

文明引领 健康出游

——湖北文明旅游优秀案例展示

近年来,湖北省文化和旅游厅以制度规范、以活动宣传、以行动引领文明旅游,成果丰硕:全省各地把文明旅游作为提升行业素质的重要突破口,常抓不懈,多措并举,促进了当地旅游市场的健康持续发展;各文旅企业主动投入到文明旅游的宣传和践行中,成为示范和标杆;各相关文旅从业者身体力行,带动文明旅游新风尚,传播社会正能量,受到关注和赞赏。国庆节、中秋节双节来临,湖北省文化和旅游部门公布了一批文明旅游优秀案例,发挥优秀典型的正向引导作用,倡导文明之风,引领健康、快乐出行。

1 扬文明之风 促旅游发展

“与爱同行 惠游湖北”活动启动以来,全省各大景区(点)持续火爆,游客络绎不绝,服务需求随之增加。武汉市组织由武汉各大旅行社导游组成的武汉文旅志愿者服务队紧急支援热门景区,帮助走失的孩童回到家长身边、为残疾人老人开辟景区特殊通道、在景区现场宣讲文明旅游知识。炎炎夏日,武汉市文旅志愿者为文明旅游建设送来一阵清凉之风。

襄阳市文化和旅游局将文明旅游作为落实《襄阳市文明行为促进条例》的主抓手和旅游行业精神文明创建主基调,不断提升旅游行业文明服务水平。目前,全市4A级以上旅游景区全部建立志愿服务站点;通过建立市、县、企业三级志愿服务工作梯队,保证服务工作有序开展。

荆门市文化和旅游局从行前教育着手推进文明旅游相关工作。全市38家旅行社把组团关,通过在旅游合同中附送文明旅游宣传材料、行前召开文明旅游礼仪说明会,推动文明旅游宣传行前教育活动,努力创造“讲文明、重礼仪、树形象、筑诚信”的旅游环境。



2 杜绝餐饮浪费 湖北文旅行业在行动

为深入贯彻落实习近平总书记关于制止餐饮浪费行为重要指示精神,弘扬勤俭节约的传统美德,湖北省旅游协会旅游饭店分会、武汉市旅游协会饭店分会均发出制止餐饮浪费行为倡议书,全省文旅行业积极响应,切实培养节约习惯,引领“文明消费、节约用餐”的良好风尚。

湖北各星级酒店随即推出“文明餐桌”,倡导“N-1”点菜模式、半份菜等节俭用餐新举措。武汉马可罗酒店、武汉光谷金盾大酒店、江城明珠豪生大酒店等在每个餐厅、每张餐桌上都有提示牌,并设置文明餐桌,提醒游客或市民厉行节约,珍惜粮食。洪山宾馆特别推出光盘有奖行动,通过奖励来提升食客节约粮食的意识,提升光盘行动参与度。

武汉欢乐谷从8月28日起该乐园餐厅试点推出光盘有奖活动:用餐者凭“光盘”可领取水果、冰激凌等奖励,通过这些奖励来提升食客节约粮食的意识,鼓励更多人自发参与到光盘行动中。

旅行社导游在行动。杨飞虎导游工作室和金牌导游钱文康在带团的过程中,引导游客杜绝餐饮浪费,文明用餐、文明旅游;广泛通过各媒体平台,以专访、交流、短视频经验分享等多种形式倡导“杜绝餐饮浪费,践行勤俭节约”,以餐桌小文明



带动旅行大文明;与长期合作的餐厅签订接待团队精细化协议,要求餐厅在餐桌上摆放指定“厉行节约、杜绝浪费”温馨提示牌,并提供公筷、公勺给游客使用等。

3 文明旅游夜校 提升旅游品质

9月9日晚,湖北省十堰武当山特区旅游文明夜校在武当山景区大湾村开班。自“与爱同行 惠游湖北”活动开展以来,武当山游客激增,对该区旅游管理服务水平提出了更高要求。武当山特区结合新时代文明实践适时推出旅游文明夜校,通过夜校教学,让景区从业者进一步提升服务意识,提高服务水平。

武当山文明旅游夜校第一期课程由武当山特区工委委员、宣传部部长、统战部部长周义波授课。周义波分析了旅游转型成功案例,武当山旅游投诉案例,对武当山旅游市场进行了展望,号召人

人做好“武当宣传员、旅游服务员、旅游接待员”。该校每月至少组织一次培训学习,武当山特区干部职工、旅游从业人员、门店经营户、办事处各村群众都可免费到现场听课,后期还将以电视和网络直播的形式授课。

为了“不让一位游客在武当山受委屈”,武当山多年来致力于提升服务质量,擦亮武当品牌。武当山志愿者服务队被游客亲切地称为流动的“小红帽”,他们常年为游客提供各项服务和帮助,解决游客的实际困难,涌现出众多好人好事,收获了游客广泛的赞誉,被游客视为“武当山上最美的风景”。

4 精英导游“跨界”服务 助力城市复苏

2020年9月3日至5日,中国人民对外友好协会邀请“全球首席执行官委员会”的成员公司组成跨国公司中国区首席执行官代表团访问武汉。这是推动跨国公司与湖北深化经济合作、支持湖北后疫情时代重建和高质量发展的一次重要交流活动。

中国国旅(武汉)星级导游领队中心的“国家金牌导游”“高级翻译”全程负责接待来自20家跨国企业的负责人。历经一周的准备,3天的奋战,接待的导游和翻译们最终交出了令人满意的答卷,翻译和讲解工作获得各方好评。活动期间,他们用英文向跨国企业负责人讲述武汉感人的抗疫故事,令外籍CEO(首席执行官)们感动落泪,他们积极传播荆楚文化、武汉精神获得各方赞扬。

这不是中国国旅(武汉)星级导游领队中心第一次“闪亮登场”,近年来,他们参与了众多在武汉举办的国际活动接待工作。2019年军运会、2018年上合组织旅游部长会议、两届世界友好城市大



会、2013年第十一届世界湖泊大会等。在每一次活动中,中国国旅(武汉)星级导游领队中心的队员们始终不忘践行文明旅游公约,向游客宣传文明旅游知识,传递“文明旅游、健康出行,安全旅游、有序出行”的文明旅游理念。

5 四十余载的义务讲解

“要让游客喜欢看文物,讲解就要引人入胜。”志愿讲解员胡昇进行义务讲解已42个年头。他认真研究博物馆里的每一件文物,广泛翻阅权威书籍和史料,深入了解背后的故事,再用自己生动的语言讲出来。

站在曾侯乙编钟旁边,胡昇会告诉你,编钟代表周代的礼乐制度,是中华文化开放包容、和而不同的集中体现。介绍云梦睡虎地秦简时,他会用通俗的语言讲解竹简上记载的秦律:“《田律》就是一部生态环境保护法,春天不许捕鸟捕兽、乱砍滥伐,不得堵塞河道……”

今年73岁的胡昇家住武汉市青山区,是中国第一冶金建设公司退休职工,在湖北省博物馆从事义务讲解。如今虽然已年过古稀,但胡

昇仍坚持每周到博物馆义务讲解两三次,常常中午来不及吃饭,从早上一直讲到下午,一口气讲6个小时,每年要讲近千个小时,不少游客慕名而来听他讲解。“许许多多游客的肯定,更激励着我学好、讲好,在传播文明的事业中尽心尽力。”胡昇说。

不仅是湖北省博物馆,胡昇还在黄鹤楼公园、戴家湖公园等景点担任文化志愿者,多次进社区、校园、军营宣讲中华优秀传统文化和党史知识。

“人类的文明需要浇灌,文化讲解志愿者就是滋润文明的一滴水,文明如水,润物无声。”胡昇40多年来用实际行动身体力行地诠释着如何做好那滴水。

6 为“逆行者”出游保驾护航

“你们游武汉,我们来接送!”9月17日,武汉出租车司机夏青、王丹热情邀请援鄂医疗队队员来武汉旅游。

52岁的夏青和45岁的王丹都是武汉盛源出租车公司司机,今年疫情期间,夏青和王丹第一时间响应公司号召,报名加入志愿服务车队,负责山西援鄂医疗队的出行。从1月23日开始,两个多月时间里,夏青、王丹和另外一名师傅,3个人、3辆车,每天三班倒,与“白衣天使”们共同战斗,建立了深厚感情。3月底,山西援鄂医疗队离汉后,夏青、王丹还一直和医疗队队员保持着联系。

9月17日一大早,得知山西白求恩医院手术室总护士长王秀梅一行将来武汉参加培训,夏青和王丹高兴不已,早早商量好了接待细节,确保她们在武汉玩好、吃好。

夏青和王丹还提出一个想法:国庆期间,免费接送来武汉旅游的援鄂医疗队队员们。倡议一经发出,出租车司机、私家车主、网约车企业等各方踊跃报名,承诺为国庆假期出游的游客提供志愿服务,为来鄂出游的援鄂医疗队队员保驾护航。

司机微信群里,出租车司机“接龙抢单”还在继续,武汉人的热情蓄势待发,将在国庆和中秋“双节”假期向全国来鄂游客呈现精彩。

7 市民大讲堂 催开文明之花

2020年,在取得武汉抗疫保卫战胜利后,武汉市文化和旅游局第一时间启动文明旅游宣传工作,继续举办武汉市市民文旅大讲堂。这是武汉市文化和旅游局融合推广的首个文明旅游、健康旅游的平台。

为防止人群聚集引发疫情防控风险,武汉市将市民文旅大讲堂搬至线上,以直播、短视频制作等方式打造在线“云课堂”,“云课堂”直播地点在文博场所、A级旅游景区等开放式户外场所,内容涵盖专家、星级导游走进景区实地讲解、授课,讲授文明旅游、安全防范、人文知识等。4月至8月,先后制作6期直播课堂,吸引百万人次观看。

8月开始,武汉市市民文旅大讲堂开始举办线下活动。8月24日,首次线下课堂主题为“英雄之城,百年潮涌”,邀请50个亲子家庭登上长



江游轮,领略大江大湖大武汉的美景,加深了孩子们对武汉水文化的认知,同时促进广大中小學生积极参与文明创建工作,加强了未成年人思想道德教育。在水上文明课堂,孩子们纷纷作出出游践行“文明旅游”的承诺。

8 “导游之家”传递温暖

2016年,宜昌市导游协会正式成立,标志着宜昌市4000多名持证导游人员有了自己的“家”。自协会成立以来,不断传播与推广文明旅游,成为关爱导游,传递温暖的“导游之家”。

自“导游之家”成立以来,宜昌市导游协会连续开展了五季“关爱导游送清凉”旅游志愿服务活动,先后以“盛夏送清凉,文明伴我行”“夏送清凉,文明相伴”等为主题,于每年7月、8月在全市15家重点景区设置文明旅游志愿服务站,为来自全国各地的导游赠送“清凉包”,同时对游客进行文明旅游劝导、传播文明旅游礼仪、引导践行文明旅游工作。5年来,共为3万多名导游送去“清凉”,一条毛巾、一瓶罐头、一碗绿豆汤、一把小风扇……让导游员切身感受到“家”的关爱。“关爱导游送清凉”活动得到众

多媒体的宣传,不仅在旅游界引起了很大的反响,取得了共鸣,也让各大旅行社企业加大了对导游群体的关注,还提高了景区的文明程度。

“导游之家”还经常组织导游们参加各类公益活动,宣传文明旅游理念,增强导游队伍凝聚力。组织导游志愿服务队伍在每年的“中国旅游日”“世界旅游日”“学雷锋日”向游客和市民分发文明旅游宣传手册,为游客提供旅游咨询、旅游线路指引,进行文明劝导与导游义讲等,让文明出行深入人心;每年积极组织导游志愿者服务队参加宜昌市迎新长跑活动、宜昌国际马拉松、社会公益扶贫捐赠及守护江河志愿服务等大型社会活动,在活动中通过践行文明旅游宗旨,展示了宜昌导游的精神面貌,提高了导游群体的社会影响力。

