

# 风清气正过佳节·文明出游

## 三亚散客占八成

本报记者 何伟

## 让旅游服务软肋“硬”起来

赵学毅



今年的“十一”黄金周,全国各主要景区游客再现“爆棚”,出现的交通拥堵、景区游客滞留乃至气象添堵等现象,广受关注。在航空、铁路、公路等各项出行硬件迅速的前提下,唯有提升旅游服务质量这个软件,才能让人们的旅游满意指数得以真正提升。

近几年,我国旅游人数及旅游收入快速增长,旅游消费占居民消费比

例有显著提高,说明我国居民消费的结构已然发生变化。加上旅游者的出行方式多样化、便利化,以及旅游信息化、智慧旅游的推进,我国旅游产业正经历着一场转型升级新形势。但服务质量欠佳、文明旅游欠缺的老问题解决得并不理想。尤其是在长假、春节等特殊的日子,都会出现服务、应急等捉襟见肘的情况。

如何提升旅游服务质量?笔者认为至少有三点可做:一是提升交通服务质量,进一步强化旅游专线公共交通建设;二是提升景区服务质量,加快旅游产品转型升级满足旅游消费者的新需求,加强游客流量控制和疏导,并

提前做好应急预案;三是提升信息服务质量,建立有效的信息传递与反馈机制,共享消费者需求变化等信息资源,包括景区承载量预警信息、气象预报信息等。当然与之相呼应、配套的是提升游客的文明出游层次,这样才能相得益彰,共同提升旅游业的质量水平。

“十二五”规划将旅游业纳入国家战略体系,强调提升旅游服务品质、推进旅游产业转型升级,这为旅游业的大发展提供了新的机遇。在人们注重旅游质量,追求个性化、多样化和舒适化的旅游背景下,让旅游服务质量软肋硬起来刻不容缓。

## “返程潮”撞上“菲特” 全国交通运力有序调整

本报北京10月6日讯 记者齐慧 冯其予报道:“十一”黄金周第6天,全国铁路、道路、水路旅客运输迎来返程高峰,客流量均有不同程度增加。

10月6日,全国道路旅客运输安全平稳有序,共投入84万辆营运客车、260万班次,运送旅客8367万人,客运量较去年同期增长6.1%。长途返程客流、中短途旅游观光、探亲流和学生流交织,全社会客流量逐步回升,其中,北京、上海、江苏、浙江、安徽、重庆、四川等地客流增幅较大,其他地区客流增幅相对平稳。

据介绍,预计“菲特”将对京沪高速(G2)江苏苏州段,沈海高速(G15)浙江段,长深高速(G25)浙江段,沪渝高速(G50)上海、浙江和安徽段,杭瑞高速(G56)浙江、安徽段,沪昆高速(G60)上海、杭州段,以及104国道浙江、福建段,318国道上海、浙江段,320国道浙江段造成严重影响。

据悉,10月6日,全国水路运输船舶运力投入充足,运输秩序良好。受“菲特”影响,浙江沿海水路客运全线停航,福建等地沿海客运部分停航,相关部门已做好抗击强台风的准备工作。

(上接第二版)

对科技创新,习主席很是关心。他主动向纳吉布总理提出,加强科技领域合作,通过创新驱动扩大合作。

合作理念一脉相承,投资流向却在悄然变迁。

20年前,习主席访问这里时,曾热切推动这里的企业去中国投资。而今,习主席热切表示中国政府大力支持中国企业来这里投资。

“印尼欢迎中国投资”,苏西洛总统向习主席明确表达这一意愿。在中国对外投资的大盘子中,马来西亚能占多大比重? 纳吉布总理十分关切:“热切希望中国企业来投资。”

沧海桑田,改革开放短短35年,中国发生了举世瞩目的变化。习主席深有感触:“我们坚持的这条道路,坚持的改革开放政策,实践证明是正确的。这也进一步增进了我们的道路自信、理论自信、制度自信。”

“中国的发展,是世界和平力量的壮大,是传递友谊的正能量,为亚洲和世界带来的是发展机遇而不是威胁。中国愿继续同东盟、同亚洲、同世界分享经济社会发展的机遇。”

### 敞开交融互鉴的心扉

这是一场文化交融互鉴之旅。

阿巴嘎坝(大家好),德里马嘎西(谢谢)……印尼访问期间,习主席在致辞时引用印尼语,现场掌声一片。不少印尼朋友用中文热情回答:“谢谢!”

“一见如故”,纳吉布总理用中文重述了习主席对他讲的话,表达对习主席的真挚情谊。

文化是民族的血脉,也是跨越国界的纽带。走进古老的印尼国家博物馆,歌声飞扬,青春洋溢。当地儿童用清脆的嗓音合唱两国国歌,曲调时而激昂,时而婉转,诉说着人们共同度过的峥嵘岁月。习主席认真倾听。

中国,漓江,苏西洛总统当年畅游甲天下的山水触景生情,不由得写下了歌词《宁静》,表达他被中国秀美山水激发的思乡之情。

印尼国会演讲现场,习主席提及了这首歌:“快乐的日子,在生命中不断循环,我与伙伴,共同度过那美好时光”……

马来西亚,在纳吉布总理夫人罗斯玛赫蒂陪同下,彭丽媛出席了儿童艺术教育项目专场音乐会。孩子们用中文演唱《让世界充满爱》,熟悉的旋律,激昂的歌声,唱出共同的心声,浸润心灵,感人泪下。

文化的交融,源于心相近、情相通;又拉近心灵,融汇情感,铺垫起中印尼、中马深厚的民意基础。

民间交往,有3个名称可以让人们窥斑见豹——一个名称是“救援者”。灾难救援,谱写了大爱无疆的真情。

惊闻印尼特大地震海啸,新中国成立以来最大规模的一次对外救援拉开帷幕。获悉中国汶川特大地震,印尼第一时间伸出援手,医疗队夜以继日,点燃生命希望。马来西亚人民慷慨解囊,遥寄哀思。

访问期间,习主席深情谈起这些往事,他引用了马来西亚前总理哈达的话,中马人民有着深厚友谊和信任,是“心有灵犀一点通”。

还有一个名称是“亲历者”。华侨华人,见证着根脉相连、切水不断的情谊。

习主席对厦门大学的那段历史了然于心。92年前,从福建南来马来西亚的陈嘉庚先生,捐资创建,造福桑梓。而今,厦门大学马来西亚分校开始筹建,厦门大学成为第一所去海外办学的中国高校。

马来西亚,习主席出席华侨华人专门举行的盛大欢迎午宴。他在致辞时动情地说:“华侨华人回到故园,造福桑梓,功不可没。”“没有华侨华人的努力,就没有中马关系今天的大好局面。”

还有一个名称——青年。民族未来,也是国与国关系的未来。

在纳吉布总理精心准备的家宴上,他正在学习中文的小儿子见到了尊贵的中国客人。纳吉布总理考虑送他到北京去学习。中马友好的足迹,要代代传承。

人口大国印尼,也是一个年轻的国度。2.4亿人,一半在29岁以下。中印尼青年加强交流是两国人民友好的未来。在印尼参观“中印尼友好”图片展时,习主席遇到了正在观看展览的中印尼两国青年学生,寄语他们努力学好知识,增长促进中印尼友好的才能,搭建两国人民友谊的桥梁,为中印尼友好事业贡献聪明才智。

殷殷厚望,谆谆教诲,习主席在中印尼青年心田,播撒下传播友谊的种子。

习主席说:“国之交在于民相亲。正是有了这样一个友好使者,架起了一座座友谊桥梁,打开了一扇扇心灵之窗,我们两国人民友谊才得以穿过历史长河、跨越浩瀚大海,历久弥坚,历久弥新。”

文人民日报记者 杜尚泽 (新华社印度尼西亚巴厘岛10月6日电)

## 垃圾不再随便丢

本报记者 郑明桥

“十一”黄金周期间,记者走访武汉各大景区时发现,文明出游写入《旅游法》之后,经过宣传,乱丢垃圾、乱涂乱画等不文明现象有所减少。在黄鹤楼东大门,环卫工张传华告诉记者:“往年国庆,常有人拿着烤串、啤酒进园,吃完后用报纸一包,丢进草丛了事。今年这样的情况少了,我们的工作量少了两三成。”

黄鹤楼主楼向来是刻画“到此一游”重灾区。今年5月曾有统计,在黄鹤楼五楼室外的柱梁、观景平台和金属护栏上,涂鸦刻字近30处。这次登楼,记者发现涂鸦数量大大减少。就此,武汉市假日办人员表示,“《旅游法》出台对于文明出游理念的推广具有深远意义,期待文明出游理念能够深入到每位游客心中。”

## 动车组上禁吸烟

本报记者 赖永峰 通讯员 刘燕

国庆黄金周期间,南昌铁路局提醒乘客,为确保出行安全,乘客千万不要在动车组上吸烟。

据介绍,乘坐动车时吸烟,不仅危害他人的身心健康,更有可能影响行车安全,影响整条线路的列车运行秩序,甚至危及列车和旅客生命财产安全。为了保障运行安全,动车组上安装了多个故障传感器和烟雾报警器,一旦有人吸烟,列车上的烟火报警系统就会报警,列车就会减速运行甚至停车。日前,国务院颁布《铁路安全管理条例》已明确规定:自2014年1月1日起,旅客在动车组列车上吸烟属于违法行为。



国庆期间,江西省瑞金市红井景区数百亩向日葵竞相开放,红色旧址、绿色田野和金色葵花交相辉映,构成一幅独具特色的田园风光画,吸引各地游客纷至沓来。

本报记者

赵晶摄

## “瘦身”花展也怡人

本报记者 石伟

细心的游客发现,每年在福州西湖公园举办的国庆花展,今年有些不同了。今年的花展多了一些多年生木本花卉,少了许多花期短的草本植物。在这里从事花卉盆景工作近40年的高级园林技师刘必贵对记者说,

往年布置花展的要求是面积大、范围广、色彩丰富,公园入口和柳堤等主要景点都要布满草本花卉,这些花卉虽然色彩鲜艳,但寿命短暂,花展结束不久就会枯萎。为了让花期更久,今年公园选用了多年生木本花卉,像

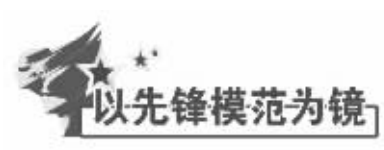
佛甲草、冬荷、桂花这些植物成为花展首选。

为了节俭办好今年的花展,主办方花了不少心思。往年花展都是委托专业公司进行设计,今年由绿化组的师傅自己构思,用一个多月设计出花展方案。记者在这里看到,位于大梦山景区的“温泉之都,梦里田园”主题花坛,就是利用旧动物园废弃的假山配以水雾建设而成。公园管理处负责人说,今年花展只投入了十几万元,是往年的一半,但视觉效果反而好了许多。

# 把爱撒向“雪域孤岛”

## ——“墨脱戍边模范营”51年模范践行党的群众路线纪实

本报记者 夏先清 代玲 通讯员 刘孟全 晏良



在雪域孤岛西藏墨脱,说起“戍边模范营”可谓家喻户晓。51年来,官兵们在尊重当地群众风俗习惯和宗教信仰的基础上,倾心为民、爱民、助民、富民,谱写了一曲大爱之歌。

### 修路架桥、养猪种菜—— 增强群众的幸福指数

墨脱被称为“雪域孤岛”,为使“孤岛”与外界相通,在上级部门的帮助下,官兵历尽千辛万苦,在悬崖绝壁上将原来的“猎人小径”扩建成能容骡马通过的崎岖小路,在雅鲁藏布江上为群众修建了第一座铁索大桥——解放大桥。之后,该营官兵协助当地政府建起了200多座大大小小的桥梁,使一个个“雪域孤岛”紧紧地连接在一起,基本解决了群众进出墨脱的难题。

墨脱群众原来种植的“鸡爪谷”,产量很低。为了让群众吃饱饭,官兵休假归来都会自觉地从各自老家背回一包包稻谷种,在营区旁自垦的水稻田里试种。经过反复摸索,发明了“热水浸泡促使谷种发芽”育苗法,在墨脱成功种出了高产水稻,墨脱的人均产粮由过去的不足百斤,增长到现在的700余斤。今年初,该营还将一茬茬官兵开垦的400余亩水稻田完全

交给了群众耕种。为使群众不光有饭吃,还能有肉吃,2008年7月,该营又着手喂养生猪。但种猪是个难题,林芝军分区闻讯,当即在营里买了一对种猪,由于不通公路无法运进墨脱。军委领导特批,用直升机将这对种猪空运进墨脱。如今,这对种猪成了墨脱的“猪王”,其子孙后代遍布墨脱村寨,结束了群众吃肉基本靠打猎的历史。

解决了行和吃的问题,关键还要帮助群众提高自身发展能力。如今在“墨脱戍边模范营”官兵的帮助下,墨脱各族群众开发特色自然资源,纷纷走上了致富道路。墨脱镇建起的兰草基地受到游客欢迎;背崩乡柠檬种植、香蕉种植已经成规模;格林村藏香猪、藏鸡养殖初见效益;地东村的乌木筷子、石锅开始销往内地……

51年来,一茬茬官兵帮助群众修水渠、开荒地、种粮食,为群众建起了第一块试验田,搭起了第一座温棚,先后创造墨脱历史上28个“第一”。

### 走村入户巡诊、培训基层医疗骨干—— 成为群众健康“保护神”

在过去的墨脱,群众生病被认为是“撞鬼了”,在门口插根树枝“驱鬼”,不准生人入内,以防把“鬼”带进家去。

明珠一家人就是因为患病久治不愈,全家都非常着急,军医陈国宁治好了他们一家人的病。官兵们采取“治愈一人病、宣传整个村”的办法,一边给群众治病,一边向群众宣传防病治病知识,引导群众破除迷信。通

过多年理论学习和临床摸索,该营卫生所总结出了疟疾、疥疮、热毒疮、季节性流行感冒等10余种墨脱常见病、多发病的预防与治疗办法,防病治病8.2万人次。

在墨脱,现任“墨脱戍边模范营”卫生所所长元三彭是妇孺皆知的人物。2001年5月,墨脱县希让村3岁女孩格桑玉珍患上了疟疾,又不慎跌入烧着开水的锅中,臀部、腿部大面积烫伤。墨脱县人民医院和营卫生所条件有限,无法治愈。元三彭连忙组织群众将小女孩送往山外的林芝地区八一镇,转送林芝地区人民医院,并同医护人员一道实施抢救。经过近一个月的精心治疗,小玉珍恢复了健康。

如今,元三彭在墨脱已经工作了13年,走遍了墨脱县的所有村庄,步行累计5000多公里,先后送医送药330多次,为地方培训乡村医务人员21名,被墨脱群众称为活跃在雅鲁藏布江畔的“玛米门巴”(兵医生)。

### 补习班、勇为班、“春蕾”行动—— 让读书声回荡在雅鲁藏布江畔

教室里,给几十个门巴孩子授课的是军人;操场上,带着孩子们上体育课的是军人;放学路上,帮助孩子们蹚河流、过悬崖的还是军人……

是的,是这些可爱的军人开启了墨脱群众的文化之旅。

有军营的地方就有学校,有官兵的地方就有课堂。上世纪60年代初,首批进入墨脱的官兵就在保卫墨脱之余办了补习

班,组织群众进行扫盲教育,又开办部队小学,协助地方政府办学,为墨脱培养了一大批建设者。现在,墨脱地方各级干部中有五分之一上过部队小学。

1994年,林芝军分区原副司令员陈升培在墨脱蹲点时发现,学校缺老师、少教材的现象突出,有的学生十一二岁了,还只会加减法。于是,他主动找到县教育局,建议背崩乡小学办一个军民共建班,该班由“墨脱戍边模范营”派出政治思想强、文化水平高的官兵担任教员,负责该班的教学任务直到小学毕业,这个班被命名为“勇为班”。

“勇为班”现任教员是该营四级军士长周国仁,在墨脱当兵15年,有14年在“勇为班”任教。学校缺乏教材,他一边自己动手编写,一边请休假的战友归队时捎带;适龄儿童入学率低,他不辞劳苦,走村入户作动员。14年来,他的1632名小学生全都考入初中,其中60名考入内地中学西藏班,他还资助11名贫困学生完成学业,被藏族群众亲切的称为“玛米更拉”(兵老师)。

组建至今,“勇为班”不负众望,年年在全县统考中名列前茅,小学升初中的升学率一直保持在100%,为各地重点中学输送了300多名优秀学生。

为继续支持墨脱发展教育事业,“墨脱戍边模范营”还与墨脱县委、县妇联签订了“春蕾计划”行动责任书,结成帮扶对子,“接力”扶持女童们完成学业。自该营官兵参与“春蕾”计划以来,捐献钱物总计40余万元,使130余名失学儿童重返校园并完成了学业。