

刚刚过去的国庆中秋假期是疫情防控常态化下的第一个长假,文化和旅游部的数据显示,8天长假,全国共接待国内游客6.37亿人次,实现国内旅游收入4665.6亿元。为了做好假期旅游接待工作,众多文化和旅游从业者坚守一线、倾情奉献。

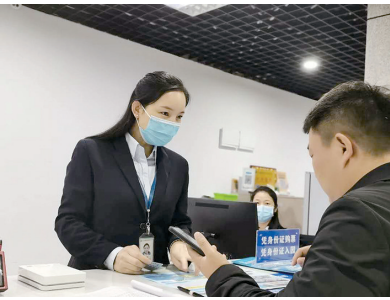
涌动在旅游一线的“亲情”

□ 程芙蓉 陈承

在湖北长江三峡旅游发展有限公司(简称“三峡旅游公司”),有这样一群人,他们是同事,又是父子、母女和夫妻。在别人阖家团圆举家出游时,8天长假,他们坚守在工作岗位,为游客的安全和体验默默奉献着。

夫妻共同加班“也是一种幸福”

节日期间,三峡旅游公司大三峡国际旅行社的售票员许苏比平常更忙碌。“您好,已经网上预约的不用办票,凭身份证入园即可!”“安检请上二楼,请您注意脚下安全。”假日期间,三峡大坝旅游区严格执行预约游览政策,许苏要做大量咨询引导工作。遇上游客入园高峰,忙得连饭都顾不上吃。



上图左一为许苏,下图左一为杨平。

许苏的丈夫杨平是三峡大坝旅游区坛子岭园区的主管。坛子岭园区是游客参观三峡大坝的第一个景点,园区有户外观光电梯、喷泉、坛子岭鸟瞰台等核心景点。为了做好疫情防控、保障游客安全,杨平和同事们时刻保持警惕状态。“今年情况特殊,因为疫情的影响,我们增加了扫码、测温等程序,工作量也比往年大了许多,神经也绷得更紧,但这是必须要做的,没有疫情防控的成果就不可能有这个难得的黄金周。”杨平说。

10月2日,湖北开始下雨。坛子

岭是户外景区,园区大、台阶多、搭乘户外扶梯的游客也多,安全工作任务更重了。为了防滑防雨,杨平和同事们铺设了防滑地毯,支起了防雨棚,增加了多处提醒标语和指示标识牌。8天长假,杨平每天7:40到岗,一直要工作到18:00。游客多的时候,一天有将近1.8万人,每位从身边走过的游客,杨平都会提醒他们保持距离、注意安全,指引游客按照正确的路线参观游览。因为说话太多,他的嗓子一直是哑的。

2003年,杨平退伍进入景区工作,逢年过节,家里从来指望不上他。2009年,杨平和同在一家公司的许苏结婚,11年来,夫妇二人一同在工作岗位上度过了每一个国庆假期。今年,杨平的女儿10岁了。9月30日那天,孩子自觉地收拾好东西,她知道爸爸妈妈假期上班,自己又要被送到爷爷奶奶家了。“孩子虽然有些不开心,但还是很配合。”杨平说,女儿越来越大,也越来越理解他们。

提起妻子,杨平说:“节日里我们俩都在岗位上,公司给我们安排了宿舍,下班后回到宿舍,我们谈谈各自的工作、交流一下,相互鼓励,也是一种团圆,也是一种幸福吧。”

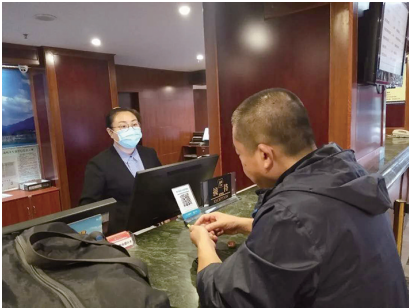
母女并肩战斗“妈妈是我的领路人”

“客房客房,网络客人马上入住,请你们赶紧抢房!”对讲机里传来前厅部接待员路经纬的呼叫。

“收到,马上安排。”客房部主管望运春回复道。

望运春和路经纬是一对母女。母亲望运春是三峡旅游公司下属的三峡工程大酒店客房部主管,女儿路经纬是酒店前厅部服务员。谈起妈妈,路经纬说:“妈妈是我的引路人,一直在鼓励我。”从高中开始,望运春就带女儿参加酒店组织的社会实践活动。路经纬不仅在三峡工程大酒店餐饮部做过两年“暑期实习生”,还在其他部门实习过,对酒店的工作比较了解。2019年8月,三峡工程大酒店招聘工作人员,路经纬通过考试,正式进入酒店工作。

今年,路经纬递交了入党申请书,这也是受到妈妈的影响。今年上半年,酒店停业期间,作为党员,望运春主动申请担任志愿者,每天早出晚归,挨家挨户地家访情况,上报信息,送菜送药……担心员工思想上有包袱,生活上有困难,回到家,她又给班组的每个员工打电话唠家常,减轻她



上图左一为路经纬,下图为望运春。

们的思想负担。这次新冠疫情,让路经纬对母亲有了更多了解,看到了作为一名党员的使命感和责任心。在母亲的影响和鼓励下,路经纬也积极向党组织靠拢。

“去年十一我也参加了节日值班,但是那时候我还是实习生,只能做些辅助工作。今年我是正式员工,可以独当一面了。”路经纬说。

节日期间,路经纬住在酒店宿舍,从6点到22点,保证随叫随到。母亲望运春的工作岗位在客房部,晚上工作结束后可以回家。所以,母女俩虽在一个酒店工作,但由于工作性质不同,大多数时间都是各忙各的,晚上也不能回家团聚。

十一当天,是路经纬爸爸的50岁生日,路经纬没能回家给爸爸过生日。“不能在家给爸爸过生日,有一丝遗憾,但看看周围,许多人都和我们一样,尽职尽责地工作着,所以也觉得没什么,等忙完了再给爸爸补过一次生日吧。”路经纬说。

一家齐出动 “亲人在哪,哪里就是家”

今年双节,三峡旅游公司运输分公司的大巴车驾驶员邹友典和他的儿子、女儿都在一线。女儿邹艳是三峡工程大酒店餐饮部主管,儿子邹明是景区管理中心园区管理员。

国庆中秋假期,湖北接连下了6天雨,气温骤降。作为旅游大巴车驾驶员,邹友典排除雨天雾大路滑等不

利因素,把游客们安全转运到各个景点。风雨中,邹明打着伞,指引和帮助坐轮椅的游客有序进入景区,左臂上佩戴的“文明劝导员”袖章格外显眼。游客多了,酒店用餐的人也多了,邹艳在自助餐厅和厨房间奔走,什么菜快没了,要催厨房补充;餐具摆放不整齐,要停下来细心整理……

为了打好疫情防控常态化下这场旅游复苏攻坚战,邹友典一家选择坚守岗位。用他的话说就是:“亲人在哪,哪里就是家。节日期间,家人都在工作岗位上,能感受到对方的忙碌和充实,自己更踏实,也更能心无旁骛地工作。”

邹艳说:“每个行业都有自己的特点,我们既然选择了旅游业,就注定要付出更多。节假日别人休闲,我们忙碌,这就是旅游业的特点,没什么可抱怨的。而且又能看到久违的游客,我们更高兴,更有干劲。”

(三峡旅游公司供图)



上图为邹友典,中图右一为邹明,下图为邹艳。

让叶子变成票子的乡村振兴领头人

——一位村民的“两山”实践

□ 新华社记者 岳德亮

这个国庆假期,沈蒋荣迎来了一波又一波客人,整个村庄的民宿天天爆满。

浙江省湖州市德清县仙潭村位于莫干山下,坐在沈蒋荣家门口,能看到莫干山上红红绿绿的房子。而莫干山周边区域是中国民宿经济的发祥地之一。

1971年出生的沈蒋荣早年学过理发、当过工人,26岁那年工厂因为经营不善关闭,被迫下岗后“转型升级”在县城经营起了一家小餐馆。

“这几年,是我人生的重要转折点,真正认识到了‘绿水青山就是金山银山’。”沈蒋荣说,2014年莫干山周边兴起了民宿热,老家的山里房子成了“紧俏货”,很多外地人要租房子,一开价就是20年70万元,而且一次性付,“我父母劝我把老房子也出租掉,拿了这些钱可以享受,我却不是这样想的,自己经营怎么算都更划算,把老屋装修成民宿,有客人做生意,没生意就权当改善居住条件。”

2015年5月,沈蒋荣利用老房子改造的民宿“莫梵”开张了。这是仙潭村第一家由村里人自主经营的民宿,前来参观的村民络绎不绝。沈蒋荣笑着说:“1000多元住一晚的民宿,村民们都来看到底是个啥样子?”人到中年的沈蒋荣,第一次成了村民们谈论的焦点。

村民郎美媛,夫妻俩都在县城打工,但因买不起房子,一直租房住,而老母亲一人住在山村里。2016年,沈蒋荣租了她家老屋经营民宿,付给她100多万元,郎美媛用这笔租金在县城全款买了新房。

仙潭村原来有几十家农家乐,沈蒋荣的“莫梵”成功示范后,村民

们豁然开朗,纷纷将原来的农家乐改造升级为民宿,住宿费从几十元一晚猛增到上千元。两三年时间村庄涌现出了125家民宿。

走在村中,指着大大小小的民宿,沈蒋荣充满自豪地说:“现在我们村民有150家,餐厅大小大小5家,咖啡馆2家,奶茶店1家,茶厂3家,农场2家。乡村旅游业态不断丰富,村里的阿姨都忙得不可开交,年薪4万多元。”

沈蒋荣说,这几年的发展离不开分享、创新、抱团、学习,最后就是努力。经常有在外务工的年轻人回来咨询,“我毫无保留地把成功经验分享给大家,还特意把一些走过的弯路告诉大家。”

随着民宿不断发展,仙潭村在外的年轻人返乡创业越来越多,沈蒋荣牵头成立了返乡创业协会。“我现在的职务有莫干山民宿行业协会副会长、莫干山民宿行业党支部书记、湖州市乡村旅游协会副会长。”沈蒋荣说,“我深知责任的重大,如今对自己的民宿管理越来越少,更多的精力投入到莫干山区域民宿产业发展,我策划了民宿客人串门活动,联合13家民宿,挖掘各自特色,编辑内容在微信公众号转发,让客人体验不同特色民宿,营造资源共享、互帮互助的氛围。”

沈蒋荣告诉记者:“年初遭遇了那么大的危机,很多与旅游相关的产业都进入了寒冬,可是莫干山的民宿行业却受影响不大,因为我们率先发起致敬白衣天使活动,英雄凯旋时邀请他们来莫干山,没想到得到全国各地的响应,我们迅速复产复工了。”

“这是一个平台,能让我更好地带动全村乡亲走上更加富裕道路。”沈蒋荣说。

葛仙村度假区黄金周服务记

□ 李艳东 本报记者 周晨

国庆中秋假期,位于铅山县的葛仙村度假区成为江西省热门旅游地。8天长假,景区接待游客超过10万人次,交出了一份令人满意的答卷。

长假期间,朱爱燕负责景区及索道检票、现场突发事件处理以及观光车调度等工作。每天早晨6:30,她准时到达公司,比平常上班提早了一个半小时。先花10分钟左右的时间,整理一天的重要工作,随后往返于景区游客中心和索道站组织值班人员开晨会。7:00景区所有检票人员全部到岗,一天的工作正式开始。

10月3日16:00,一名游客在下山途中不慎摔倒,脸部、腿上多处划伤。接到游客求助电话,朱爱燕立刻联系景区驻点的医疗工作人员前往处理。简单包扎之后,担心游客身体有其他损伤,朱爱燕又陪同游客一起前往最近的镇中心医院。经过多项检查确定游客身体无碍后,她才返回。而此时已经是20:00,正是游客返程的高峰期,她又跑到景区电瓶车站点,引导游客有序乘车。

等到一天的客流全部散去,已是22:00,终于可以下班了。双节期间,景区所有一线服务人员平均工作时间都要达到13—15个小时。“大家放假的时候,就是我们文旅人最忙的时候。只要游客感受好、体验好,我们再辛苦也是值得的。”朱爱燕说。

35岁的许东木是景区的一名安保员,已在景区工作3年。他说,这个国庆中秋假期是他感到压力最大

的一次。白天他负责停车场车辆放行、车辆引导工作,晚上和同事们一起巡查夜游景点,防止游客误入水池。夜深了,在游客回房休息之后,他还要对整个景区进行巡查。一旦发现安全隐患,立刻联合工程部连夜整改,确保每一位游客的安全。

许东木说,整个假期,他和同事们24小时轮换着巡逻检查,引导游客入园。“我是看着这个景区一点点建好的,就像自己的孩子一样。有这么多人来玩,我很开心。每天看着景区的灯光一盏盏熄灭,游客们都休息了,我才能安下心来。”

出门旅游,吃喝住行是大事。面对景区600余间客房连日满房,酒店管理部全员超负荷运转。每天早晨,餐饮部要为1300余名住宿客人准备早餐。凌晨4:00,住店客人还在沉睡时,3位白案师傅就忙活起来。揉面、拌馅、熬粥、蒸包子、烘烤面包,分装点心,十余种糕点终于做好,他们已经累得连话都不想多说。

90后员工徐丽是长春大学旅游学院酒店管理专业大三的学生,今年8月才分配到葛仙村度假区餐饮部实习。国庆中秋假期,她在这里迎来了自己作为酒店人的第一个黄金周。每天早晨5:30起床,6:30准时到岗,随后进行早餐分桌摆台的前期准备工作。早餐供应期间,她要打扫餐桌60次以上,加茶水、饮料20次以上,忙得脚不沾地。这对于在家里很少做家务的徐丽来说,无疑是个巨大的挑战。她说,“通过此次国庆黄金周,更能体会到做好服务工作的不易,也明白了一名酒店人所要承担的责任。”

本版绘图:任思潼

听82岁义务讲解员讲述“半条被子”的故事

□ 本报记者 高慧 文/摄

10月3日早上8时,82岁的朱中雄老汉准时打开沙洲红色旅游景区内的祖屋,端坐在客厅里的方桌前,开始了一天的讲解活动。

沙洲红色旅游景区位于湖南省郴州市汝城县文明瑶族乡沙洲瑶族村。沙洲瑶族村就是习近平总书记纪念红军长征胜利80周年大会上讲述的“半条被子”故事的发生地。“半条被子”故事就是在朱中雄家的祖屋里发生的。

祖屋内方桌前的神龛里,摆放着“半条被子”故事主人公徐解秀老人的遗像。每当有游客问起老人和朱中雄的关系,朱中雄都会用洪亮的嗓音十分自豪地介绍,这是我的妈妈,当年三位女红军战士就是给我妈妈留下“半条被子”……这句开场白有时就是整段讲解的开始。

每当这时,游客都会自发地围坐在方桌前,仔细聆听着讲解,生怕错过每一个细节。

“半条被子”故事发生时,朱中雄虽尚未出生,但这段故事却伴随了他的一生。儿时起,朱中雄就经常听妈

妈给他们哥俩讲“半条被子”的往事。这段往事蕴含着朱中雄与妈妈的点点滴滴生活,也让他牢记妈妈“听党的话,跟党走”的嘱托。

虽然历经岁月更迭,但这段往事却历久弥新。

年事已高的朱中雄有很多事都记不清了,唯独对这件事,他可以将故事连同细节娓娓道来。

祖屋里面有一间房,陈列着三位女红军战士和徐解秀当年睡的木床等家具,古朴简陋的陈设似乎就是那段艰苦岁月的真实写照。

2017年以前,朱中雄和哥哥朱中武一起在祖屋里义务讲解。2017年,朱中武去世后,这个重担就落在了朱中雄一人身上。每天他都雷打不动地来这里讲解。

今年9月,习近平总书记在湖南考察调研时,走进了“半条被子”的温暖”专题陈列馆,提出要用好这样的红色资源,讲好红色故事,搞好红色教育,让红色基因代代相传。

现在每天来沙洲村参观学习的人络绎不绝。

10月1日以来,来参观的人数更是暴增。朱中雄每天都端坐在方桌前,

津津有味地讲解着这个他不知道重复讲了多少遍的故事。手旁的黑色保温杯都磨掉了漆,他也不舍得换,朱中雄说这是汝城县委书记黄四平送给他的,体现了领导对他的关心。

朱中雄说,这几天,他每天只喝两杯水,“喝多了,要上厕所,影响给游客讲

解。”中午饭有时是孙女给他送过来,有时是在人少的时候,他以最快的速度回家吃几口饭再回到祖屋继续讲解。

朱中雄说,讲多了也会口干舌燥,坐久了也会腰酸背痛,“但是,妈妈去世了,哥哥也走了,我要坚持把这个故事讲下去,直到讲不动为止。”



朱中雄在给游客讲解(右二为朱中雄)。