

张家界有支“旅游医生”志愿服务队

□ 本报记者 高 慧

在湖南省张家界市有一支“旅游医生”志愿服务队。他们将医疗服务前移至景区景点、交通要道、赛事现场等。成立7年来，他们克服了恶劣天气、闯过了高台险道，哪里有游客需要帮助，他们就出现在哪里。截至目前，他们累计为国内外游客提供各类健康服务68.9万人次。他们的创新和坚持获得了业界的赞誉。张家界市“旅游医生”志愿服务项目被文化和旅游部、中央文明办评为“社会力量参与志愿服务典型案例”，张家界“旅游医生”志愿服务队入选“湖南好人·最美景区人”特别榜单。



2023年9月28日，张家界市召开“旅游医生”志愿服务队国庆假期出征誓师大会。王建红 摄

为了及时救助游客

“我们团队从成立之初的36名‘旅游医生’，发展壮大到如今的573人，这一路走来的确不容易。”作为张家界市“旅游医生”志愿服务项目的发起人、组织者和参与者，张家界市人民医院党办副主任朱铁华深有感触地说。

采访中，当记者详细问及成立这样一支队伍的起因时，他沉默良久，然后回忆起2016年在张家界某景区发生的一起意外事故。“那天，一位中老年游客在景区内突发心脏病，尽管紧急医疗救援中心的急救人员在最短时间内赶到，但已经回天无力了。”朱铁华告诉记者，游客被确诊为心脏骤停。治疗这种疾病最有效的方法就是马上实施徒手心肺复苏，但是，在现场的旅游从业人员及游客不具备这种能力，等急救人员赶到时，已经错过了最佳救治时间。

这件事给朱铁华带来了很大触动。随后，他组织人员对当地多家景区及医疗机构进行实地走访发现，由于张家界地理环境的特殊性、医疗资源不够丰富以及旅游从业人员急救能力不足，这样的悲剧时有发生。

“能不能组织医生成立一支志愿者队伍，走进景区为游客提供医疗服务？”当朱铁华首次在医院内部提出这个想法时，有一部分人是反对的。他们认为，医院的医疗任务已经很繁重了，根本抽不出时间参与这项工作。“但是生命至上，医院党委经过反复论证认为这件事可以做，并且提出把这

项志愿服务工作同‘我为游客办实事’‘主题党日’等活动结合起来，以此来体现党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。”朱铁华回忆道。

2017年10月1日，经过长达半年的筹备，“旅游医生”志愿服务队出现在景区。“我们当时的想法就是确保一般性疾病不出景区就地处置、特殊性疾病快速救治不误病情，全力守护游客出游安全，不断提升游客安全感。”朱铁华说。

美景中的白衣天使

“旅游医生”志愿服务队成立后，一个个白衣天使成了张家界峰林奇观中的“守护使者”。

“您好，我家人在景区摔伤了，麻烦过来看看。”今年2月12日17时，在袁家界景区救护站值班的“旅游医生”李久文接到安徽游客谢女士家属的求助电话。李久文仔细询问了游客的受伤情况后，背上急救药品和医疗器材，一路小跑到达游客所在地。经过检查，初步判定谢女士小腿胫骨开放性骨折，李久文马上为其进行了伤口清洁、止血包扎及夹板固定。同时，景区第一时间启动了联合救治机制，迅速将谢女士转运至山下，由“移动救护车”送往张家界市人民医院进一步治疗。

2023年10月2日，一名13岁的广东女孩，在父母的陪同下行至张家界天门山景区999级天梯时，腹部疼痛难忍，无法行走。在此驻点的“旅游医生”朱承宗、陈露闻讯后，在最短时间内赶到游客身边。经询问病史

和体格检查，初步诊断为肠痉挛导致腹部疼痛。朱承宗从急救包里取出相关药品，让游客服用，大约10分钟女孩疼痛症状得到明显缓解。临走时，朱承宗还留下了自己的联系方式，表示可随时为其提供帮助。此后的两小时，朱承宗多次来电询问孩子病情，让游客很感动。女孩的家长感叹道：“张家界景区的医疗应急措施真好，真到位。”

2023年8月21日，南京游客徐女士在七十二奇楼景区游玩时，不慎摔伤手臂入院。“旅游医生”姚海珍了解到徐女士因饮食差异导致食欲不振，准备了鸡蛋、香肠、豆浆等食物送到徐女士病床前，一有空就和她拉家常，缓解其内心焦虑。徐女士出院后，姚海珍还将她接到自己家中，并且帮助她制订了接下来的旅游行程。“我这是因祸得福，不仅看到了张家界最美的风景，还认识了一位好姐姐。”徐女士激动地说。

这一个又一个动人的故事，让不少游客称这支志愿服务队的队员为美景中的白衣天使。

医疗点位越来越多

姚海珍告诉记者，7年间，她服务过的住院游客有15人，收到感谢信、锦旗8件，提供各类生活用品、餐食等折合人民币数千元。去年，她被评为“张家界市文明实践最美志愿服务工作者”。

姚海珍告诉记者，志愿服务队成立之初，他们只是在游客相对集中的区域设置定点医疗组，提供简单的健

康咨询和健康体查服务。后来，设置的医疗点位越来越多，服务范围逐渐扩大。“不仅在景区，到医院就诊的游客也是我们的服务对象。”她说。

7年来，在不断摸索中，志愿服务队形成了景区应急救援“331”工作体系，即依托“定点医疗”“流动医疗”“随机医疗”3个抓手，健全“一站多点”“一点多路”“一呼多应”3项机制，推行“旅游健康地图”一张地图。

关于一张地图，还有一个故事。2022年五一假期，在张家界国家森林公园景区金鞭溪“跳鱼潭”景点附近，一名法国籍游客不慎摔伤。接到求助电话后，在此巡线的“旅游医生”火速赶往呼救点开展紧急施救。因为救助及时，游客生命体征平稳，转入医院作进一步治疗。

“幸亏进景区时领取了一份‘旅游健康地图’带在身边。意外发生后，我们按照地图上标注的电话号码，第一时间联系到了附近的‘旅游医生’。”受伤游客的同行人员高女士回忆整个救助过程时感叹道。

如今，这支队伍不断壮大，服务范围也越来越广。今年五一假期，在黄石寨、袁家界、天门山、七星山及高铁西站等23个高山峡谷景区景点和交通场站，活跃着数十支“旅游医生”志愿服务队，这是从张家界8家医疗机构招募的200多名医务人员，他们为游客提供全天候的医疗服务。

杭州游客倪先生说，这种服务形式很温暖，全国少见。在张家界，他不仅欣赏到重峦叠嶂、水波荡漾，还感受到了赤子之心、医者仁心。

游教学方式。比如有一门课叫导游业务，就是让学生们了解地接导游的带团流程。我按照实际带团流程，采用模块化教学方式，以案例的形式讲述每个要点，把带团过程一步一步地展示给学生，然后带着他们一起实战练习，最后分组，通过短视频情景剧的形式演示，这样，学生们就很容易理解导游业务的核心模块，效果非常好。”

“听李老师的课特别有意思，他总能把那些枯燥的理论知识变成情景剧，我们一看就明白了。”“李老师还经常带着我们模拟、实操，让我们毕业后很快就能适应导游工作。”……说起李老师，学生们的话匣子就关不上了。

不过，导游这份职业，“李老师”从未放下，每逢节假日，包括寒暑假他都在团上。正是因为将带团实践与教学工作相结合，李飞成了学生们喜欢的老师之一。

李飞清楚地记得，2022年，入职海南经贸职业技术学院国际旅游学院不久，就被抽调参与指导学生参加全国职业院校技能大赛“高职组”导游服务赛项，他将带团实战经验跟比赛项目相结合，给了参赛学生很多指导和启发。最终，他指导的团队获得了二等奖，这也是海南学生在这个比赛项目中取得的最好成绩，这让李飞很有成就感，更加激发了他在导游培养工作方面的热情。

“未来很长，我希望海南导游队伍越来越强，有越来越多的导游讲好我们海南的故事。”他说。

返乡新农人 创出新天地

□ 本报记者 李金枝

二〇二二年度乡村文化和旅游带头人邵龙泰

“目前还有什么样的房型可以预订？”“五一假期我们想多住2天，请问还能预订吗？”五一假期，位于福建省漳州市长泰区后坊村的“五星级”往来庄民宿内，电话铃声响个不停。忙着接电话的民宿主人邵龙泰不得不一遍遍地重复：“很抱歉，五一假期十几个房间预约满了，太火爆了。”

今年56岁的邵龙泰曾是一家装修公司的负责人，他为何选择返乡开民宿？这背后又有什么样的故事？

把家乡建设得美美的

在人间最美的春光里，走进往来庄民宿，推门而入看到一条静谧的林荫小道。见有客人来，邵龙泰走出来迎接。

沿着毛条石铺就的台阶拾级而上，看到一大片碧绿的湖水，以及周边郁郁葱葱的树林。继续前行，“朱寮咖啡”出现在眼前。几个人坐在咖啡馆外面的椅子上，一边品茗，一边听邵龙泰讲述他的创业故事。

“我是后坊村人，在厦门从事建筑装饰工作30余载。随着年龄增长，回家的次数越来越少，但对家乡的热爱没有一丝减弱。当看到自己曾经居住的古厝日渐破落，心中难免感伤。”邵龙泰说。

多年来，后坊村所在的马洋溪生态旅游区大力发展乡村旅游，一方面“走出去”对外招商，一方面“引进来”动员乡贤返乡发展。“2014年，旅游区的领导找到我，说我家的房子比较有特色，房前屋后的空间也大，再加上在外闯荡多年有一定的资源，希望我能带头把民宿办起来。”浓浓的乡情促使邵龙泰下定决心返乡创业。

但是对于他的决定，家人及朋友大多反对。他们认为，村里及周边没有什么旅游资源、交通也不便利……这样的条件很难吸引客人过夜，开民宿肯定不赚钱。

面对这些难题，邵龙泰一度犹豫不决。后来，他不断到民宿发展好的地方去考察。“我得出的结论是乡村旅游是未来休闲度假的发展方向，乡村民宿可以做，只是回报的周期比较长，要作长期打算。”他说。

“啥时候能把投进去的钱赚回来？”面对这个问题，邵龙泰坦言，自己没有认真做过测算，也没有想那么多。“在家乡投资，不仅可以把自家的园建设得美美的，还可以和游客分享优美的旅游环境，一举两得，当时根本没有太多考虑投资回报周期方面的问题。”

邵龙泰开始着手改造家园，往来庄民宿建成后，共有16间客房、22个床位。后来，他又开了一家轻奢民宿——墅集，主要服务年轻群体。“这两家民宿很受欢迎，经营状况不错”，回头客不少，遇到节假日常常一房难求。”邵龙泰透露，目前，自己正在加快推进“长泰良仓别院”建设，别院由旧粮站改建，将着力打造沉浸式的乡村农文旅共享空间，希望吸引更多游客入住，体验诗意乡居生活。

用文化保持乡村吸引力

“坐在湖边的木栈桥上，一边看着远山云雾缭绕，一边看着湖里的黑天鹅游来游去，还有边牧犬‘阿呆’‘阿尔法’陪伴左右，十分惬意。”厦门游客张先生在往来庄民宿一住好几天，他笑着说道。

作为一名建造师，在设计往来庄民宿之前，邵龙泰曾去多地考察学习，他见到了很多设计感很强的民宿建筑，包括地中海风格、清水模建筑以及欧式建筑等。

“作为闽南人，我从小就在传统的四合院里长大。经过深思熟虑，我决定把民宿打造成闽南建筑风格。因为只有深耕闽南传统文化，民宿才能保持旺盛生命力。”邵龙泰决定充分展现闽南传统建筑文化，而并非“穿衣戴帽”式的标准化建设。“我希望在这里，不仅游客玩得舒心，也能了解更多闽南文化，我们自己也能生活得更自在，与客人交流更加游刃有余。”

建造过程中，为了还原闽南红砖古厝的韵味，邵龙泰到处搜集旧砖旧瓦旧石料；在翻房子时，用鹅卵石和红砖块一起垒筑成墙。在房屋布局方面，融入了更多闽南元素，包括燕



邵龙泰(左一)与入住民宿的小朋友互动。受访者 供图

国家金牌导游、海南导游李飞——

“不管如何转型，我都不会离开导游行业”

□ 王赵娟

“不管如何转型，我都不会离开导游行业，这是我追梦的起点，我将继续深耕导游行业。”国家金牌导游、高级导游李飞说。

19年前，旅游管理专业毕业的李飞在海南开始了自己的导游生涯。此后，在坚持一线带团的同时，他还完成了两次转型——从自己做好导游服务，到转型旅企管理岗位，带领一批导游做好服务；再到转型旅游教育工作，将实践与教学相结合，成为学生喜欢的“李老师”。他说：“两次转型后，我还是坚持在一线带团。我的秘诀就是不断学习，努力做得更好一点、更多一点。”

不忘初心 服务至诚

“你是阳光的！小小的身体里聚集着无限能量……”这是上海游客倪阿姨凌晨3时起床给李飞写的感谢信中的一句，也是游客心中“小飞哥”的形象。

从事导游行业19个年头，李飞累计接待来自世界各地的游客逾万人次，游客亲切地称呼他为“小飞哥”。

直到今天，李飞还记得与倪阿姨相处的时光。“那次，我接待了6位中老年游客，她们结伴到海南旅游，其中一位阿姨带着胰岛素，每餐前都要注射。一路上，我细心地照顾她们，尤其在安排餐饮时格外留心，回到房间后帮她们铺好防滑垫，交代清楚注意事项才离开。她们说：‘即使是自己的子女也做不到这么细致。’走的时候她们依依不舍，倪阿姨还半夜起来亲笔写了感谢信。”李飞笑着说：“19年了，回忆我接待过的

旅游团，印象都是美好的，游客充满善意。我是带着职业使命感和责任感服务每个旅游团队的。”

不仅国内游客喜欢李飞，入境游客对他的服务也是赞不绝口。2018年，李飞受公司委派接待参加国际青年狂欢节的与会嘉宾。外事无小事，拿到活动安排后，他开始积极做功课。团里成员来自世界各地10多个国家，对每个国家的概况、民俗要基本掌握，狂欢节注意事项要提前熟知，还要同会务组保持密切沟通，要关注每位成员的动向……两天一夜的接待，李飞只休息了3个小时，顺利完成了接待任务。

“因为一个人，爱上一个群；因为那片海，爱上那座城……”李飞说，他经常被游客的感谢信感动。不少组团社也因为游客的好评，点名让李飞接团。当同行们问他有什么经验时，他说：“没啥妙招，就是将‘游客为本，服务至诚’落到实处。”

突破自我 首次转型

毕业8年后，李飞重返校园，学习研究生课程。与此同时，他也开始了职业生涯的第一次转型——从导游转向企业管理岗位，负责导游队伍建设。当客人摔伤确诊粉碎性骨折时，导游怎么办？当客人被猴子抓伤，影响旅程怎么办？当团队因为天气原因行程受阻，航班无法正常起飞，怎么办？他把带团过程中可能出现的突发事件整理成一个个案例，把自己的经验分享给同行，探讨如何输出更优质

的服务。李飞说，为了共同的事业大家一起努力，他很喜欢这种感觉。

但是，突如其来的疫情打破了这份平静。李飞意识到，疫情对旅游行业的冲击是他们面临的新挑战。他开始积极尝试新鲜事物，通过短视频宣传海南旅游资源。疫情发生的那3年，他的足迹遍布海南岛，创作了超过200个短视频。

“旅游需求不会消失，只会更加细化。”李飞认为，导游应该主动尝试直播，打造个人IP、与平台合作、进行旅游云直播，融合发展是他在转型之路上的成功经验。

因为坚持通过自媒体义务宣传海南旅游，李飞个人运营的视频号“海南导游小飞哥”小有名气，他人围2021年中国旅行社协会举办的“全国导游文旅直播大赛”决赛，荣获三等奖。他还受邀参加腾讯官方文旅公益直播活动2022年《动听城市》、2023年国庆特别节目《人间烟火气》，作为全国30名城市导游代表直播海南旅游，4场直播观众均超过10万人次。

发挥专长 走上讲台

如今的李飞有了一个新身份——海南经贸职业技术学院国际旅游学院旅游专业教师。

“导游、导游，我被虫子咬了，又痒又难受，这时你该怎么办？”课堂上，李飞将自己10多年带团实践中遇到的问题编成一个情景剧，“讲”给学生听。他说：“执教以来，我尝试创新导