

文明旅游 为中国加分——文明旅游优秀案例(下)

湖北省 文明旅游为武汉加分——2019市民文旅大讲堂 创新文明旅游推广模式

文<程芙蓉



武汉市市民文旅大讲堂相声表演

2019年12月10日上午,武汉“市民之家”一楼剧场,武汉汉剧院青年演员毕巍然表演的汉剧《红色娘子军》选段引人入胜。“面人高”高志和现场捏起面塑玫瑰花,与观众互动交流……这并不是一场专业文艺演出,而是一次文明旅游的宣讲活动。

为了让文明旅游的理念深入人心,2019年,武汉市文化和旅游局创新文明旅游推广模式,开展了“文明旅游为武汉加分——2019市民文旅大讲堂”系列活动。活动于2019年5月启动至12月10日结束,连

续举办了9期。每期设定一个主题,邀请文旅行业专家、名人现场分享文明旅游经历及案例,讲解文明旅游相关知识,或通过相声、小品、歌舞等形式演绎文明出游小故事。市民游客到现场可以欣赏演出,参加主题互动,在欢乐氛围中成为文明旅游的参与者、传播者。

“如果我们旅行社的门店或导游有不文明行为,欢迎大家打我的电话,进行监督。”在2019年12月10日举行的市民文旅大讲堂上,中国国旅(武汉)国际旅行社总经理陶顺这样说,赢得现场市民游客的叫好声。陶顺说,元旦、春节假期,许多人都会选择出国旅游。在该社门店,跟团出游的游客不仅能拿到一份出行指南,导游还会给游客们上“行前一课”,提示基本的文明旅游规范,并将旅游目的地法律法规、礼仪规范等内容系统、详细地告诉旅游者,为其文明旅游做好准备。

武汉丰太集团总经理、木兰天池景区负责人曹建介绍,该景区面对游客乱刻乱画、乱扔垃圾等不文明行为,坚持从管理、服务、环境维护等方面着手服务和引导游客,带头创建文明和谐旅游环境。譬如旅游旺季到来时,景区就增加清洁工,招聘学生志愿者,向游客发送垃圾袋,对带

垃圾出园的游客进行“游乐项目”奖励。

在一次市民文旅大讲堂上,有市民向主讲律师张伟提问:“一年多前参加某旅行社的日本游,说好的温泉变成澡堂游,这样的情况如何维权?”张伟当场回答,“可以仔细回顾合同条款,只要您能举证旅行社挂羊头卖狗肉,就可以为自己维权。而且按照最新法规精神,有效追索期延长到两年,维权还未过期。”赢得现场热烈掌声。

武汉市特种设备专家董浩明、武汉应急管理局安全生产综合协调处处长张伟在大讲堂上以视频、图文的方式,讲解节日出游安全知识,提醒市民“游玩时,一定要遵守操作规范,不要随意挑战自我,也不要让孩子单独行动。遇到极端天气更不要硬性挑战,以免造成不必要的伤害”。

在市民文旅大讲堂上,专家们围绕城市焦点普及文旅知识,市民游客听得津津有味。作家、文化学者任蒙带来主题演讲《端午节的起源及其文化思考》:端午节只能互道“端午安康”其实是个“伪学问”,“端午互致问候,怎么开心,就怎么来!”

2019年以来,市民文旅大讲堂以文明旅游、文明迎军运为主题,分别举办了庆祝新中国成立70周年、市民文旅消费误区提醒、文明诚信经营、文旅理性维权、标准研学旅游、武汉“红色宝藏”文旅资源大揭秘等丰富内容,邀请了政府官员、高校学者、律师、导游等不同行业的人前来讲解文旅知识,并通过精彩的文旅知识来传导文明旅游理念,全年累计吸引近5000名市民游客参与活动。

海南省 2019三亚“发现最美旅游人”主题推选活动 最美旅游人 情暖心旅途

文<王赵超

业的救生技术、无私奉献的精神默默守护着游客们的安全。据不完全统计,从事救生员工作以来,陈忠城一共救过200多人。救生员岗位背后的酸楚鲜有人理解。“在劝阻游客不要进入非泳区游泳时,我们常常遭到一些游客的辱骂,甚至殴打。”陈忠城坦言,有一次在巡逻时,他因为劝导游客“安全游泳”而被游客推倒在地。然而,为了游客安危,陈忠城始终不厌其烦地进行文明劝导,“人命关天,我还是要做好我的本职工作。”

三亚好享导游服务有限公司导游孙春和在11年的职业生涯里,给过生日的游客购买蛋糕庆生,给老人提供生日长寿面,陪伴生病的游客去医院看病……讲好“美丽三亚浪漫天涯”故事的同时,孙春和又当好“保姆”,为游客答疑

解忧。

时隔3年重游三亚,北京游客王丹有不同感受:“沙滩、草地、礁石旁都设有文明标语牌,景区内专设吸烟区,无论是景区清洁工、电瓶车司机还是服务员,都会随时清理路面垃圾,旅游环境更加文明,游玩在三亚更加惬意了。”

三亚市委常委、市政府常务副市长陈铁军表示,我国已进入大众旅游休闲时代,专业、亲和的一线旅游服务人员成为体现旅游目的地“软实力”的一个最重要最直接的窗口,彰显着旅游目的地的性格和精神,体现出旅游目的地的文明素质和道德水准。

“三亚不仅有美丽的风景、优质的旅游产品,还有人。真正与游客面对面接触的是涉旅企业的一线员工,在某种意义上,旅游工作者代表着三亚的城市形象。”海南省旅游发展研究会会长王健生认为,涉旅企业应重视提升服务品质,为游客提供贴心、舒心的服务,发挥旅游人的力量,传播三亚的文明之美、文化之美,带动更多市民游客参与到文明行动中,打造三亚特色的“文明范本”。

一群在平凡岗位上默默奉献的旅游工作者,把自己化作一朵浪花,聚集成广阔的大海,在南海之滨铺陈出时代的最美风景线。这道风景线或许是一个微笑,或许是一个手势,又或许只是一个问候,点滴之中见真情。

加行动,每年动员不少于10万名进藏游客参加。

2019年,西藏自治区领导对行动给予了充分的鼓励和肯定,西藏旅游发展厅正式主办美丽公约擦亮天路活动,以“主客共建全域文明”为目标,号召各地市旅游单位深入执行,旅行社、酒店、景区、旅游车辆在运营中开展志愿宣传活动,并推行旅游垃圾分类回收模式,得到游客、旅游从业者及当地居民的一致好评。

美丽公约擦亮天路公益行动的核心内容包括:在进藏公路沿线建立宣传系统,让每一位游客不间断地接收到文明旅游保护高原环境的宣传提示。在旅游目的地建立志愿者参与系统,组织志愿者服务队、文明旅游示范团,号召游客与居民自发加入行动,开展宣传活动与旅游垃圾分类回收活动。建立旅游垃圾分类回收体系,由志愿者进行旅游垃圾分类,将可回收的饮料瓶集中并转运到内地循环使用,彻底解决这项旅游垃圾污染问题。

据统计,2019年初以来,美丽公约擦亮天路公益行动共在西藏开展志愿宣传实践活动200次以上,发放环保垃圾袋50万个,宣传影响进藏游客100万人次以

上,回收饮料瓶近20万个。

作为2019年美丽公约擦亮天路公益行动的承办单位,文化和旅游部主管的中国少年儿童文化艺术基金会美丽公约公益团队设计网络互动宣传海报,发动志愿者通过微信、微博、抖音等自媒体开展宣传,联络中央电视台、西藏电视台、凤凰卫视、腾讯新闻、新浪等多家媒体单位进行宣传,使活动影响力不断扩大,在祖国高原最美丽道上掀起了一场文明旅游保护环境的热潮。



林芝“小卫士”志愿者开展美丽公约宣传行动

“多亏了志愿者们‘出谋划策’,为我规划了交通出行路线,完善了我的出游行程。杭州真是一个友好文明热情的城市。”在杭州火车站城站志愿服务微笑亭的服务窗口边,来自江西的游客小陈对杭州留下了美好初印象。

为小陈提供旅游咨询服务的志愿者隶属于杭州市旅游志愿者服务总队。头戴小红帽、身穿红马甲是他们显著的标志。他们用热情的笑容为市民游客提供暖心的志愿服务,践行文明旅游并带动更多人加入,为杭州这座旅游城市滋养出美丽的文明旅游之花。

杭州市旅游志愿者服务总队由共青团杭州市委和原杭州市旅游委员会于2015年10月联合成立,下设金牌导游、景区讲解、旅游咨询、老杭州、多语种、旅游助残、户外旅游应急救援、旅游质监8支专业性和特色性队伍。目前,服务总队的志愿者共有700余人。

秉持着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,志愿者们的身影活跃在杭州旅游集散(黄龙)中心、城站火车站、雷峰塔景区、西溪湿地、西湖博物馆、西溪天堂咨询点、西城广场咨询点、杭州黄龙饭店、萧山机场旅游预订服务点等景区景点和交通枢纽,提供志愿服务并引导文明旅游。

位于西湖边的雷峰塔旅游志愿服务咨询点是最繁忙的咨询点之一。除了为游客发放文明宣传相关手册,这里的志愿者们还时常提醒游客不要乱扔垃圾,协助景区工作人员引导游客有序排队,并为游客提供旅游咨询服务。“景区人流量比较大,可能会发生种种意外,我希望通过服务让游客出行更顺利,通过引导让旅游变得更文明,游客们报以微笑的回应,就是对我工作最大的嘉奖。”自2007年便开始担任志愿者的老胡说道。

杭州微笑亭位于杭州东站到达层西侧,每天9点至20点,志愿者们在此提供交通咨询、便民服务、文明劝导、外语咨询等旅游志愿服务。“每周二我都会来这里进行旅游志愿服务,这极大地充实了我的退休生活。在帮助其他人、引导文明旅游的过程中实现自我价值令我感到自豪,因此我还把老伴也拉来加入志愿者行列。”杭州微笑亭的志愿者李阿姨说。

杭州是有名的风景旅游城市,历史文化名城和创新活力之城,也是很多人眼中极具亲和力的城市。良好口碑的形成,离

志愿服务 滋养文明旅游花

文<谢逸楷

浙江省
杭州市旅游志愿者服务总队



杭州旅游志愿者热情服务游客

不开这些活跃在各处的旅游志愿者们。“设立杭州市旅游志愿者服务总队是杭州践行文明旅游的重要探索。借助更多社会力量,杭州在做好旅游服务的同时,输出了良好的城市形象,引导全社会形成了主客共享的文明旅游氛围。”杭州市文化广电旅游局非物质文化遗产处处长金迪飞表示。

旅游志愿服务不仅面向游客,也面向市民以及有需要的人群。杭州市文化广电旅游局组织志愿者“七进”社会场所宣传文明旅游,并结合“5·19”中国旅游日、“五四”青年节等主题纪念日举办主题活动,营造文明诚信的旅游环境。组织志愿者在夏季开展“一杯水·送清凉”公益活动,向中外游客、杭城市民,尤其是在高温作业下的户外工作者主动提供一杯水和短暂休息场所。“旅游志愿者是文明旅游的推动者和宣传者,为市民游客尽享美好生活贡献了一份行业力量。”杭州市旅行社行业协会秘书长陈丹群说。

内蒙古自治区“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队 播下文明旅游的种子

文<董亮



“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队合影

在鄂尔多斯有一支特殊的队伍,有年过花甲的阿婆,有阳光乐观的孩子,也有朝气蓬勃的青年。他们系着蓝丝带,翻山越岭,走街串巷,哪里需要他们,哪里便有他们的身影。他们便是“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队。

刘翠平是“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队的队长,曾和“金龟子”刘纯燕、呼斯楞等文化名人共同荣获了“美丽公约蓝丝带文明旅游公益大使”称号。2018年1月31日,“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队成立,刘翠平任队长。在她的带领下,“因为有你,中国更美”这句充满爱的力量的话语和10条公约一起响彻鄂尔多斯大地。

2018年,“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队与鄂尔多斯海洋馆共同举办了“美丽公约蓝丝带·与爱同行走进鄂尔多斯海洋馆暨保护海洋生物公益行动”,吸引了来自社会各界的7000余名爱心人士参与。同年5月18日,服务队走进康巴什第三小学,开展保护环境、文明旅游公益宣讲互动,为小朋友们佩戴蓝丝带,号

召大家大手拉小手,用实际行动让鄂尔多斯的天空更蓝。

“目前,我国喜马拉雅地区面临冰川消融、冰架坍塌等隐患,川藏沿线也在发生这样的危机……”看到苏翠平转发的这篇博文,李娜心头一颤,当下决定加入志愿服务队,与大家一起守护祖国的碧水蓝天。

李娜说,“参与志愿者活动是件有意义的事儿,捡垃圾不过举手之劳,能就就做,大家都是这样,很开心。”她印象最深的是在2018年6月鄂尔多斯国际光影文化艺术旅游节期间,她与大家一起捡垃圾,并利用所学与志愿者“小卫士”们一起引导游客,宣传文明旅游。“连我们的小志愿者王越琦都觉得不仅锻炼了自己,也学会了许多道理。他还偷偷告诉我,说要给这件有意义的事儿分享给自己的爸爸妈妈和身边的朋友,让大家手牵手文明出行。”李娜说。

2019年5月18日至19日,“第三届中国美丽公约蓝丝带走进鄂尔多斯文明旅游公益行”在鄂尔多斯野生动物园举行。“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队的志愿者、社会公益人士和景区代表等近2000人参加活动。鄂尔多斯野生动物园志愿服务站站长王晓宇说,“志愿者们通过文明旅游倡议、亲子徒步、垃圾回收等形式,以旅游行业一线人员的身份倡导市民文明出游,用实际行动感染身边的人,创造文明干净的社会环境,将文明的种子带到生活的每一个角落,我很感动。”

文明就像一粒种子,而“美丽公约”鄂尔多斯志愿服务队希望成为文明的播种者。“我们愿意继续发挥桥梁纽带作用,带动身边更多人加入‘美丽公约’大家庭,携手与共,为营造‘主客共建、全域旅游’的文明旅游氛围与和谐生态环境而努力奋斗。”苏翠平说。

「擦亮天路」 他们在行动

文<肖辉

2015年以来,以“文明旅游 为中国加分”为主题的美丽公约擦亮天路公益行动在西藏自治区广泛开展。这是由游客与旅游从业者自发开展的志愿宣传行动,号召全体进藏游客文明旅游,保护高原环境,共同清理进藏公路沿线的垃圾。

2016年,原国家旅游局肯定和支持美丽公约擦亮天路公益行动,并于同年6月25日正式主办“擦亮天路”行动。在西藏自治区旅游发展厅的重视和指导下,芒康县旅游局、拉萨市旅游局、布达拉宫景区、文成公主景区等多家旅游单位参



本版插画<王超