

●第二批国家级文明旅游示范单位系列报道

重庆红岩革命历史博物馆

让文明之花处处绽放

□ 陈 潜

近日,来自西南政法大学商学院的10名红岩志愿者走进重庆红岩革命历史博物馆,开展文明引导志愿服务活动。“志愿活动让我对红岩精神有了更深入的了解。同时,我很高兴通过我们的服务,能够让游客增强文明旅游意识。今后,我一定会在做好红岩精神传承人的同时,当好文明旅游的宣传员。”红岩志愿者冷明珠说。

为大力营造文明旅游氛围,重庆红岩革命历史博物馆招募文明旅游志愿者670人,每年开展志愿服务上百场。每逢元旦、国庆、春节等节假日,博物馆都会组织红岩志愿者到人流流量较大的景点开展志愿服务活动,倡导游客绿色安全出游、文明游览参观。

据了解,重庆红岩革命历史博物馆下辖红岩革命纪念馆、重庆歌乐山革命纪念馆,主要景区包括渣滓洞监狱旧址、白公馆监狱旧址、桂园、中共中央南方局和八路军驻重庆办事处旧址等。近年来,该馆以红色文化为抓手,不断丰富文明旅游载体,充实游客参观体验,营造文明旅游和谐氛围,获得社会各界好评。

为了让文明之花处处绽放,重庆红岩革命历史博物馆以“讲好红岩故事,弘扬红岩精神,传播文明风尚”为宗旨,坚持“请进来”“走出去”方针不动摇。每年在博物馆开展“纪念抗战胜利活动”“清明祭英烈”“9·30烈士公祭活动”“11·27烈士殉难祭扫仪式”等活动百余场。同时,坚持“走出去”,策划开展“红岩精

神流动风景线”“让烈士回家”“小萝卜头进校园”等系列活动,进行“红岩革命故事展演”。2020年9月21日至2023年7月11日,“红岩革命故事展演”共推出566场,现场观众超45万人次,网络点击量超592.75万人次。

重庆红岩革命历史博物馆线上线下齐发力,积极营造文明旅游氛围。建设智慧博物馆,推出网上主题展馆、数字展览和“空中课程”,建成“红岩记忆”数字体验馆。建设大数据平台,设立预约管理、信息发布、智能设备集成等九大系统,实现Wi-Fi全覆盖,提供7种语言自助语音讲解服务。新建安防视频监控平台,实现全区域、可视化监督,提升了文明旅游智慧化管理服务水平。红岩融媒体中心联合重庆本地新闻媒体,坚持正面引导与反面曝光相结合、集中宣传与常态报道相结合,形成规范化、常态化宣传机制。博物馆官网开展“文明行动 从我做起”“网上祭英烈”等文明倡议活动,微信公众号设置“文明旅游”公益广告,不定期发布文明旅游创意视频,引导广大游客文明出行。

重庆红岩革命历史博物馆还按照“全员服务、全员导游、全员保洁、全员质检、全员安全”的常态化服务要求,在游客中心、咨询窗口常设文明旅游宣传岗、学雷锋志愿服务站、青年文明号示范岗,提供文明宣传、参观引导、义务讲解、医药保障等暖心服务。

邓睿是重庆红岩革命历史博物馆的一名

讲解员。在向游客讲述红色故事时,她时刻做到“精神饱满、精准讲解、精细服务”的“三精”接待服务,同时带动大家一起学习、践行文明礼仪,营造良好的参观环境。邓睿说,平时在工作中会遇到一些不文明现象,如吸烟、乱扔垃圾、高声喧哗等。践行文明旅游、监督不文明行为,也是她的工作。在路上看到垃圾,她便顺手捡起扔进垃圾桶;在展厅中遇到大声喧哗的游客,她便提醒其注意参观须知,保持安静,文明参观,“小小的文明举动,会产生很大的能量”。

重庆红岩革命历史博物馆相关负责人表示,博物馆将坚持以文明兴旅游、让旅游促文明,大力弘扬伟大建党精神和红岩精神,始终践行社会主义核心价值观,唱响主旋律,弘扬正能量,引领文明风尚。

专家点评:

文明旅游不仅仅是在旅游产品供给和旅游消费过程中体现文明行为和文明素质,更应在此基础上,通过旅游活动实现思想上的提炼和精神上的升华,通过旅游把文明的内涵融入个体人生观、价值观和世界观。重庆红岩革命历史博物馆采用多种红色文化讲述方式,通过一个个景点的用心表达,向游客传递红色基因,很好地实现了红色旅游、红色教育与红色文明的有机结合。

(点评人:南开大学旅游与服务学院教授 马晓龙)

湘西矮寨·十八洞·德夯大峡谷景区

擦亮首倡之地“红色名片”

□ 宋显金 本报记者 高 慧

前不久,第二批国家级文明旅游示范单位名单公布,湘西矮寨·十八洞·德夯大峡谷景区榜上有名。作为“精准扶贫”首倡之地,同时也是湘西矮寨·十八洞·德夯大峡谷景区的重要组成部分,十八洞村文明旅游蔚然成风。

走进十八洞村,文明新风扑面而来。道路干净整洁,9块大小显示屏滚动播放着景区导览、文明旅游宣传片,为游客创造良好游览环境。在通景公路、游客中心、游客集散广场、景区主要游线等重点区域,400余块文明旅游提示牌、公益广告牌时刻提醒着游客文明旅游。

“您好!打扰一下。我们是十八洞新时代文明实践志愿者。这里是公共场所,禁止吸烟,您可以移步到垃圾桶这边来灭掉香烟。谢谢配合。”志愿服务队队员小李顶着酷暑劝导游客,满头大汗,彬彬有礼。

2017年初,十八洞村成立了4支志愿服务队,利用“旅游+志愿服务活动”模式,组织由村民、景区工作人员组成的新时代文明实践志愿者开展旅游志愿服务,为游客提供咨询引导、应急救援等服务。几年来,志愿服务队已由4支扩容到12支,涉及理论宣讲、文明劝

导、青年创业等方面,成为当地新时代文明实践志愿服务的精品项目。节假日里,头戴小红帽、身穿红马甲的新时代文明实践志愿者活跃在景区各处,积极开展文明告知、文明提醒、文明规劝等服务。

湘西矮寨·十八洞·德夯大峡谷景区相关负责人介绍,每逢节假日、旅游旺季,景区还会积极开展“人人都是游客服务员、安全协管员、旅游宣传员、文明劝导员、应急抢险员、景区保洁员”活动。在景区主要人口、高速下线口、游客中心、停车场等重点区域设置提示牌,增设党员志愿服务岗,安排志愿者全天候主动为游客提供服务。同时在核心景点设置志愿服务点,向广大游客提供旅游信息咨询、旅游讲解等服务,树立“人人都是旅游形象,人人都是旅游大使”的理念。

同时,湘西矮寨·十八洞·德夯大峡谷景区还积极开展服务技能、服务礼仪、服务意识等相关培训,让员工养成主动服务、文明服务、规范服务意识,让每位游客宾至如归。近日,2023年花垣县旅游从业人员培训开班在十八洞村开班。湘西矮寨·十八洞·德夯大峡谷景区、

边城茶峒景区、古苗河百瀑大峡谷景区工作人员及讲解员70余人参加培训。这是景区运营方——湖南花垣十八洞文化旅游开发有限公司践行文明旅游、提高服务质量的具体实践。

湖南花垣十八洞文化旅游开发有限公司相关负责人介绍,近年来,公司突出软硬结合、内外结合,在完善设施配套和服务供给方面持续发力,全年多批次组织旅游从业人员开展文明礼仪、服务质量、安全生产等方面培训,不断强化服务意识、规范服务行为,持续擦亮首倡之地“红色名片”。

专家点评:

在创建文明旅游示范单位过程中,湘西矮寨·十八洞·德夯大峡谷景区顺势而为,努力争先,发挥党支部的模范带头作用,成立了文明旅游志愿服务队,对讲解员开展普通话培训,制作了多种文明旅游宣传品,充分展示了乡村文明旅游的风采,同时为丰富乡村文化、提升村民素质、建设美丽乡村贡献了力量。

(点评人:全国旅游标准化技术委员会委员、北京市标准化研究院特聘专家 徐维洪)

丽江古城景区

将温暖传递给更多游客

□ 本报记者 邓敏敏

8月12日,以“有一种叫云南的生活·舍不得的丽江”为主题的2023年全国“四季村晚”之夏季“村晚”主会场及系列活动在丽江古城举行。游客不仅能在此感受到云南浓郁的民族风情和特色文化,也能尽情领略丽江古城获评国家级文明旅游示范单位后的全新风貌。

无论什么时候去,游客都会被蓝天白云雪山下的丽江古城迷住,并忍不住在景区内流连忘返。穿城而过的潺潺水流、花团锦簇的特色建筑、悠扬动听的手鼓声声……都是吸引游客的动人元素。甚至在不知不觉中,连景区游客中心、户外电子大屏上循环播放着的《文明旅游快乐出行》宣传片,也不知道看了多少遍。“景区利用电子屏、广播系统播放文明旅游须知,就是为了让文明之花根植于市民游客心中,营造文明旅游的良好氛围。”丽江古城管理有限责任公司副总经理杨晓青告诉记者,播出的视频以丽江古城为背景,展现了景区文明旅游督导员对遛狗不牵绳、河道戏水、攀爬景观建筑、乱丢垃圾等不文明行为说“不”的场景,通过简单直白的表现方式,寓文明引导于日常点滴,引导游客提升文明旅游意识。

为充分展示丽江古城文明形象,引领文明旅游新风尚,丽江古城景区在暑假前还发布了2023年暑期文明旅游志愿者招募公告。自6月1日以来,景区累计招募志愿者1415人次。来自各个领域的志愿者们坚守在景区一线服务岗位,对游客随地吐痰、乱扔烟头、践踏绿地、攀折花木、破坏公物等不文明行为进行提醒劝导,还会向游客发放遗存保护、文明旅游宣传资料,介绍丽江古城28个民族文化院落,或是流动于古城核心区、背街小巷清理垃圾。

在晚间人流高峰期,参与人流疏导的志愿者们还会通过现场喊话提醒,设置安全警戒线、避免拥堵提示牌及主路口指路牌等措施,在大石桥、小石桥、酒吧街等人流密集区域进行安全提醒,有效疏导游客,做到现场问题现场处理。他们及时帮助游客解决游览过程中出现的急、难、愁、盼问题,热情、耐心服务游客,成为丽江古城一道流动的风景线。

欧阳泽堃是晚间参与客流疏导的一名志愿者。从6月28日开始,每天19时左右,他就会到玉河学雷锋志愿服务点签到。记者采访得知,欧阳泽堃是深圳人,多年前到丽江旅游时,就觉得景区志愿者无偿为游客提供旅游咨询、道路指引等服务很温暖。美丽的古城、温暖的服务让他决定留在丽江发展,至今已3年有余。为了将他感受到的这份温暖传递给更多游客,他有时就会到丽江古城景区参与志愿服务。“现在就算是在下班途中,看到需要帮助的游客,我也会及时为他们提供服务,比如顺路用电动车载打不到车的游客回酒店。”

走在丽江古城景区的大街小巷,随处可见身着民族服装、佩戴文明引导绶带、手举服务提示牌的志愿者们。他们不厌其烦地提醒游客:“木结构建筑是丽江古城的主体,古城内严禁烟火,吸烟的游客请到指定吸烟点吸烟”“丽江古城高低错落且河网密布,请您时刻注意安全,当心滑倒或落水”……他们年龄、职业、学历各不相同,但都用同样的真诚、热情与耐心感染着每一位远道而来的客人。有的为前来咨询的游客提供旅游咨询服务,告诉他们最近的出口、最近的厕所、最近的外币兑换点、最值得参观的文化院落;有的为摔伤游客处理伤

口,或用电瓶车护送伤情较重的游客及时到医院治疗;有的为走失老人找到亲人,为走失孩子找到父母……

在前不久举办的丽江市2023—2024年度大学生志愿服务西部计划地方项目志愿培训班上,丽江古城景区优秀讲解员于洋为志愿者们开展了文明旅游志愿服务培训。除了以生动有趣的例子给志愿者们宣传普及文明旅游的意义和文明劝导的方式方法,于洋还向学员详细说明了丽江古城景区志愿者的工作内容以及常规问题、突发情况、紧急情况发生时的工作流程。

“我是四川来丽江的游客,我遇到一个难题:原定的丽江到成都的航班取消了,我因今年74岁了,不知如何改签。丽江综合服务中心的于洋替我改签成功,还帮我写了流程。感谢于洋对我的热情服务,我还会再来丽江旅游。”类似这样的游客感谢信还有很多,于洋也表示,丽江古城是世界文化遗产与国家5A级旅游景区于一体,志愿者是景区管理、保护、发展中的一股中坚力量,她希望能有更多的伙伴加入文明旅游志愿服务工作中来。

专家点评:

丽江古城景区按照国家相关行业标准,以文明旅游为重要抓手,“内强管理、外树形象、创优服务”,构建起政府、商户、游客“三位一体”的诚信评价体系。他们以“珍爱世界遗产,共创古城文明”为主题,开展了多种类型的文明旅游志愿服务活动,让“文明旅游之花”绚丽绽放。

(点评人:中南民族大学管理学院旅游管理系教授 卢世菊)

前不久,三五九旅屯垦纪念馆获评第二批国家级文明旅游示范单位,成为新疆生产建设兵团首家获此荣誉的单位。该馆馆长陈婉茹说:“此次获评国家级文明旅游示范单位,我们倍感振奋、倍加珍惜。文明旅游创建工作没有终点,我们将继续努力。”

走进三五九旅屯垦纪念馆,只见通道侧墙、前厅、展厅、重点展品旁都设置有文明旅游提示。“文明参观 请勿喧哗”“禁止饮食 禁止吸烟”等宣传语张贴位置基本与游客视线持平,各种各样的卡通图案和文字创意组合,十分醒目。

“从入馆开始到参观结束,到处设置有这样的卡通画和提示语,起到营造氛围、贯穿始终的作用。卡通图案多为游客参与文明旅游的连环画,与文明提示语巧妙结合,形式新颖,样式多样,容易引起广大游客的注意。”三五九旅屯垦纪念馆办公室主任艾丽丽介绍。

讲解员在引导游客进入展厅时,也会进行文明提示:“进馆参观不要大声喧哗,请将手机调至静音或振动模式。纪念馆内展品不能随意触摸,肢体上的油脂水分会破坏文物表面,也容易损害文物。拍照时请勿使用闪光灯……”

“文明旅游无小事”。我们还通过纪念馆官网、微信公众平台等宣传文明旅游,引导游客规范自己的一言一行,爱护文物。此外,我们还通过组织中小學生参与‘文明旅游 从我做起’‘爱护文物 人人有责’等社会实践活动,全方位、多角度宣传文明旅游。”艾丽丽说。

在加强文明旅游宣传引导的同时,三五九旅屯垦纪念馆还加强工作人员培训,不断提升员工文明服务水平。“文明旅游不是一段时期内执行就可以了,要坚持常抓不懈。纪念馆工作人员更要以身作则,发挥好示范带头作用。”艾丽丽表示。

为此,三五九旅屯垦纪念馆连续多年组织面向全员的文明礼仪培训班,着重加强对讲解员、保安人员、保洁人员等馆内职工的文明礼仪培训。经常组织员工观看文明旅游行为案例及反面教材,进一步加强对全员的文明旅游宣传教育。纪念馆还成立了文明旅游志愿服务队,在每周五下午开展志愿服务活动。

此外,三五九旅屯垦纪念馆还要求全体职工即使不在纪念馆,也要严格遵守文明旅游各项规定。陈婉茹说:“旅游从从业人员要起到文明旅游带头人示范作用。哪怕是到别的地方出差、旅游,也必须做到文明出行,不得参与黄、赌、毒等不文明活动,不得有任何与文明旅游相违背的行为,维护纪

常州市环球恐龙城休闲旅游区

“我的服务是园中一景”

□ 邵子君

炎炎夏日,走进常州市环球恐龙城休闲旅游区内中华恐龙园景区,醒目的文明旅游标识随处可见,游客们在游乐项目前有序排队,工作人员则穿梭于景区各个角落,引导文明旅游并给游客提供贴心服务。

前不久,常州市环球恐龙城休闲旅游区获评第二批国家级文明旅游示范单位。恐龙园文化旅游集团股份有限公司相关负责人介绍,多年来,公司一直把文明旅游工作融入景区日常运营管理,高标准、严要求,扎实开展各项文明旅游工作,积极引导旅游者 and 从业人员文明行为,营造“文明、安全、欢乐、益智”的旅游体验环境,积极发挥城市文明旅游窗口作用。

中华恐龙园景区总经理王凯介绍,景区专门成立了文明旅游工作领导小组,全面负责日常工作的具体开展。景区总经理室还与各部门签订了《创建文明景区目标责任书》,将文明旅游创建工作纳入管理干部的年终考评。此外,景区还通过制定实施《中华恐龙园景区文明旅游工作专项方案》《文明旅游绩效考核方案》等系列制度,保障日常工作的扎实开展。

在制度引导下,中华恐龙园景区形成了一套科学完整的主题公园标准体系,并将其灵活应用在文明旅游工作上。比如,景区内大屏滚动播放文明旅游宣传口号、案例视频,导览图、宣传册上的游客须知、导游讲解词中均包含文明旅游相关内容;针对员工的服务规范、服务流程、应急处置及职业道德等,制定了一系列符合主题公园特色的规范标准,同时定期开展培训工作;配备专职保洁队伍和专业保洁设备,确保场地卫生秩序良好,无乱堆、乱放、乱画、乱建现象,对所有游览场所实行分区包干,定人定责流动跟踪清扫等。

王凯说:“借助自身在标准化方面的独特优势,景区在服务和安全方面不断为游客创造惊喜,保驾护航。”为不断提高服务水平,营造文明和谐旅游环境,景区制定了《中华恐龙园景区职业道德基本规范》,并延展制定了《三先六会》《服务礼仪标准》《服务行为标准》等规范性文件,从服务语言、规范解释等方面开展员工培训,确保员工为游客提供礼貌、高效、准确的服务,每个岗位都做到“一言一行,有据可依;一举

一动,有章可循;每项服务,有考核跟踪”。

7月15日10时20分,中华恐龙园景区海狮馆的表演即将开始。场馆排队通道内,300多名游客在工作人员引导下排成两队,有序入馆就座。正在附近巡检的中华恐龙园景区运营部经理陈珩走过排队通道时,发现一支队伍正有序前进,另一支队伍却在中间位置停滯了。他立刻前去查看,了解到是有游客因等待同行人员迟迟不入场,从而导致队伍堵塞。他随即耐心劝说该名游客,将其带至队外等候,等到与同行人员汇合后,再陪同他们从剧场出口入馆观看表演。“经过文明引导和后续处置,这名游客对我们的工作表示了理解与感谢,并且承认当时的行为影响现场秩序,以后会注意自己的行为。”陈珩说。

王凯表示,在坚持标准化的同时,中华恐龙园景区尽可能地游客提供人性化服务,不断规范自身服务标准、服务行为、服务语言,通过开展岗位练兵、月度服务明星评选、星级员工评选等活动,提升员工的服务积极性和服务质量,打造了“我的服务是园中一景”“我生动物你感动”等服务品牌。

“作为集观光、文化、休闲、商业、人居于一体的国家5A级旅游景区,中华恐龙园景区时刻将文明旅游工作融入日常运营管理。”王凯说,未来,休闲旅游区还将充分发挥文明旅游示范作用,以服务管理“小文明”带动旅游出行“大文明”,以更丰富的文旅产品增添市民游客的幸福感,让文明成为旅途中的美好记忆,让和谐的文旅环境成为城市最亮丽的风景。

专家点评:

作为主题公园类景区,常州市环球恐龙城休闲旅游区以优质的旅游服务和操作规范,为旅游者提供高品质的旅游服务,并合理规范引导旅游者,营造了文明旅游的良好氛围。同时,该休闲旅游区紧密围绕“恐龙文化”主题,积极探索出文明旅游与园区文化深度融合的新模式,提出“不让恐龙的昨天成为我们的明天”宣传口号,并围绕该主题开展了绿色环保、防灾体验等系列旅游体验活动,有利于提升广大旅游者,尤其是青少年游客的环保意识。

(点评人:北京体育大学体育休闲与旅游学院副教授 张佑印)