桶

数据

据市旅游局最新统计,过去5年,全市有超过300万人次出国旅游,而今年前三季度,仅全市旅行社组织的出境团人数已接近30万人。

成绩

我市旅游行业在市文明委的指导下,积极参与全国文明城市创建,深入开展“文明旅游”和“优质服务、诚信为本”主题活动,大力推进旅游志愿服务。通过制度规范、行业自律、教育培训、主题宣传和示范引领等措施,不断强化旅游行业人员文明责任和文明意识,不断引导提升游客的文明素质,不断打造文明和谐旅游环境和秩序。

目前,我市文明旅游工作取得了一定成绩。其中,中国国旅(宁波)公司被评为2015年度全国文明城市先进单位和宁波市文明单位;2016年全市有5名导游、5名游客分别被评为“中国好导游”与“中国好游客”,2名高级导游入选国家旅游局“导游大师工作室”;2017年6月,“宁波市旅游志愿者总队”和“阿拉旅游志愿者驿站”分别被国家旅游局评为全国旅游志愿服务“先锋组织”和“示范基地”。我市德语导游江成龙从2012年起连续三年作为浙江省唯一代表参加援藏导游工作,表现出色,2016年被评为“全国旅游系统劳动模范”;市旅游质监所张海英同志荣获“全国旅游系统先进工作者”称号。市旅游局则多次荣获“全国文明城市创建先进单位”称号。

讲述人:浙江飞扬国际旅游集团导服中心导游 杨雅竹

杨雅竹是浙江飞扬国际旅游集团导服中心的专职导游,她深爱自己所从事的行业,曾带众多宁波游客走过国内外许多地方。“我觉得宁波游客也是文明的样板!”昨天,她听闻宁波荣获全国文明城市五连冠后这样说。

这几年杨雅竹带团出游,发现宁波游客的素质越来越高,从前的一些坏习惯已不复存在,取而代之的是处处文明礼让。

“以旅游大巴车中的场景为例,就可以看出改变之巨。早年游客们在上车的时候常常会哄抢靠前的位置,有时会因此在车内发生一些不太愉快的争吵。但如今旅行社事先与游客们沟通并安排好座位,大家都会将靠前的位置让给一些容易晕车的人,并且在上车时保持井然有序的状态。”她说,“车内所折射出来的文明之光不止一点。现在,众多游客有保持车厢整洁的意识——许多人会自备垃圾袋,这也是环保意识的体现。”

带团这么多年,有两件事令杨雅竹印象非常深刻。

2013年刚入职的时候,杨雅竹带着一行游客去达蓬山旅游。一位80多岁的老人吃完橘子后询问哪里有垃圾桶,杨雅竹仔细寻找,没有在现场找到垃圾桶。后来,这位老人就全程捏着橘子皮,直到上卫生间时发现垃圾桶才丢进去。

“许多人认为橘子皮可降解,丢在山上也没什么关系。但这位老人的举动着实令我敬佩。”杨雅竹说。

令杨雅竹感动的另一件事和自助餐有关。在外旅游过程中,经常会碰到享用自助餐的情况。“近几年,我常常看到宁波游客不仅在自己取用食物时会保持适量,还会善意地提醒别人不要浪费,尽可能做到‘光盘’。此外,看不到宁波游客将自助餐食物揣在兜里带出去的现象。”

杨雅竹说,宁波客人非常尊重、理解服务人员;进入景区会有序排队,不折花草,注意保护文物古迹。而文明旅游也带来了很好的反响。“我走过这么多地方,各地对宁波游客的印象都很不错!一听到有宁波游客来,都表示欢迎。可见,游客保持文明对双方都有利。”

徐本钢最自豪： 市音协主席亲自为导游作词

讲述人:浙江达人旅业股份有限公司导游 徐本钢

23岁的徐本钢尽管只工作了三年,但已经陆续接待过150多个旅行团,服务游客5000人以上。其间,还接连斩获“第八届全国旅游院校服务技能(导游服务)大赛一等奖”“2017宁波市导游风采大赛第二名”以及“2015年度江北区首席工人”等殊荣。

令他印象最深的一次带团经历,发生在云南。“当天在丽江爬完雪山,我们几个导游将大伙安顿在酒店以后,各自回住所休息。晚上七八点的时候,正在洗漱的我突然接到同团同事的电话,说团里一名游客发生缺氧反应,昏迷了。”徐本钢说,当时导游与游客的住宿地点是分开的,但时间不等人,他一面通过各种途径实时了解现场情况,一面打的狂奔到现场。等他和同事到了现场一看,这个游客正瘫坐在酒店卫生间的马桶边,呼吸不畅,意识已然不清醒。

“我们在酒店工作人员的帮助下,合力将其抬到床上,这方面我们学过,有一定的急救常识。保持四周通风,使用氧气罐对着游客的面部喷洒。所幸的是,最终游客苏醒过来了。”徐本钢说起这事,至今心有余悸。

随后,醒来的游客认为自己已经恢复正常,不想就医。但为

了她的健康考虑,徐本钢和同事还是执意将其送医检查,并且安排了其中一名女导游陪她在医院过夜。“事后,这名游客还就此事向我们旅行社的领导提出了表扬。”徐本钢的心也暖暖的。

此外值得重点一提的是,今年8月8日21时19分,四川阿坝州九寨沟县发生7.0级地震,造成多人伤亡。其间,来自包括宁波在内的祖国各地的众多导游临危不乱,坚守阵地,举着导游旗等待游客聚集。对此,徐本钢表示,自己虽未在现场带团,但通过媒体报道以及身边同事的描述,知晓了同行们的言行,真诚地为他们“点赞”。

“据我所知,宁波市音乐家协会主席、市旅游局原副局长陈民宪还亲自为导游作词,一首《飘扬的导游旗》从宁波迅速传遍大江南北。”令徐本钢感到非常幸运的是,“我参与了这首歌曲的录制工作,内心非常自豪。”

关于文明旅游,徐本钢认为,随着我国旅游业的迅速发展,众多游客在了解世界的同时,提升了素质。“作为导游,我们通过倡导文明旅游,让文明旅游蔚然成风。同时以文明言行为自己加分,为宁波添彩。”他表示,自己会通过学习理论知识与积累实践经验,更好地服务游客,给社会带来更多正能量。

记者 谢舒奕 劳育聪 实习生 林楠