

酷暑中，带团人的一天

今年夏天很热，然而，不断飙升的气温却敌不过游客高涨的出游热情，久违了的导游旗再现各个景区景点。导游和辅导员的工作本来就很辛苦，酷暑中坚持带团的他们更辛苦，但正像他们中有人自信地说的那样：“我们的服务品质一点也没有降低。”



途牛导游王光刚等待游客上车 本报记者 张宇 摄



途牛导游魏然(左二)带团游览 企业 供图



世纪明德西安公司导游王朝辉带团游览 企业 供图

“想为游客提供更专业的服务”

□ 本报记者 张宇

7月10日早上5时，家住河北燕郊的途牛导游王光刚拼到了车，他要在7时前赶到位于北京二环的日坛宾馆跟自己负责的团队会合。因为起得太早，王光刚一般会在出租车上眯一会。“我要拼车到国贸，然后再转地铁。这个团是落地散拼，一共4个家庭22位游客，在北京停留4天。”记者在日坛宾馆见到王光刚时，这位46岁的导游正在跟司机确认当天的行车路线。“今天的行程相对前两天还算轻松，上午去颐和园，然后在车上外观清华大学和北京大学，下午游览前门大街。如果一切顺利，争取在下午4点左右就能结束主要行程。我晚上回家补个觉。”

王光刚告诉记者，很久之前，北京所有的地接社已经不再为地接导游提供住宿了。“导游们为了省钱，多数会选择住家。像我这样住得比较远的，也只是在行程中有参观升旗仪式的那一天，在客人下榻的酒店附近找一个便宜一点的酒店住一晚。没办法，看升旗一般凌晨3点多就得带客人出发，回家住根本赶不回来。”

“每天往返奔波，高温下户外带团会不会很辛苦，有没有想打算休息几天？”对于记者的这个问题，王光刚笑着回答说，从6月15日开始，这样连轴转的状态他已经坚持了一个月。“疫情发生后，我在超市做过货物配送工作。旅游市场一有好转，我立刻就回来了，还

是喜欢导游这份工作，想为游客提供更专业的服务。说不累是假的，你看我这黑瘦黑瘦的模样，就知道辛不辛苦了。但好不容易盼来了旅游旺季，大家都会不得休息，想多赚点。”

上午8时30分，王光刚带着客人到达颐和园，此时的温度已经超过了30℃。天气预报显示，当日北京最高温为39℃。“这个温度已经相当友好了，前一阵一直在40℃以上，我们也是照常带团。你看我这墨镜是不是很有喜感。”王光刚一边戴墨镜，一边开玩笑地问记者。

在大巴上讲了40分钟，一下车王光刚又开始忙起来，发放耳机、换票、讲解，为游客找有树荫的地方休息。在将近两个半小时的游览中，王光刚只有在等待游客上厕所的时候才能喝几口水。

由于天气炎热，游览过程中，王光刚增加了游客休息的次数。“太热了，我们还好，已经习惯了这种状态，但游客不行，必须得劳逸结合，避免中暑，每到一个小景点，我都会让游客找个不晒的地方坐下来听我讲解。”

在颐和园，王光刚遇到了一位同事——途牛导游魏然。这位90后游客家住北京房山，孩子刚刚3岁。“你可以跟她聊聊，小姑娘昨天都累哭了。”王光刚说，“昨天我们两个团队的行程都是看升旗、登长城再加鸟巢水

立方，需要开启暴走模式。”

魏然然带的也是落地散拼团。“因为行程的最后一天有客人要坐火车离京，发车时间比较早，和客人协商后，我们把最后一天浏览天坛的行程改到了7月9日下午。”魏然然告诉记者，凌晨1时30分，她把熟睡中的女儿交给奶奶，就赶往了酒店跟游客汇合。“看升旗、登长城、参观鸟巢水立方、游览天坛，一天走下来，我整个人都已经累懵了，下团之后回家地铁还坐过站了，整个人有点崩溃。”

“但是哭不代表我软弱，导游自愈能力都很强，哭完睡一觉，第二天又满血复活了。”魏然然笑着说，“旅游旺季，我跟王哥一样也已经连轴转一个月了，主要还是喜欢这份工作。比如说讲故宫，真的是越讲越兴奋，很有成就感。”

王光刚从业18年，魏然然从业8年，两人一直深耕北京地接业务。在他们看来，大部分导游都是竭尽全力为游客服务的。“一上团大家立即进入工作状态，想的都是如何将最好的讲解和最好的服务呈现给游客，让游客不虚此行。”王光刚说。

“每天行程结束，手机从来不敢静音，就怕游客打电话找我。每次看升旗，我都会提早一个小时到酒店，确保酒店打包早餐不出问题。最近天气炎热，我会在车上准备一个急救包，备好常用的防暑用品。”魏然然说，“昨天我

还收到了游客的感谢短信，觉得这些努力都是值得的。”

下午在前门大街，两个导游又碰上了。“客人有一个多小时的自由活动时间，我们也终于可以坐下来休息休息了。”魏然然笑着说，“前两天都是暴走行程，一下团恨不得瘫在地上。”

聊起7月初北京有导游因中暑不幸去世的事情，王光刚和魏然然说，他们也都开始注意身体状况，做了全面的体检，尽量保证休息好、吃得好。

“我每天尽量保证三餐正常，保证体力，对自己负责的同时也是对游客负责。”王光刚说，“早起一点没关系，但早饭一定要吃。另外，导游也要跟正规的旅行社合作，他们在行程安排上会更加合理，导游不至于太累，也不会有其他压力。”

“一会几行程结束，我得赶紧回家休息、调整一下。”魏然然说。

“送客人回酒店之后，我也得赶快回家补觉。昨天凌晨1:30起床，今天凌晨4:30起床，接下来还得再忙上一段时间，大家都要注意身体。”王光刚说。

此时，室外温度已经达到38℃，两位导游举着导游旗站在前门大街入口处，等待各自的游客归队……

16时，王光刚将游客送回酒店，结束当天的导游行程。16时30分，魏然然也结束了当天的导游行程。他们又在为新的一年做准备。

『我们的服务品质一点也没有降低』

□ 罗赞鹏 本报记者 张陇堂

刚送走一个团，来不及休整的甘肃文旅国际旅行社导游员范凌霄立马又接了一个15人的小团队，开始新一天工作。“各位旅客，很高兴能为您服务，希望在未来几天的旅程中，我们都能有收获。”范凌霄说。

7月11日早晨，在服务群里发送了提醒游客早起用餐的信息后，范凌霄开始检查下一个环节。

“各位旅客朋友，西北的晴天有些‘艳丽’，在享受户外美景的同时，更要做好防暑、防晒工作。”这是近期范凌霄带团时常挂在嘴边的一句话。不仅口头提醒，每次接到带团任务后，他还会仔细看公司制定的接待计划和游玩路线。“了解游客要去的景点和当地天气情况，提前备好防晒物品或雨具，接团时带上，有备无患。”

此次范凌霄带的是亲子团，行程涉及甘青两省的自然景观、人文遗址，还有一些科普基地。出发前，以家庭为单位，他将团队成员分成若干小组，按组在上车统计人数、下车领票参观、酒店办理入住等环节，请小组组长帮助自己做好工作，使整个参观行程能够按时完成。

上午9时左右，团队抵达西宁野生动物园，虽是周末但园区里的游客已经很多。范凌霄引导游客有序入园，显得有条不紊。他说，这种情形在暑期档的甘青大环线上很常见，像热门参观地莫高窟日接待游客量已达承载上限，出现一票难求现象。

西宁野生动物园占地面积较大，景点间相距较远。参观过程中，范凌霄反复提醒游客尽量在阴凉处行动，避免在天气燥热的时候耗费体力，提醒游客做好防护工作。

行程中，范凌霄不时接到公司打来的电话。“不仅关心团队行程，也关心导游的身体状况。公司很关注我们的工作环境和工作状态，时刻与在外带团的员工保持联系，一方面提醒我们要按照规章制度做好对游客的各项服务工作，另一方面提醒我们带好防暑用品，尽可能保证休息时间。”

“西北旅游旺季已经到来，最突出的表现就是景区里参观的队伍越来越长，酒店里等待用餐的客人越来越多，甚至出现了客人已抵达餐厅还没来得及翻台的情况。”范凌霄说。

11时左右，在做好讲解服务的同时，范凌霄开始在服务群里发送中午乘车集合地点和用餐时间提醒，同时联系酒店安排客人用餐的相关事宜。为了避免游客长时间等待，范凌霄总是提前一步，尽量做到游客一到酒店，就可以直接用餐。他在客人结束游玩前半小时再次致电酒店预留位置，在客人即将抵达酒店前10分钟

又跟酒店沟通，请厨房开始做菜。

下午4时，范凌霄招呼游客上车前往下一个景点。按照计划，他应该在旅游大巴上介绍下一个景点的基本情况。但他发现游客很疲惫，有的已经靠着椅背睡着了。于是，他停止讲解，让客人先休息。在服务区休整后，客人再次上车，他才开始介绍下个景点的情况。

范凌霄说，暑期市场的火爆，不仅导致住宿、用车紧张，也让甘青两省原本就存在的“导游荒”现象更加严重。“疫情3年，好些导游转行了。今年以来虽然有不少导游回归，但是，仍然难以满足激增的客流。”

晚上7时，当日行程结束。范凌霄介绍，旅游旺季能在这个点完成一天行程，并不多见。回到房间后，他与公司联系对接，落实明日的行程路线和各项事宜。在反复确认后，他又开始在服务群发送明日行程安排和注意事项，等到各小组组长逐一回复后，他才终于放松下来，而这时已经夜深了。

“按5—6天的长线团计算，一个导游一个月至少要带4个团，平均每天走2.5万步左右。导游员的缺口只能靠现有这些导游多带团来缓解。不过，我们的服务品质一点也没有降低，反而更加严格地要求自己，秉承‘游客为本服务至诚’的原则，竭力为游客提供高品质的服务，让远道而来的游客收获满满。”范凌霄说。

“这是一份责任，一定得做好”

□ 本报记者 张宇

“华清宫和秦始皇兵马俑博物馆两个景点人比较多，带队导游和辅导员一定要照顾好学生。另外，天气炎热，要提醒学生多喝水。”7月7日一大早，世纪明德西安公司北城中学研学项目总控导游王朝辉就将3个研学营的导游集合到一起，再次嘱咐注意事项。

“这个研学团队来自江苏南通，一共120名学生，分成3个研学营，在西安有5天行程。”利用早饭时间，王朝辉向记者介绍了研学团队的情况，话还没说完，王朝辉的电话再次响起。“稍等，我接个电话。有个学生今天早上发烧了，我得叫团队医过来看看，汇报公司，让派工作人员到酒店陪同。”说完王朝辉就匆匆离开了。

上午9时，3个团队到达华清池景区门口，嘱咐各个营队导游整队等待之后，王朝辉开始领取耳机、兑换门票，为每个团队分配景区讲解员，直到学生进入景区开始参观，他才松了口气。而此时，西安的室外温度已经达到了30℃。

找了一处人较少的地方坐下，王朝辉开始联系中午用餐、安排下午的游览事宜。

“我是70后，今年44岁了，但在导游这个行业还算新人。”王朝辉告诉记者，他在教育行业工作了20多年，2019年疫情发生前才拿到导游证，今年3月份正式入职。“因为一直在学校工作，对研学业务比较熟悉，我很喜欢导游这个职业，尤其是带研学团队，每天都很开心也很充实。”

中午11时，王朝辉带领学生去餐厅，安排好学生之后，刚想休息一下，他发现一名学生一直趴在餐桌上，他立刻前询问，得知孩子只是睡得有点困之后，才放心地开始吃饭。

王朝辉告诉记者，因为有一定的在教育行业工作的经历，对于教育与旅游相融合的研学业务，他上手很快。“为了能尽快补齐景点讲解方面的短板，每天我都会抽出时间学习各个景点的导游词。西安作为千年古都，有着深厚的文化积淀，要想讲好每个

景点，需要大量的积累。”

对于中年转行，王朝辉很乐观。“生活压力肯定有，但能做自己喜欢的事情，还是值得冒险做出一些改变的。一开始我家里人也不理解，但看我这么坚持，也就妥协了。”王朝辉说，“真正入行之后才理解导游这一职业的艰辛，需要承受身体和心理的双重压力。”

“心理压力主要就是学生的安全，家长把孩子交到我们手里，我们一定要安安全全地把孩子带回来。但孩子毕竟处在精力旺盛，对外界充满好奇的年龄，需要导游花更多精力。”王朝辉说，每次带团，他都会把学生的安全放在最重要的位置，食品卫生、住宿环境、行车安全是他特别注意的方面。

“我会给自己定一些工作原则，确保不遗漏每一个细节。比如说，每餐提前到场查看菜品，然后迎接学生，观察他们的状态。因为有教师的工作经历，所以我对孩子的心理状态还是比较了解的。再有，在行程中也要时刻

关注学生的状况，一旦发现孩子身体不适就要及时处理。”

6月中旬，王朝辉带的一个研学团队里，有一个孩子凌晨12时突然肚子疼，他和带队老师赶紧将孩子送到医院，诊断为急性肠胃炎。“我们马上给孩子办理住院，通知家长第二天赶过来陪护，忙完回到酒店，天都快亮了，没休息两个小时，就起来继续第二天的行程。”

谈到导游的工作强度，王朝辉说，从6月开始，长途研学团就多了起来。“在团上一旦忙起来，尤其是遇到突发状况，晚上的一两点休息都很正常，身体也会吃不消，但再苦再累也得撑下去，这是一份责任，一定得做好。”

晚上9时，所有行程终于结束。但因为有一个团队掉队，王朝辉在酒店大堂等到11时。一天下来，他的嗓音有些嘶哑。“不等到全部团队安全回来，我实在是不放心，接下来还要去例行查房，一天的工作才算真正结束……”王朝辉说。

一边喊累，一边连续带团

□ 武小知

7月9日早上6:30，广州长隆欢乐世界附近的一家酒店内，武汉学知悟达国际旅行社的夏令营辅导员詹健开始挨个敲门，叫小营员起床。夏令营的一天就在清脆的“咚咚”声中开始了。

这一天是詹健和同事们“特种兵”式带团的一天。7:00早餐，7:30从酒店大堂出发，前往珠海海洋王国参观。

詹健是第一次当夏令营辅导员。之前听学姐说，带团是一次带着小朋友一起玩耍的愉快旅行，是一次难得的经历、难忘的回忆。带着憧憬，她通过武汉学知的层层考核，成为今年武汉市中小學生“跟着课本游中国”夏令营200

名辅导员中的一员。但上了团她发现，现实与想象之间的落差有点大。这不，詹健原本以为小营员入园后，自己可以休息一下。然而，很快她就发现，根本不可能。

为保证入园后的安全，小营员们被分成若干小组，辅导员通常跟在队伍最后，确保孩子一个都不能少。詹健形容自己就像一只“牧羊犬”，左边、右边不停地跑动，把掉队的孩子一个个领回队伍。7月的广州潮湿闷热，辅导员体力消耗很大，詹健不停地喝水，但几乎从不上洗手间，因为水从汗腺“都蒸发了”。

夏令营不同于常规成人团队，保障营员安全是第一要务。上岗前考核和培训时，老师就反复叮嘱，“为了孩子的安全、家长的嘱托、学校的信任，必须做到万无一失”。

詹健回忆说，为了做到万无一失，培训过程中，武汉学知竟然将两辆旅游大巴开进了课堂，现场讲解车辆安全防控的各项流程、要点。那堂培训课让所有辅导员们印象深刻，把“安全”二字刻进了头脑中。

现在，每次小营员上下旅游大巴，詹健都会反复叮嘱孩子：“不在车前跑！不在车后留！不在车边站！”她一

边说，一边领着孩子快步前往安全区域排队。她的搭档则返回大巴，反复清查，确保车上没有掉队的孩子。

高强度的工作、高度紧绷的神经，让这群20岁出头的辅导员们也忍不住喊累。不过，一边喊累，一边连续带团的辅导员仍是多数，此次带团结束后，詹健也打算报名再带团。她渐渐觉得，学组说得没错，这确实是一次难忘的愉快旅行。“有孩子的笑脸、老师的肯定，还有一群人为了着同一个目标努力奋斗，这种感觉很新鲜、很上头。”她说。

16:30返程，19:30晚餐，21:30开会，22:00查房直至深夜。



39℃高温下，导游在北京天坛公园讲解 本报记者 王玮 摄