

用爱传递文明旅游蓝丝带

——记美丽公约文明旅游公益组织志愿者刘娟兰



□ 本报见习记者 魏彪

“我热爱大自然，更深爱着祖国的壮美山河。”在接受记者采访时，刘娟兰表示，“我的‘美丽公约西藏之行’源于热爱，既然爱就注定要付出、要奉献。”

刘娟兰是国网湖南省湘乡市供电公司退休职工，也是湖南省湘潭市生态环保协会湘乡中队的一名志愿者。

作为当地山友圈中小有名气的环保卫士，她多次获得湘潭市生态环保协会“蓝天卫士”和湘乡市登协“环保卫士”称号，2019年在川西贡嘎大环线徒步时，获得徒步中国颁发的千面贡嘎“护山行者”环保奖。

2015年，刘娟兰跟山友自驾去西藏，在下车休息时，她看到沿途一些休息点、观景台垃圾遍地，与壮美的自然景观极不协调。这次旅行结束后，她心里总是有所挂念，希望再去西藏，能为环保事业做出自己的贡献。

一次偶然的机会，刘娟兰了解到了美丽公约文明旅游公益组织（简称“美丽公约”），并被其宗旨打动。这时，一个两难的决定摆在了她面前：是退休后被单位返聘继续从事热爱的工作，还是选择去美丽公约驻站完成自己的心愿。

很快，刘娟兰心底有了答案。经过反复自省、面试，她如愿获得了美丽公约西藏林芝鲁朗志愿者基地第6期驻站工作的机会。2021年3月16日正式出发，辗转4天到达基地，正式成为了美丽公约文明旅游公益组织的一名驻站志愿者。

抵达西藏林芝鲁朗的第二天上午，她不顾感冒带来的不适，坚持与队

友们一起去高山牧场清理垃圾。在牧场，望着看不到头的垃圾，志愿者们一时不知所措。大家忙碌了一天，捡拾的垃圾却不及冰山一角。

“这让我们产生了深深的无力感，也明白了比捡垃圾更重要的是做好文明旅游的宣传。为此，我们积极引导游客文明旅游，带动当地藏族朋友和更多志愿者加入文明旅游的队伍，从源头减少垃圾。”刘娟兰说。

于是，传递蓝丝带、写宣传推文就成了刘娟兰和队友们最重要的任务。每天上午，她与其他志愿者一起去鲁朗周边捡垃圾，去旅游打卡点、商铺、民宿传递蓝丝带，劝导游客文明出行，邀请游客前往基地进行公益体验。晚上回到基地后，大家继续开会总结、撰写微信推文，线上线下传播文明旅游理念，号召广大游客文明旅游，共同守护地球第三极。

在第6期工作结束后，因项目需要，刘娟兰留下来成为第7期志愿者工作站站长。从参与者变成管理者，她没有因为缺乏管理经验胆怯或逃避，而是以更饱满的热情投入到工作当中。其间，她耐心指导新队友熟记基地相关工作制度；带领志愿者一起整理物料，去高山牧场、花海牧场、

国道318沿线等处清理垃圾……在她的领导下，工作有条不紊地开展起来。

2021年5月，两个月的基地工作结束后，刘娟兰踏上了徒步西藏的征程。从鲁朗到林芝、拉萨、山南、日喀则、阿里，走过墨脱、库拉岗日、冈仁波齐，到过珠峰大本营、三大圣湖、扎达土林、古格王朝，又沿国道219到达新疆的叶城和喀什……随着徒步深入，她对美丽公约的行动初衷和文明旅游的涵义有了进一步理解。在徒步休整时，她向司机、驴友、游客和客栈、民宿老板传递了一条又一条蓝丝带。

“在美丽公约西藏林芝市鲁朗志愿者基地工作的两个月，是值得一生回味的时光。”刘娟兰表示，在鲁朗基地的工作虽然艰辛，却意义非凡。

2021年7月，回到家乡湖南湘乡市后，她继续在本地环保志愿者和身边的山友中间传递象征着美丽公约文明旅游的蓝丝带，她的相关事迹在当地引起了广泛的反响。“未来，我将继续努力，用实际行动影响更多人，传递并践行文明旅游理念。”刘娟兰坚信，星星之火可以燎原，随着文明旅游理念渐入人心，文明旅游之花也将在祖国的青山绿水间处处绽放。

敢于“拍砖”不文明行为的导游

——记山东美景国际旅行社导游部经理邢晓晖



□ 刘玉溪 边锋

邢晓晖是山东美景国际旅行社导游部经理，曾荣获“山东省金牌导游”“2020滨州好导游”等荣誉称号。他不仅是一名一线导游，也是一名敢于“拍砖”不文明行为的文明旅游督导员。

从业至今已有12年，邢晓晖一直奋战在旅游第一线。“我身上肩负着双重责任，既要做好导游服务，还要引导游客文明旅游，看到不文明行为，要敢于‘拍砖’。只有这样，大家的旅游行为会越来越规范，整个旅游环境才会越来越好。”邢晓晖说。

2009年，邢晓晖毕业后成为一名导游，“我非常喜欢一些历史典故、逸闻趣事，通过自己生动的讲解可以让外地游客充分了解当地的风土人情，很有价值。”邢晓晖谈起自己当导游的初衷时说。

“导游讲解是导游服务的灵魂，更是导游员用语言对导游词进行二次创作的过程。”邢晓晖说，从业之初，为了锻炼语言基本功，他每天早上会不断地重复绕口令训练。即使在带团的时候，早期的第一件事情也是如此。“熟能生巧，没有好方法，只有不断坚持。”

赓续红岩精神 争当文明使者

——记重庆红岩革命历史博物馆讲解员邓睿



□ 陈潜

邓睿是重庆红岩革命历史博物馆的一名讲解员。她工作的地方红岩村是当年中共中央南方局的驻地，红岩精神的发源地。邓睿每天在这儿向全国各地的游客们讲述红岩故事，弘扬红岩精神。

“重庆，是一座具有光荣革命传统的历史文化名城，红岩精神是镶嵌在这座名城上的璀璨明珠。我们所做的，就是让这颗明珠的光芒照进更多人的心中。”邓睿说。

2021年，正逢中国共产党建党100周年，邓睿所在的红岩故事宣讲团自觉担负起“弘扬红岩精神、讲好红岩故事、传播革命文化”的任务。邓睿完成讲解任务近400场次，党课现场教学150余场，还参与了多场进学校、社区等宣讲。

为了让自己的讲解更生动，更有吸引力，邓睿根据不同的参观群体，采取不同的讲解方式。针对中小學生，邓睿主要以故事为主，让他们从故事了解革命先辈的光荣传统，珍惜现在来之不易的幸福生活；针对党员，邓睿的讲述就会偏重于思

多年的导游生涯让邢晓晖意识到自己的知识储备量远远不够，“以赛代练是最好的一种学习方式。”邢晓晖说。他开始积极参加各类导游大赛，在2015年参加了东营市第六届导游风采大赛，取得优异成绩。2019年参加山东省文化和旅游厅举办的山东省金牌导游学习班，并在2020年滨州市好导游的评选中，荣获“2020滨州好导游”荣誉称号。

2021年11月，山东美景国际旅行社被评为“第一批省级文明旅游示范单位”，邢晓晖也成为一名文明督导员。作为管理者，对新导游培训时，不单要培训相关的业务知识和各项应急预案，还要解释文明出行的重要性。“首先要严于律己，只有自己先做到讲文明才能说服别人。”邢晓晖说。

邢晓晖很快就适应了自己的双重身份，每次带团过程中，“读一遍文明旅游告知书”，跟欢迎词一样成为行程中的重要环节。旅游过程中，邢晓晖积极引导游客文明出行，在景区发现不文明行为会更及时制止，动之以情，晓之以理，告知游客文明出行的重要性。

作为一名文明督导员，邢晓晖敢于向不文明行为说“不”，从不畏首畏尾。“随着国家经济的不断增长，国民素质会越来越高，不文明行为也会越来越少。我坚信，有一天，我们的旅游环境不再需要‘文明督导员’。”邢晓晖说。

突如其来的新冠疫情让旅游业一度陷入停滞状态。“旅游业正在发生巨变，我们一定要不断地创新，才能不被市场淘汰，在做好主业的同时，我们要发挥优势，打造‘网红’导游，适应市场发展的需求。”邢晓晖说。

邢晓晖走进校园开展公益讲座，向正在学习旅游专业的学生推出“旅游行业的未来发展趋势”“文明出行从我做起”等主题活动。他还带领学生实地考察，了解导游及文明督导员的实际工作状态、工作流程等，让学生们深入了解旅游业、热爱旅游业。



□ 刘奕岑

看到地上的垃圾，麻利地掏出卫生纸，包好丢进垃圾桶……在上海街头的一辆旅游巴士上，吴荣俊的这一系列动作迎来不少乘客赞赏的目光。

被同事们称为“文明老吴”的吴荣俊，是上海春秋旅行社的一名导

游。从业20多年来，这样的小插曲几乎每天都在上演。在吴荣俊看来，大众旅游时代，文明旅游工作不容小觑。他带团走遍全国各地及数十个国家和地区，文明旅游的种子也随之播撒。

“文明旅游不会一蹴而就，要靠平时一点一滴养成习惯。”作为一名旅游行业一线从业人员，吴荣俊在带团过程中切实履行“一岗双责”的义务，在工作中不仅时刻提醒自己文明旅游从自身做起，以身作则对不文明现象说“不”，还见缝插针地倡导文明旅游。“除了美好的回忆，什么也别留下”“盆景不是垃圾箱，杂物不要往里装”“多看美景，别刻美名”……吴荣俊这些实用而不失诙谐的文明提示语，提醒旅游团里的每个人争做文明游客。

践行文明旅游的同时，吴荣俊还努力讲好红色故事。上海是中国共产党的诞生地，红色旅游景点众多。2021年是中国共产党建党100周年，吴荣俊用自己的方式向党的百年华诞献礼。他积极学习党史知识，提升自身工作实力，从自身做起，并贴合导游实际工作情况做好红色文化宣传。作为中国共产党一大、二大、四大纪念馆景区专线车讲解员，他以红色专线车为平台，积极组织移动党课、讲好红色故

事。

2021年国庆假期，吴荣俊接待了一位让他终身难忘的游客。这是一位年近九十岁的老党员，由家人用轮椅推着参观中国共产党一大纪念馆。在接待过程中，吴荣俊以扎实的专业知识、生动的红色故事，讲述老一辈无产阶级革命家肇路蓝缕地到石库门走向天安门的历史原貌。参观结束时，吴荣俊看到老先生忽然从轮椅上颤巍巍地站了起来，同时举起右手面向党旗庄严宣誓。包括吴荣俊在内的所有人都被这一幕触动了，不少人的眼睛都湿润了。

临分别前，这位老党员握着吴荣俊的手激动地说：“你讲得很好，我作为一名有着60多年党龄的老党员向你致敬，感谢你把中国共产党建立、建设新中国的这些故事讲给下一代，让他们牢记我们民族复兴的使命，知道今天的生活来之不易。”而吴荣俊也被老人的精神打动了，他说：“您放心，你们老一代共产党人的红色革命精神，我们一定薪火相传，让我们的下一代都铭记于心，激励更多的人建设好我们的新时代。”

上海历史悠久，除了红色文化，还有海派文化、江南文化，想要把这些文化融会贯通并通俗易懂地讲给游客，

实非易事。在红色旅游专线和“建筑可阅读”专线产品设计时，吴荣俊主动申请参与其中，大量走访收集整理资料，带领团队勇于创新，仅仅是导游词就写了近2万字；为了让线路更加科学，炎炎酷暑中，他在旅游专线沿途一站一站的进行踩线，下车站点距离公厕有多远、景区内垃圾桶的分布、是否可分类投放……对于这些细节问题，他了然于胸。

“作为上海文化和城市的传播者，我不仅传递着上海多姿多彩的文化，更要让游客体验宾至如归的服务和文明精神。”吴荣俊身体力行地发挥着一名文明督导员的作用，潜移默化地影响着游客。每次行程结束，都有不少游客情不自禁地对他竖起大拇指。一位游客说：“你真的太了不起了，听你讲解不仅能够全面了解上海红色文化，还能身临其境感受上海文化的多元性，而且通俗易懂，连小朋友都听得津津有味。”

“这都是我应该做的，因为我是上海旅游业的一个小窗口，也是中国旅游业的一个小窗口。”吴荣俊用自己的实际行动争做文明旅游的传播者，讲好旅途中的文化故事，为中国旅游事业发展默默贡献着自己的一份力量。

持之以恒浇灌文明旅游之花

——记四川峨眉山风景区管理委员会报国管理处报国管理岗第一负责人王建华



右一为王建华

□ 陈俊成 本报记者 白桦

“能在普通的岗位上为文明旅游事业增光添彩，我觉得很荣幸。”得知自己荣获2021年文明督导员，四川峨眉山风景区管理委员会报国管理处报国管理岗第一负责人王建华有感而发。

进入峨眉山景区管委会工作18年，王建华在扮演好景区管理者和保护者角色的同时，始终为游客提供暖心服务，自觉践行倡导文明旅游，持之

以恒地浇灌着文明旅游之花。凭借这份坚持，他还先后荣获乐山市“共产党员示范岗”、峨眉山市“生态环境保护工作先进个人”以及峨眉山景区管委会的年度“优秀共产党员”“先进工作者”等称号。

回想起2003年，峨眉山风景名胜区管理委员会清音阁管理处的一则岗位信息，让彼时的王建华犹豫起来。是继续留在现有岗位工作，还是去做一名景区工作者？

“我一直对峨眉山都有特殊的感情，也想在跨行的角色转换中，为家乡的旅游事业作出自己的贡献。”王建华说，经过思量，2003年底，他便主动选择调往清音阁管理处工作。

以前我是以游客的身份进入景区，但这一次是以旅游人的身份进入，身上多了一份责任感。“回忆起刚刚到清音阁管理处工作的情景，王建华至今记忆犹新，‘工作从日常的办公室事务变成了多数时间在户外维护旅游秩序，这和自己作为游客时完全不一样。’

“新工作主要是负责环境卫生和旅游秩序维护，一开始还有点儿不太适应。”王建华说，在老同志带领和帮助下，他很快便能得心应手地处理好各项工作。

不久之后，因工作需要，王建华来到报国管理处工作，并担任报国管理岗第一负责人。

“很多时候自己很累，但看到游客满意的笑容，就感觉自己的付出是值

得的。”王建华说，“景区的工作让我获得了不一样的快乐。”

帮助游客寻找丢失财物、给受伤游客包扎涂药、驾驶“暖心服务车”转送游客……长期以来，在做好本职工作的同时，王建华还不忘为游客提供暖心服务，并坚持对各类不文明行为进行督导。

新冠疫情发生以来，亮码扫码、戴口罩等成为旅行标配。去年9月，景区报国寺庙门口一位女游客因不按防疫要求“扫码（健康码）亮码”非要硬闯入寺，与寺庙门卫发生了冲突。当时正在辖区内巡查的王建华看到后，立即上前询问原因并进行劝导。

“她的态度很不好，引起了周围游客的不满。”王建华说，为了不影响其他游客，他请涉事女游客前往广场休息处，并耐心解释防疫措施和扫码进入寺庙的必要性。随后，这名女游客按程序要求扫码后进入寺庙，临行前还向王建华表示，她一定会将文明旅游牢记于心。

工作之余，王建华还会向自己身边的亲朋好友进行文明旅游知识普及。“需要把文明融入日常的每一件小事当中去，引起大家的重视。我会常常教育自己的孩子不要说脏话、乱丢纸屑垃圾，让他从小就养成文明的好习惯。”

良好的旅游市场秩序是文明旅游中的重要一环。王建华经常和同事们一道在报国管理处辖区内进行文

明旅游宣传，并通过整治无证经营、打击违规销售、树立诚信经营示范等方式，维护游客权益。

文明旅游不是朝夕之功，需要长期坚持和守护。在多年的工作中，王建华始终把倡导文明旅游作为重要职责。

2021年国庆假期首日，峨眉山景区报国寺庙前广场上游客络绎不绝。突然，一名只穿着内衣的中年男子四处游走，引发了游客的恐慌，正在巡查的王建华见状立即上前将该男子制服，并迅速带离广场。

随后，王建华对该男子的不文明行为进行了批评教育。“当时感觉他应该是醉酒所致，也没有想过自己会有什么危险。”王建华说，他当时没有想太多，只是为了及时恢复现场秩序，让其他游客安心安全游玩。

每逢大型节假日，峨眉山都会迎来大量游客，这给王建华的工作带来了不小的压力。“经常从凌晨四点半起床忙到午夜时分。”王建华说，能服务好游客，让他们享受愉快的假期是一件有意义的事。

“我想用自己有限的力量把文明旅游理念传递给更多的人。”王建华说，长期的工作让他养成了文明旅游的好习惯。

“文明旅游事关每一个人，需要全社会共同参与、共同营造。”王建华说，接下来，他将继续坚持从每一件小事做起，争取让自己成为一名更加合格的文明旅游宣传者、示范者和践行者。