

让青春在旅游发展中绽放绚丽之花

贴心服务温暖旅途

□ 本报采访组

4月19日,习近平总书记在清华大学考察时强调,广大青年要肩负历史使命,坚定前进信心,立大志、明大德、成大才、担大任,努力成为堪当民族复兴重任的时代新人,让青春在为祖国、为民族、为人民、为人类的不解奋斗中绽放绚丽之花。

文化和旅游领域青年与时代主题同心同向。3月30日,文化和旅游部办公厅公示文化和旅游行业第20届全国青年文明号推荐名单,确定58个推荐集体,其中有青春洋溢的酒店服务队伍、有守护游客生命安全的安保队伍、有追求卓越的讲解服务队伍……在五四青年节到来之际,中国旅游报记者采访了部分青年文明号集体相关负责人,了解这些青年立足自身岗位,默默耕耘、辛勤奉献的先进事迹,希望能激励更多青年旅游者绽放最美丽的青春光芒、争做新时代的奋斗者。

奋斗青春 创先争优

1994年,共青团中央在全国开展创建青年文明号活动,27年来,青年文明号已成为青年服务国家建设的重要载体和有生力量,充分发挥了示范引领作用,激励更多青年再接再厉、创先争优。

首旅集团旗下的北京饭店北京厅服务团队平均年龄27岁,多次承担重要国事活动和重要政治任务,如参与2014年APEC欢迎宴会等。“这些年轻人特别能吃苦、能战斗,工作一天,很多人的膝盖、脚脖子都是肿的,但没有

一个人叫苦、叫累。在国宴上,宾客看到的是训练有素、动作整齐划一、服务灵活贴心。这背后是抛洒汗水的艰苦训练和克服一切困难、顾全大局的努力担当。”北京饭店餐饮部总监李海玲说。

三亚市天涯海角旅游发展有限公司安全保卫部自1998年成立以来,紧紧围绕景区安全生产工作,出色完成各项安全保卫工作,实现安全生产零事故、零投诉。“我们将突出青年文明号的示范引领作用,带领广大青年为天涯海角游览区发展作出更大贡献,助力行业高质量发展,在海南自由贸易港建设中书写‘青年文明号’的新篇章。”三亚市天涯海角旅游发展有限公司安全保卫部副经理黎仕艺说。

秦始皇帝陵博物院社会教育部主要承担博物院的讲解、接待、教育活动策划、志愿者管理等工作,现有工作人员62名,其中青年员工47名。这支队伍以文明热情的讲解服务、丰富多样的教育活动,受到海内外游客的好评。秦始皇帝陵博物院副院长田静表示,我们将秉承“团结向上、刻苦学习、锐意进取、无私奉献”的团队精神,继续发扬优良工作作风。

开封清明上河园股份有限公司讲解班相关负责人介绍,在青年文明号争创过程中,全体讲解员不断提升业务水平,为游客提供优质服务。“去年3月复工复产以来,讲解班组在完成本职工作的基础上,分阶段兼顾景区入园隔离点和检票服务工作,圆满完成各项工作任务。我们将继续以这份荣誉为动力、以游客满意为标准,完善服务机制、提供优质服务、发扬开拓创新

精神,让景区讲解工作再上新台阶、再创新佳绩。”

立足岗位 做好服务

能成为青年文明号,与这些青年立足岗位、锤炼品德、勇于创新、实学实干紧密相关。他们在平凡岗位上绽放青春、为行业高质量发展贡献力量。

“对于年轻宾客,我们会及时提供靠垫、更换座椅;对行动不便的宾客,我们会帮他们清除障碍物;对于小朋友,我们会耐心提醒他们注意安全。好的服务由细节组成,一个真诚的微笑、一句简单的问候、一个贴心的举动……都能让客人感到温暖。”北京饭店北京厅领班方乐说。

湖南省博物馆教育中心主任李茜介绍,湖南省博物馆教育中心结合工作实际,通过完善配套管理制度、创新工作运营机制、提升业务能力水平,逐步打造了一支专业、严谨、高效的教育工作队伍。“疫情防控期间,我们严格落实疫情防控措施,有序开展讲解接待工作。同时,借助网络平台、融媒体资源,建立线上教育资源库,线上推出‘云课堂’‘云博物馆’等活动。此外,为提高教育活动成效,开发设计了教育读物,并将大部分成果免费提供给观众。”

重庆白鹤梁水下博物馆讲解员聂艳雪介绍,该博物馆长期为游客提供免费讲解服务,并根据游客需要,提供特色服务,如,针对聋哑人士,配备了手语解说员;针对外国游客,提供日语、英语等讲解服务。同时辅以方便灵活、自主选择的语音导览模式,满足

游客多样化需求。

秦始皇帝陵博物院社会教育部讲解组长刘娜说,该部门每年利用旅游淡季持续开展内容丰富、形式多样的业务培训,不断提升全员素质。同时,积极配合外展工作,目前,兵马俑先后到41个国家和地区的150座城市展出,境外观众达3000万余人次。社会教育部的讲解员或随外展布展、撤展,或担任随展组翻译,积极向海外观众宣传优秀历史文化、传播文物保护理念。

四川省三星堆博物馆公众服务部部长杨莉介绍,除了日常讲解工作,讲解员们还将三星堆文化带进校园、社区、军营、企业。截至目前,由三星堆讲解员主讲的公益讲座和流动展览已达400余场次,足迹遍及四川省内10余个县市区。“我们还参与设计、开发和组织青少年教育项目和活动达20余种,为三星堆文化的传承和传播作出重要贡献。”

面向未来 追求卓越

今年是中国共产党成立100周年,站在“两个一百年”的历史交汇点,文化和旅游领域青年将以更加良好的姿态投入到今后工作中,围绕产品、服务等创新创优,献礼建党百年。

李茜子表示:“今年,我们将积极开展红色主题社会教育活动,创新博物馆红色教育新方法、新形式,通过红色宣讲活动与理论学习相结合、线下学习与线上直播相结合、知识传授与交流互动相结合等,引导观众了解红色文化、弘扬革命精神、传承红色基因。”

(下转第2版)

时刻绷紧疫情防控与安全出游这根弦

□ 特约评论员 马振涛

5月2日,文化和旅游部办公厅发布《关于进一步加强五一假期旅游出行疫情防控工作的通知》(以下简称《通知》)。《通知》要求,各地文化和旅游部门要严格落实防控措施,强化现场管理,加强客流监测,切实抓好旅游安全。加强应急处理,及时报告、处置突发事件。

今年五一假期处于疫情防控形势持续向好背景下,广大人民群众出游热情高涨,疫情防控和旅游安全压力不容忽视。为贯彻落实中央领导同志关于疫情防控重要批示指示精神和国务院联防联控机制《关于做好“五一”假期旅游出行疫情防控工作的通知》要求,文化和旅游部在节前召开电视电话会议,对五一假期旅游出行疫情防控工作进

行了再动员、再部署。

当前,境外疫情增长态势仍在持续,国内出现境外输入确诊复阳病例,“外防输入、内防反弹”工作依然不可松懈,有效处置突发风险、时刻警惕疫情隐患,持续做好安全出游,对各级文化和旅游部门及市场主体仍是一大考验。

五一假期已经过半,各地景区普遍迎来客流高峰。在相关人员共同努力和广大游客积极配合下,旅游市场秩序总体平稳,但也暴露了一些问题和不足。例如,一些人流密集的景区景点疫情防控举措落实难度大、警惕放松;一些景区,甚至因人流量过大导致游客心生不满。

今年五一假期是旅游业复苏的重要契机。(下转第2版)

□ 本报采访组

在景区入口为游客做好信息验证、测温登记,在游客服务中心耐心帮助老年游客购票,在创意园区精心为游客策划特色活动……五一假期,人们外出陪伴家人、朋友旅游时,也是旅游业一线工作者最为忙碌的时候。他们放弃休假、坚守岗位,在默默付出和用心守护中,为游客提供优质服务,保障游客安全。

五一假期首日6时,山西洪洞大槐树寻根祭祖祖园旅游景区内已出现不少匆匆忙碌的身影。景区游客服务部部长黄琳琳正在游客中心和讲解服务处进行开园前最后的检查确认工作,“要确认所有设施可以正常使用,疫情防控物资准备到位,工作人员定岗定责定工作内容。”

作为一名拥有10余年讲解服务工作经验的从业人员,黄琳琳对于景区讲解工作已十分熟悉,但每次面对节假日,都打起十二分精神,不敢有丝毫懈怠。“游客为本、服务至诚,这是旅游服务的核心理念,也是我们景区工作人员牢记于心的‘家训’。这里是棵大树老家,我们要以热情周到的服务将老人家最温暖的一面带给远游归乡的游客朋友。”黄琳琳说。

“请大家戴好口罩、保持距离、排好队,不要着急。”5月2日,在福建土楼客家民俗文化村景区的验票处,景区副经理江金艳正在引导游客有序进入景区游览。“我这几天6时就到岗了,先去景区停车场了解停车情况、去酒店了解游客入住率等,对当天的游客量先有个预判,方便安排游客分流入园游览。”江金艳告诉记者。

为了避免游客聚集,江金艳会根据游客情况,及时调度观光车接送游客。“早晨入口处的游客比较多,要重点安排车辆及时接送游客入园。下午会根据游客在景区的分布情况,合理安排观光车及时接送游客,让游客安全有序游览。”到了晚上,江金艳还会和值守保安一起巡逻,了解景区的安全以及疫情防控工作。村里的大爷大妈看见她总是热情地打招呼:“阿妹,辛苦啦!”“疫情防控无小事,要做好每个细节,为游客提供一个安全有序的游览环境,再苦再累也值得。”江金艳笑着说。

在青岛崂山风景区的游客服务中心,工作人员李云正在耐心指导老年游客购买门票,“阿姨,您和大爷带身份证了吗?超过60周岁可以享受门票免费、观光车半价优惠,你们的手机能网上支付吗?”在李云耐心询问和帮助下,两位老人很快便买好了门票。“我们致力于为游客提供精细化、标准化、人性化的服务,让游客有回家的感觉,同时,让游客在欣赏崂山美景之余体会到‘最美风景是崂山旅游人’。”李云告诉记者。

5月2日8时,江西滕王阁景区门口已排起了长队,滕王阁管理处景区保安部验票口班长陈嘉盛已做好迎接游客的准备。陈嘉盛曾是一名军人,退伍转业至今,已在景区辛勤工作了数十年,凭借“特别能吃苦,特别能战斗”的军人作风,曾荣获南昌市五一劳动奖章。疫情防控期间,他每天很早来到工作岗位,戴好口罩、护目镜、手套等防护设备,认真做好闸机、手持验票机等设备消毒工作。“实施新的购票形式和入园流程之后,游客需出示身份证或购票二维码进入景区。一些游客不太熟悉流程,我们都会耐心向游客解释,希望让游客感受到江西的热情。滕王阁就是我们的家,把家打理得井井有条是每位家庭成员的责任。”陈嘉盛说。

(下转第2版)

做导游让她找到了人生价值

——记全国五一劳动奖章获得者张晓旭

□ 见习记者 唐伯依

“五一假期我们虽然不用全天坚守岗位,但一定要做到24小时开机,如有紧急情况,确保前线导游能在第一时间联系到我。”全国五一劳动奖章获得者、山西荣时旅行社有限公司副总经理张晓旭告诉记者,对于导游来说,假期是每年最忙的时刻。

今年的五一假期,张晓旭主要负责“幕后”工作,及时监测前线导游带团情况,根据景区已有人数及时引导游客预约购票,为团队游客落实住宿、餐饮、景点参观等服务,协助一线导游处理突发状况等。“今年假期散客出游较多,除旅行团外,我们还会接待部分自助及半自助的游客,帮助他们订车、安排住宿、设计线路等,游客在途中有任何问题都可以向我们反馈。”

在五一假期前,张晓旭就组织公司导游部的同事开了安全会议,强调要保障游客人身安全和财产安全,要求导游熟知景区的紧急联系人。同时,要求对所有出行车辆进行保养和检查,所有导游在接团前把司机资质、大巴车资质等第一时间上传到公司的监控群内。“我们还印发了旅游安全提示书,请游客传阅,导游也会向游客多次强调其中的重点内容,并让游客签字确认。团队旅游涉及的环节非常多,有很多细小甚至琐碎的细节都需要注意到,只有做好前期准备工作,才能确保不出问题,也能让游客玩得安心。”

即使忙碌,也抵挡不住张晓旭骨子里对行业的热爱。朋友们经常劝她换工作,心疼她长时间带团比较疲惫,尤其有了孩子之后,可能无法兼顾家庭和事业。张晓旭却很坚定,从未打过退堂鼓。“我们带团短则五六天,长则十几天。但当我每次到景区里,站在大巴车上,把我的家乡山西讲给全国各地游客听的时候,我非常享受这个时刻,也非常感动,这份工作真的能给人温暖。”

“干一行,爱一行”是张晓旭工作的真实写照。“做导游能给我带来快乐,不仅收获了很多东西,更找到了人生价值,真正做到‘活到老学到老’。无论是哪个地方的导游,都可以通过自己的努力把家乡全面地呈现给全国各地的游客,这是一件很光荣的事情。”

在忙碌、繁琐的工作中,时时刻刻都发生着让张晓旭感动的事情。她曾带过一对来自美国的华侨夫妇,一路上他们很少与其他团友交流,行程快结束时,终于对张晓旭敞开心扉。他们动情地说,张晓旭的讲解和介绍,改变了他们对山西的印象。他们在国外生活多年,每次回国都希望能到不同的地方,这次到山西切身感受到祖国的巨大变化,如果有机会,希望能欣赏到祖国更多的大好河山,多走一走、看一看。(下转第2版)



视觉新闻

红色旅游 革命老区迎来热

五一假期,宁夏盐池革命烈士纪念馆吸引了不少游客前来参观并学习党史。今年以来,盐池革命烈士纪念馆已累计接待游客约10万人次。图为5月3日,游客在盐池革命烈士纪念馆参观。

新华社记者 冯开华 摄

供给丰富优惠“加码” 大众欢度美好假期

□ 本报采访组

五一假期,全国各地游客量快速攀升,旅游目的地迎来客流高峰。为满足多元化旅游需求,各地准备了丰富的旅游大餐和实实在在的优惠。文化和旅游从业者同游客一道编织着假期的美好生活。

出游热情高涨 旅游供给充足

广西5月1日当天共接待游客408.69万人次,比2019年同日增长8.4%;实现旅游消费32.09亿元,比2019年同日增长13.3%。5月1日,广西4A级及以上景区接待游客数量同比增长127.2%,三星级及以上宾馆酒店接待游客数量同比增长465.5%,重点餐饮企

业单日营业额同比增长40%。

五一假期前两日,辽宁省大连市以自由行游客为主的游客量比2019年增长17.45%;旅游综合收入恢复到2019年同期的82.54%;各主要景区景点游客量恢复到2019年同期的90.25%。

截至5月1日下午3时,广东省纳入监测的150家重点景区共接待游客213.2万人次,同比增长262.8%,较2019年同期增长11.5%。

为满足多元化旅游需求,各地推出丰富的旅游大餐。

五一假期,陕西推出秦岭生态之旅、黄河沿线之旅、丝路风采之旅等20条全新旅游线路。西安曲江大唐不夜城一如既往,以其美轮美奂的夜色和各种重现盛唐景象的演出,成为“网红打卡地”。

海南推出缤纷多彩的旅游项目,为各地游客“解锁”各式奇趣玩法。在海南呀诺达雨林文化旅游区,荒野学校为亲子游客带来沉浸式雨林探险之旅,萌宠科普乐园让游客邂逅细尾猿、袋鼠、长耳豚鼠等珍稀动物,海口热带农业科技博览园深受小朋友喜爱。“真没想到海口有这么好的科普展览馆,讲解人员非常专业,孩子们能学到大自然的知识。”湖南游客张月带着孩子度过愉快的亲子时光。

广东清远网红景区古龙峡推出粤剧快闪活动,游客可以欣赏到《帝女花》等粤剧名段,景区的玻璃平台变身演艺平台,引来游客围观。

惠民力度加大 游客享受实惠

今年五一,游客出游热情高涨,各

地在丰富供给、满足游客需求的同时,纷纷加大了旅游惠民力度,让广大游客获得更多实惠,营造了欢乐祥和的节日氛围。

五一假期前,贵州省赴济南、广州、重庆等地开展旅游宣传推介,为外地游客送出系列礼包,包括国有A级景区门票减免、积分兑换活动以及针对旅游企业实施旅游包车、专列、自驾游专项奖励等,很多游客或旅游企业在五一期间切实享受到了贵州给予的“礼遇”。

山西面向江苏、浙江、上海等客源市场推出免头道门票的措施,据了解,今后山西将分年度、分区域、逐步对所有中外游客开展免头道门票优惠活动。(下转第2版)