

与文明相伴 与健康同行

——2020文明督导员案例展示

山东济南“泉城导游义工”团队发起人张冉冉

以公益导游服务引导文明旅游



张冉冉(中)参加导游义工活动

在泉城济南,有一个导游志愿者团队,其成员均为专业导游。他们热心志愿讲解服务,致力于以公益促文明、传播城市文明正能量,这个团队便是“泉城导游义工”。

泉城导游义工团队成立于2016年,由济南市文化和旅游局组建。5年来,团队导游成员由最初的6人扩大至240人,累计开展志愿服务活动135次,直接受益游客数万人。

导游们的志愿坚守,为团队带来了不少荣誉。该团队先后获得“济南市最佳志愿服务组织”“济南市文明旅游先锋组织”等称号。“泉城导游义工在行动”项目被评为“影响济南年度群众文化活动”。“泉城导游义工为文明旅游加分”项目荣获“文明旅游工作先锋项目”“2019中国文化和旅游志愿者典型案例”。

“这么多年了,我初心不改,也有新的情

感融入进来。”泉城导游义工团队发起人张冉冉表示,组建该团队是“偶然中的必然”。一方面,作为一名导游,她始终秉持“游客和导游是一家”的理念,希望导游群体可以受到游客和社会的认可;另一方面,作为一个普通人,她不管是在做义工期间,还是在日常生活中,都想要争做文明引导员,希望通过自身和团队的力量,春风化雨般地传递社会文明正能量。

从最初的团队组建调研到景点考察,再到线路设定、活动策划,张冉冉都亲力亲为,当被问到工作是否辛苦时,她表示自己做这份工作非常快乐,成为一名导游义工是一件有意义的事。“我们不仅是导游志愿者,也是文明引导者。”她说。

作为团队发起者,张冉冉希望每位义工都能成为一名“双贵导游”,同时承担志愿导游和文明引导两个责任。为了普及垃圾分类、节水保泉等文明旅游方面的专业知识,她组织策划多场活动,聘请专业人员为义工培训;设立免费图书角,供义工检索资料、租借图书;规范解说词,将文明旅游内化于心、外化于解说词,起到标准化引导作用……通过一系列活动,义工的文明旅游知识更加充实。“我希望以导游带动导游,再由导游带动游客,一步一步将文明旅游推行下去。”她说。

5年很长,长到在这段时间里,张冉冉带领泉城导游义工走向志愿服务,每一个脚印皆清晰可见;5年也很短,短到她“没感觉到时

间这么快就过去了”。5年里,她有了二宝。怀孕期间,她不顾医生“大龄产妇”“高危产妇”等“休息警告”,拖着笨重的身子和义工们一起去实地培训,一走就是一整天。

2020年,突如其来的疫情让旅游业暂时停摆,线下旅游活动受限,为此,文化和旅游部印发了《关于积极应对疫情影响保持导游队伍稳定相关工作事项的通知》。为了带动行业复工、坚定行业信心,张冉冉和她的义工伙伴们客串主播,进行“云上泉城”系列直播活动,策划了“清明云踏青”“粽情端午”等7次云上直播活动,倡议平安旅游、文明旅游、禁食野生动物等,吸引了超过1000万人次收看。

谈到团队的未来,张冉冉表示,接下来,团队招收导游义工将会向高校倾斜。加入泉城导游义工团队是大学生实习的好机会。“对他们而言,如果做讲解员难度太大,可以先做文明旅游宣传督导等辅助类工作,训练自己的服务能力,为就业打牢经验基础。”同时,她希望老导游、老义工们能够挖掘、培训更多新生力量,带动更多人参与文明旅游宣传督导,为泉城加分、为中华加分。

最后,张冉冉说,她希望把泉城导游义工团队的理念、成长过程、培训模式等分享出去,把“以公益导游服务引导文明旅游”推广到全国,带动更多导游参与进来,以行业先行带动社会同行,让更多游客能够在公益导游的影响下,更好地践行文明旅游。

广东省深圳市旅游志愿者总队队长周泉霖

争做文明旅游排头兵

周泉霖是深圳市旅游协会常务副秘书长、深圳市旅游志愿者总队(以下简称总队)队长,曾获评深圳市文明市民、首届中国旅行社协会行业公益人物、深圳“党建·青年公益”典范大赛典范人物奖等,并被中共深圳市社会组织委员会授予“优秀共产党员”称号。

2015年,总队成立,周泉霖担任队长。他虚心跟其他志愿者队伍学习经验,并向多名深圳五星级义工取经,号召发动更多热心人士加入旅游志愿者队伍。截至目前,总队已发展1.2万名旅游志愿者、51支分队,并组织开展了300余场文明旅游宣导活动和数十场公益活动。

周泉霖经常和志愿者前往景区景点、公园、海滩等公共场所,开展文明旅游宣导活动。他们拿着“文明旅游从我做起”标语牌和垃圾钳,发现游客有不文明行为,马上进行劝导,发现地上有垃圾,便捡起来收好。一系列活动吸引了众多市民游客参与,对引导公众文明旅游、绿色出行、理性消费起到良好的作用。

在深圳创建全国文明城市的大背景下,周泉霖积极开展酒店旅游志愿者培训,培训内容包括文明服务、文明用语、礼貌待人等。他和队友还定时在酒店开展文明餐桌活动,在餐饮区张贴“文明餐桌”宣传海报、摆放“文明餐桌”台卡等,引导人们文明用餐,并提倡使用公筷公勺,协助酒店形成文明用餐的良好氛围。

在周泉霖的带领下,总队每年定期开展文明旅游志愿服务系列宣导活动,提升了深圳文明城市形象,优化了旅游市场环境,提高了市民游客的文明旅游素质,吸引了越来越多的人参与文明旅游建设。如今,文明旅游志愿服务已成为深圳“以德治旅、弘扬旅游行业正能量”的重要抓手。

周泉霖还代表总队,在中国旅游志愿服



周泉霖在国际志愿者之家

务信息系统培训班、2018年广东省旅游安全暨文明旅游宣传活动中分享经验,得到大家的一致赞赏。

新冠肺炎疫情暴发后,得知国内尤其是武汉口罩短缺,周泉霖积极倡导深圳各旅游企业发挥行业优势,号召在世界各地的导游领队筹集、带回医疗物资。受疫情影响,深圳旅游行业损失惨重,周泉霖带头统计了近500家旅游企业的受损情况及意见,汇总成行业影响报告,提交给省、市、区等各级主管部门,为企业争取更多扶持政策。同时,他还积极协调银行为企业提供应急贷款,为从业人员争取免费培训课程,为复工企业寻找可靠的口罩货源……就这样,他一直坚守在深圳旅游行业抗疫前线,成为深圳旅游行业抗击疫情和复工复产的排头兵。

江西龙虎山景区《寻梦龙虎山》“天兵天将组”组长周阳生

不怕苦 作风硬 文明旅游争先锋

26岁的周阳生,现任江西省鹰潭市龙虎山景区实景演出《寻梦龙虎山》“天兵天将组”组长。从部队转业到景区从事旅游服务工作后,他一边向优秀同事请教,一边学习文明旅游相关知识,以优良的军人作风、严谨的工作态度,带领“天兵天将组”这支年轻队伍,热情洋溢地服务于每场演出,得到了众多游客的好评。

《寻梦龙虎山》是大型行进式山水实景演出。景区始终把服务质量、演出质量、安全质量与文明旅游相结合,让观众充分感受到“安全、有序、和谐、文明、高效”的观演氛围。剧场“天兵天将组”便是负责整场演出安全保障、秩序维护、观演引导、应急救援的一支队伍。由于演出观众来自五湖四海,部分游客在不清楚剧场有关规定的情况下,可能会有一些不文明之举,作为剧场安保人员的领头人,周阳生深知自己的言行不仅代表

着景区形象,还会影响游客的观演体验。所以,他总是面带微笑,温馨提示,“您好,剧场内请不要吸烟。”“您好,请不要乱扔垃圾。”“您好,为了您和他人的健康,请佩戴好口罩”……

在维持剧场秩序的同时,周阳生还积极为游客提供力所能及的帮助。《寻梦龙虎山》演出场地跨度大,又是行进式观演模式,每天都会有游客求助,比如不小心弄丢财物、走失小孩等。据统计,从2014年剧场初演至今,周阳生及其团队帮助游客找回钱包、手机、首饰、各类证件等近1000件,合计金额近100万元,搀扶老人、帮助寻找走失小孩、主动为不方便的游客服务等更是数不胜数。

今年8月,一名游客在行进式观演时,突觉身体不适,一下子坐到地上,不能言语。周阳生接到报告后立即赶到现场,发现患病游客脸色苍白、满头大汗,表情痛苦。凭着平时参加医护急救培训学到的知识,他初步判断游客是中暑了,于是组织队友将病人转移至开阔处,让病人家属帮其解开衣领散热,同时呼叫现场急救人员拿来风油精和藿香正气水,为病人涂抹服用。没过多久,病人便逐渐苏醒,连连感谢周阳生和队友。

2020年,面对新冠肺炎疫情,周阳生组织本组人员加强疫情防控和旅游服务培训。每日演出现场,他带领队友为游客测量体温、扫“赣通码”,检查游客是否正确佩戴口罩、保持观演距离等,克服重重困难,确保每场演出安全、有序进行。为此,他带领的“天兵天将组”先后获得“学雷锋示范岗”“青年文明单位”“先进班组”等荣誉称号,他本人也多次获得“先进工作者”“文明旅游先锋”等荣誉。

周阳生表示,接下来,他将以本次“与文明相伴,与健康同行”2020年“文明旅游 为中国加分”活动为契机,提高“天兵天将组”的综合技能和服务水平,努力打造一支“不怕苦、作风硬、勇于担当、服务规范”的文明督导员队伍,为龙虎山景区的和谐发展添砖加瓦。



周阳生夜间值守

西藏圣洁导游服务中心导游次仁曲宗

让文明之花在雪域高原绽放

西藏美丽而神秘,那里有灿烂的阳光、洁白的云朵、纯洁的空气,也有多彩的民族文化、浓厚的宗教氛围、辉煌的布达拉宫。与此同时,被称为“世界屋脊”的西藏地处高原,生态环境十分脆弱,一旦遭到破坏,很长时间内难以修复。

近几年,随着自驾游盛行,进藏的背包客越来越多,一些人找不到扔垃圾的地方,便将垃圾随手丢弃在旅游区、318国道沿线,破坏了西藏本就脆弱的生态环境。如何处理好旅游和生态环境之间的关系,一直是西藏旅游发展的痛点,也一直困扰着次仁曲宗。

次仁曲宗是西藏圣洁导游服务中心的一名藏族导游。在10余年的导游工作中,她以身作则,积极倡导文明出行,呼吁游客共同守护西藏的圣洁。

在带团过程中,次仁曲宗经常劝阻一些旅游不文明行为,比如主动提醒游客不要乱扔垃圾,她自己也会随身携带垃圾袋分给游客。“刚成为导游的时候,我也不知道该怎么做。后来,在长时间的积累和沉淀后,我学会了以身作则。每次带团出游遇到地上散落的垃圾,我都会主动捡起来放进垃圾袋,带到有垃圾箱的地方再丢弃。”次仁曲宗说。

次仁曲宗还参加了由原国家旅游局、中国少年儿童文化艺术基金会发起的“美丽公约”文明旅游公益组织。该公益组织于2015年启动了“美丽公约 擦亮天路——接力清理进藏公路旅游垃圾公益行动”,旨在号召进藏

游客文明旅游,主动清理进藏公路沿线旅游垃圾,共同关注和参与环保事业。

次仁曲宗在“美丽公约”发起人史宁的启发和鼓励下,在拉萨逐渐建立起一支志愿者队伍,并担任队长一职。起初,她动员身边的家人朋友加入进来,在旅游区周围、318国道上捡拾被丢弃的垃圾。坚持了一段时间后,她意识到,几个人捡垃圾的力量远远不够,要想办法建立壮大志愿者队伍,通过实际行动号召更多人加入进来。

身为队长,次仁曲宗每次组织活动前,都会向参加活动的志愿者发出十条“美丽公约”倡议:“爱绿水青山,爱健康快乐,爱主动互助,爱诚信买卖,不乱丢垃圾,不乱刻乱画,不乱躺乱卧,不大声喧哗,遵守旅游目的地管理规定,尊重当地人的习惯、信仰、风俗。”每一位志愿者都会系上具有象征意义的蓝丝带。一条条蓝丝带,将守护西藏圣洁的信念传递到每一位游客心里。

不少参加过活动的志愿者表示,今后不会再乱扔垃圾,并会发动身边更多的人成为文明旅游志愿者。他们还把蓝丝带发给自驾游游客,游客了解到“美丽公约”的理念后,把蓝丝带系在身上、背包上和车上,并承诺自己不会乱扔垃圾。

目前,“美丽公约”志愿者队伍仍在不断壮大,在西藏自治区旅游发展厅的支持下,已经建立了50支本地服务队,一同为减少西藏旅游垃圾而努力。

凭着“文明旅游从我做起”的实际行动,



次仁曲宗(右一)正为游客讲解

次仁曲宗被中国少年儿童文化艺术基金会授予“全国优秀队长”荣誉称号。她说,“守护青藏高原从我做起,我们要通过自己的实际行动把这种观念传递给全中国人民,让广大进藏游客积极投身文明旅游实践,守护好世界上最后一方净土,让文明之花在雪域高原生根发芽、精彩绽放。”

作为景区讲解员,刘守琼每天穿梭在仙岛湖的青山绿水间,旖旎的风光在她的讲解下更显动人,南来北往的游客被她的笑容和话语感染,也爱上这片美丽的山水。

在带领游客领略仙岛湖自然风光的同时,刘守琼不忘提醒大家遵章守礼,文明出游。在疫情常态化防控阶段,为了让游客更加放心快乐出行,刘守琼时刻提醒大家戴好口罩、保持距离,组织游客有序排队、测温。细心的她随身携带着调配好的消毒液,对红外线体温检测门、游步道扶手等设施进行消毒,并为游客免费提供免洗消毒液、卫生湿巾等。虽然口罩遮住了刘守琼的笑容,但她们的热心服务感染着每一位游客。

为了守护这一汪湖水,刘守琼不仅用语言,也用行动影响着每一位游客。带团讲解过程中,她看到垃圾便随手归置,久而久之,已经成为一种习惯。景区实施垃圾分类后,她还编了一些垃圾分类顺口溜,如“垃圾多,危害大,分类摆放人人夸”等,以轻松的方式让游客参与文明旅游。

“文明旅游不能只靠一己之力,我希望每位来仙岛湖的游客都能像爱护自己的家园一样爱护这里的环境。”刘守琼说,“现在景区建设得越来越好,文明理念越来越深入人心,游客的文明素养也越来越高。我希望用自己的行动感染身边的每一个游客,让大家都能感受到仙岛湖的魅力。”

“有一批医护人员到达景区,请准备接待……”这天中午,湖北省黄石市阳新县仙岛湖景区讲解员刘守琼刚吃完饭,对讲机里便传来了新的任务。她立即戴好口罩,赶往售票处核对游客信息,并到游客中心门口等待,帮助前来景区游览的医护人员办好相关手续。

接着,刘守琼带领医护人员登船上岛,并认真为其讲解,一路上嘘寒问暖、亲切交流,以自己的行动表达对疫情防控期间“最美逆行者”的钦佩与感谢。



刘守琼(左)为游客指路

湖北黄石仙岛湖景区讲解员刘守琼

仙岛湖的「文明使者」

本版文字 李凤 宁英戈 插画 王超