

“中国好导游”赵珂——

真心付出导游

本报记者 李哲

一两个小笑话让游客放松心情；旅行过程中，赵珂总是将一次性口罩、创可贴、暖瓶、茶叶、联系方式等小物件备得齐齐的；就餐时，如果遇到寒凉天气，她就安排姜汤，如果遇到天气酷热，她就安排冰镇西瓜。如果有游客遇到困难，她就毫不犹豫地伸出援手。

如果说细致入微是一种职业训练，那么用心感动则对导游提出了更高的、情感上的要求。“什么是好的服务？就是让客人满意。什么是更好的服务？就是让客人感动。怎样才能让客人感动？就是要超出客人的期望。”赵珂回忆说，在一次接待夕阳红团队之初，老年人们都很防范导游，而且十分挑剔。为了让大家放松心情，她每天上团给他们发水果、组织老年

人唱老歌。讲解上放慢语速，调整内容，尽量让老人听清楚、听明白。上下车，景区里，一位位搀扶、一遍遍叮嘱、一声声问候、一个个回答……

这些用心做到的服务着实感动了每一位游客。老人们的戒备心完全放下，把赵珂当成了自己贴心的晚辈，有几位老人看她忙得吃不上饭，赶紧为她打包饭菜。最后在送团致欢送词的时候，许多老人流下了难舍的泪水，像亲人离别似的依依不舍。“只要我们用真心付出，有时真的超越了导游和游客的关系，而升华为一种友情，甚至是亲情。”赵珂说，这就是一切从心出发。

“常常有人问我，为什么对导游工作充满激情？”赵珂说，把导游当做一份事业去从事，用自己的努力换来更多的欢声笑语。

“中国好游客”刘嘉——

搭把手方便你我他

本报记者 苏琳

相聚，就是一种缘分；旅行，就是一种修炼。

36岁的刘嘉喜欢旅游。他没有想到，因为一次俄罗斯之旅，他被国家旅游局评为“2015中国好游客”。他却说，他不过做了游客应该做的事。

“整个行程中，只要有需要帮助的人和事，第一时间出现的一定是刘嘉。”与刘嘉同行的游客老张向记者讲述了这样几件事：

他助人为乐。行程第3天，旅行社安排游客午餐品尝伏特加酒。整个团队的客人都很兴奋，喝了不少酒。其中一个60岁独自来俄旅游的北京游客不胜酒力，吐在车上。刘嘉和几个热心团友协助领队一起，把喝得大醉的游客背回房间安顿好，确认没有风险后，才回去休息。

他拾金不昧。一天在圣彼得堡吃早餐时，刘嘉捡到一个钱包，钱包里有几千元现金和身份证等重要证件。此时团队就要出发，他急忙找到导游，将钱包交给酒店前台，同时请导游在导游微信群里发布了钱包失主的姓名、籍贯等相关信息，使钱包最终安全回到失主手中。

他勇于担当。返程时，原定航空公司突然宣布倒闭，飞机停航。领队只能带28位游客先行回国。刘嘉自告奋勇成为余下11位团友的主心骨。在滞留莫斯科机场的一天里，他主动承担起了沟通协调的工作。他积极与各方沟通，同时不断安抚其他情绪激动的团友。

“相聚，就是一种缘分，旅行，就是一种修炼；在意外和突发事件面前，考验的就是人品。”旅游团的领队说，刘嘉总是随身带着垃圾袋装垃圾，到有垃圾桶的地方才扔掉，体现了文明古国礼仪之邦的游客应有的素质和风范。

“中国好导游”鲍柳明——

一切为了游客安全

本报记者 李万祥

能给游客带去欢乐和平安，就尽到了导游最重要的责任

鲍柳明当导游8年，带了近300个旅游团队。这些年来，鲍柳明养成了一个习惯，就是提前到旅行社核对计划并通过各种方式查询相关信息，在带团之前做到心中有数，遇到突发事件能够及时准确处置。

没有安全就没有旅游。鲍柳明所供职的黄山中青旅中山国际旅行社多年来一直重视旅游安全工作。他们规定，导游是旅游团队安全的第一责任人。在带团过程中遇到突发事件，导游必须当机立断现场处置。

2010年4月的一天，黄山风景区天气恶劣，鲍柳明所带的旅游团队行至鳌鱼峰时，雷雨交加并伴有大风。此时旅游团队已经走散，而雷电越来越频繁，有多处是打雷区，游客随时都有可能被雷电击伤。鲍柳明不顾危险，往返数次把走散的游客一个个找回来送宾馆。

导游在带团过程中不仅要注意游客的人身安全，还要时刻提醒其注意财产安全。2014年6月，鲍柳明在带团过程中，发现了游客遗失的一个女包，内有6560元人民币现金和两部手机。鲍柳明及时通过手机内存号码联系上失主，并通过黄山风景区白云警务室将遗失的物品交还给了失主，失主当场拿出800元人民币以示感谢，被鲍柳明婉言谢绝。

鲍柳明没有什么豪言壮语，但他在给游客带去欢乐和平安的同时，也为中国旅游业发展加了分，为文明中国加了分。

本版编辑 敖蓉
美术编辑 高妍



用真心付出，真的能超越导

游和游客的简单关系

让文明成为最美旅途风景

导游需要有一双能够捕捉细节的眼睛。“一句问候、一个眼神、一个动作会使游客感受到自己在被关注。”赵珂认为，在平时工作中，导游需要不断发现、不断总结、不断积累，先客人之所想地提供服务。

出发前，赵珂会用15分钟的时间，为大家播报时事新闻、养生小贴士、天气预报等实用信息，她还会讲

守礼知法

“中国好游客”王东方——

义不容辞伸援手

本报记者 苏琳

时老人脸色青紫，难以呼吸。失措的家人对老人胸脯、后背使劲拍打，想把卡在气管里的异物拍出来，但根本无济于事。

面对素不相识的老人，年轻女子为其做起心肺复苏，并进行人工呼吸。老人因为气管及食道被堵，嘴里有很多食物残渣混杂着唾液、血丝，年轻女子却毫不在意，用手指从老人气管里抠出部分异物。

她叫王东方，33岁，是江苏吴江第一人民医院中医康复科的一名护士。当天，王东方休息，她带着女儿与朋友一道参加了“上海东方明珠、黄浦江游船一日游”。在东方明珠塔旋转餐厅吃完午饭，王东方与女儿离开餐厅，准备前往下一个地方游

玩。等电梯的时候，她的手机响了，还在餐厅的朋友在电话里喊：“赶紧回餐厅，有人等着急救！”王东方拉着女儿，急忙向旋转餐厅跑去。

20多分钟的施救后，老人终于喘过气来。随后老人被120救护车送往医院，得以及时抢救。对于王东方伸出的援手，老人家属感激万分：“如果没有她，爸爸说不定等不到救护车了……”

“作为医护人员，第一反应就是冲上去救人，这是潜意识里的本能，其他的根本来不及考虑。”王东方表示，救人是做护士的职责，抢救游客是我义不容辞的责任。

“中国好导游”杨雪雁——

待游客如自家人

本报记者 韩秉志

我本打算在沙发上将就一宿，但一位游客知道情况后，执意让我住到她的房间；还有一次，我讲解了很长时间，没有休息，有游客买水给我，下雨了为我撑伞……”讲起这些温暖点滴，杨雪雁感动而知足。

杨雪雁一边努力学习行业知识，向同行前辈请教疑难问题；一边收集、整理历史资料，尽量用自己的语言为游客解说。这些幕后工作不但不计报酬，而且十分费时。但杨雪雁却认为，自己真心热爱导游行业，当游客信任自己的时候，工作就变成了责任。

“刚开始我不熟悉行业，用的是公司制定的统一的导游词。但是时间长了，我发现很多游客关心的问题，用导游词无法解答，我就用业余时间搜集很多资料进行修改和完善。”杨雪雁说，为了满足各年龄

层游客需求，她做了几个不同版本的导游词。比如，针对年轻游客，多讲一些有趣味的内容，针对老年游客就加入一些养生保健知识，让每类人群都有所收获。

有付出就有回报。2010年，杨雪雁被评为全国劳动模范，成为业内标杆；2014年，杨雪雁参加了国家旅游局举办的“寻找最美导游”活动，以重庆赛区第一名的成绩获得最美导游提名奖；2015年，杨雪雁荣登“中国好导游”名单。

现在，杨雪雁已经升任丰满都名山风景区接待部经理，主要负责营销工作。但一有时间她还是会带团参观。“长时间不做导游会生疏，不接地气就不知道经营过程中存在的问题，所以还是要带团。这既是一种挑战，也是解决实际问题的一种手段。”杨雪雁说。

“中国好游客”高秋玲——

异国他乡救病人

本报记者 郑彬

泰国当地时间4月10日下午2点左右，高秋玲突然听见岸上传来一阵惊呼声。循声望去，只见不远处，有人正拽着一个昏迷的人往沙滩上艰难拖行，高秋玲意识到可能有人溺水，便赶紧游回岸边。这是一位50岁左右的中年女子，面朝下趴在沙滩上，不省人事，口鼻内有大量泥沙残留，如不及时抢救可能会因心脏骤停而失去生命。救人，迫在眉睫！高秋玲迅速将女子翻身侧卧，用手将女子鼻腔里的异物抠出，但当尝试打开气道时，却发现她牙咬得太紧，根本掰不开。

“时间紧迫，她的心脏每多停跳一秒，生命就可能无法挽回。”高秋玲立即让其平躺，对她进行施救。一、二、三……高秋玲在心中默默数着，胸外按压30次后，她又对溺水女子进行人工呼吸。一个徒手心肺复苏循环完成后，昏迷中的女子渐渐

有了眼球活动，“紧咬的牙关也慢慢松开”。这时，另一名外籍女子也加入到高秋玲的抢救行动。“我们简单分工，她负责接替我继续胸外心脏按压，我则进行人工呼吸”。大约5分钟，进行完5次心肺复苏循环后，昏迷中的溺水女子终于睁开了眼睛，微弱的脉搏和心跳开始恢复，脱离了生命危险。

在异国的海滩上，大家都被这位中国姑娘的救人之举打动了，现场爆发出热烈的掌声。“她能有这样的举动，我一点都不意外。”高秋玲所在医院骨二科的护士长彭清荣说。高秋玲平时就是医院护士操作技能考核中的佼佼者，她扎实的工作经验让失足溺水的病人在危难面前保住了生命。

真心热爱导游这个职业，

就会把工作视为责任

20多年前，因为对电视台外景主持人的职业心存羡慕，她决定去找一份同样有趣的工作，从此与旅游结缘。她不断提升服务品质，将游客当作亲人来待。她就是杨雪雁，全国劳动模范、国家旅游局评出的中国好导游。

杨雪雁今年43岁，有22年的导游职业资历。“只要把游客当家人去对待，导游与游客之间就会建立起一种亲密、信任的关系。”杨雪雁说。这么多年来，她带的旅游团从未发生一起口头或书面投诉事件。

“有一次带团去外地，宾馆房间满了，

“她能有这样的举动，我一点

都不意外。”

2015年4月10日，武汉市普爱医院护士高秋玲在泰国休假，偶遇一位游客溺水后生命垂危，她挺身而出，凭着专业的救护技能，最终救活了溺水者。

出门在外，游客与导游的一言一行，常常能代表一个国家的形象。

随着人们文明素质的提升和旅游行业的规范，涌现出一批诚实守信、乐于助人、奋发有为的中国好游客、中国好导游。为此，我们特别选取他们中的优秀榜样，用他们的感人事迹，传递文明旅游的正能量，引导全社会形成守法知礼、文明出行、热心公益的风尚，让文明成为最美旅途风景。

