

文明旅游：一份自律一份美德



随着我国旅游业的迅速发展,众多游客在了解世界的同时,也提升了素质和水平。但一些游客“不修边幅、不讲卫生、不懂礼仪、不守秩序、不遵法规、不爱护环境”等不文明行为依然存在。我们倡导文明旅游,向“中国好导游”和“中国好游客”看齐,以文明言行举止为自己加分,为中国添彩

“中国好游客”蔡智晖——

让文明旅游蔚然成风

本报记者 韩秉志

文明旅游只有从我做起、从细节做起,才会蔚然成风

作为一名旅游爱好者,蔡智晖平时就经常组织朋友、家人外出游玩。由于妹妹在旅行社工作,蔡智晖对旅游有了更深刻的认识和了解。她不仅遵守文明公约,做文明市民、文明游客,同时也做起了文明旅游的义务宣传员。

2013年的一天,蔡智晖搭乘飞机去青岛旅游。由于航班延误,同航班几名年纪较大的游客情绪有些激动。经过一番沟通,蔡智晖得知,原来她们和自己一样,都是参加当地的散拼团。由于抵达青岛前并没有随行导游陪同,所以第一次乘飞机的她们有点不知所措。

“中国好游客”邓秀华——

陌生人的守望相助

本报记者 李哲

不管在哪里,做自己力所能及的事情,就能带动身边的人共同遵守文明公约

2014年3月16日,邓秀华从重庆出发,参加了九寨沟汽车四日游的行程。因为感冒,她有了轻度高原反应,车行途中只好闭目养神。

在开往黄龙的途中,一位50多岁的阿姨突然因为晕车呕吐不止,坐椅上、过道里,到处都是呕吐物。同车的不少客人本能地用手捂住了鼻子,甚至有人和这位阿姨的同伴发生了争吵,不管师傅和导游怎么劝解都停不下来。不巧的是,导游小余因为头一天在九寨沟不小心摔了手,无法及时清理秽物,很多客人把怨气也发在了小余身上。车上顿时乱成一团,看到游客们的情绪越来越激动,邓秀

“中国好游客”戴丽萍——

旅途勇救同胞

本报记者 余颖

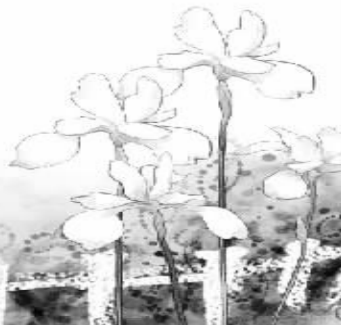
旅游可以有第二次机会,生命却只有宝贵的一次。看到所有游客都得救了,我很欣慰

对复旦大学附属肿瘤医院乳腺外科护士戴丽萍来说,2012年7月5日是一个永生难忘的日子。那天,在冰天雪地的新西兰,她和同伴在半个小时之内从一辆侧翻的大巴里救出了34名同胞。

“其实就一瞬间的事情。”戴丽萍回忆说,当时只是看到一辆旅游大巴侧翻在马路旁边。戴丽萍觉得自己作为一名医护人员,参与紧急救助不仅是应尽的责任,还能在现场给予医疗急救指导,处置突发情况。所以她想都没有想,只对13岁的女儿说了一句“你在车上等,妈妈去救人”,就与司机、导游还有其他同行者一起冲了下去。

戴丽萍记得第一个被解救出来的是个9岁的男孩。她发现小男孩脸部被刮伤,满脸是血。“多年的临床经验告诉我,这是皮外伤没有大碍。”戴丽萍回忆说,但是不久之后,小男孩脸色苍白,脉象微弱,浑身冰凉,并伴有腹痛感。戴丽萍复检后,初步判断这是由于车子侧翻之时,造成乘客撞击,继而出现的内脏出血症状。这种情况下最重要的是保暖,因此,她建议同行的乘客一起用双手托住这个孩子,运到他们的大巴上,同时建议男孩母亲将衣服裹在其腹部,注意保暖。

本版编辑 敖蓉
美术编辑 高妍



汶川地震中的英雄导游

本报记者 余颖

机,这是大地震发生后第一批安全转移出来的旅游团队。

邱高并没有离开。他组织已送团的导游,积极协助当地旅游部门安抚和疏散机场客人,直到客人一个一个被安全地送了出去。因为在地震中的突出表现,邱高作为12名“全国模范导游”之一走进了中南海。这是新中国成立以来,导游员首次走进中南海。

虽然自豪,邱高的心里依然沉重。震后的四川,旅游业遭到了前所未有的破坏和损失,邱高也面临多年导游生涯中第一次长达半年的歇业压力。

利用震后的旅游停滞期,邱高在原带团

经验基础上翻阅了大量资料,深挖景区内内涵,丰富景区解说词。邱高将中国革命史贯穿于四川红色旅游,感染了一批批来四川旅游的客人,他们中不少人发出了“阿坝不愧是一片红色的土地”的感叹。

“导游作为旅游文化传播者,应当向游客提供更全面的服务。”邱高现在还坚持阅读大量书籍、做笔记,“为了向游客展现一杯水的知识,导游常常需要有一壶水的储备。”他表示自己今后还会在一线做导游,但将分出更多精力参与导游技能的培训,担当导游大赛的评委,把在实践中积累起来的真知和正能量,传递给更多导游。

让阳光温暖旅途

本报记者 吴佳佳

我们这次旅行中最好的导游,您把我们照顾得非常好!”此次工作也让她成为首位带领游客完成阿里大北线探险之旅的援藏女导游。

援藏的过程中,除了不断接团、做好导游本职工作外,杨戈还在西藏组织了爱心公益活动,帮助那里需要帮助的人们。2014年,杨戈通过西藏暖心行动无限公益团得知尼木县帕古乡小学生需要生活物资,她立即建立了天津西藏支援微信群,并得到了天津实验小学老师和爱心人士的支持,带着他们的嘱托,杨戈亲自把小朋友们需要的鞋子和其他物资及时送到尼木县。

在第一年援藏的300多天里,杨戈体验了西藏导游工作的艰苦和压力,也深深地爱上了这片土地和生活在这里的人们。2015年,杨戈不顾家里的反对和身体的疲惫,二次

申请援藏。一个导游的责任,就是搭建一座桥梁,让外国游客通过导游的介绍,了解真实的西藏。工作中的杨戈一丝不苟,她认真学习了西藏民族、宗教、历史、文化、自然地理、国家安全、抗高原反应等知识,还自费踩点,虚心向当地老导游学习,很快就进入了独立带团工作的角色。

杨戈说,西藏让她学会了珍惜和包容,也让她懂得用善意回报社会。每当看到那些得到帮助的人的灿烂笑容,她的内心都会有深深的满足感。杨戈表示,援藏经历让她深知,导游作为对外文化传播的使者,肩负着重要的责任。如果有机会,她希望能第三次第四次援藏,用她的知识和热情向世人传播西藏风情。

把游客放在第一位

本报记者 郑彬

他的人都认为一点也不意外。在大家印象里,徐彬不管是在生活中还是工作中,都是一个始终把他人放在第一位的好人。

在徐彬看来,游客的消费是获得身体的放松和精神的愉悦,所以,他在工作中总是细心地观察客户的需求,用细致周到的服务让客人时时感受到爱的温暖。“在小朋友面前,他是一位慈爱的叔叔;在同龄人面前,他是一位有担当和责任感的大哥;在老人面前,他是一个贴心的孩子、朋友和‘拐杖’。”这是退休军转干部邵妈妈对徐彬的评价。

有一次,徐彬带了一个浙西两日游团队,晚上十点多钟,团里的一位游客因饮酒过量出现酒精中毒。徐彬一进游客房间,刺鼻的

味道就冲得他直反胃,眼前更是不堪入目:醉酒的游客已不省人事,嘴巴里吐出的污物沾满了床单、被子,更为严重的是污物已经堵住他的鼻孔,致使其呼吸困难,浑身抽搐。徐彬一边用简单措施抢救病人,一边想办法联系急救中心,直到客人在医院苏醒为止。徐彬回到酒店时,已是第二天清晨,团队集中上车后,领队让他在车上休息,他们自行游玩,徐彬却坚持继续带着团队完成第二天的行程。

徐彬,忙碌而充实地坚守在旅游岗位上,默默无闻。他心系游客、勇于担当的职业操守;努力钻研,用心服务的职业素养;奋不顾身,舍己救人的道德风尚不仅树立了旅游行业形象,也传递着当代社会的正能量……

人,孩子最大的8岁,最小的只有1岁8个月。原计划行程三天,由于客人误机,比原计划晚到一天。三天的行程要两天完成,时间非常紧凑。

客人到拉萨当晚,孩子们的母亲高原反应强烈。半夜12点,刘萌萌被叫到酒店,安排医生到酒店带孩子母亲打针,一直忙到凌晨3点多。第二天上午,刘萌萌和孩子的爸爸每人一手抱着一个,一手牵着一个孩子游览了布达拉宫。在山顶通过检票口时,藏族检票员跟他开玩笑说:“你哪是导游,简直是保姆。”刘萌萌说,一名优秀的导游,不光要有渊博的知识,更重要的是还要有耐心和爱心。



“中国好导游”邱高——

为了向游客展现一杯水的知识,导游常常需要有一壶水的储备

在风景如画的四川阿坝草原上,导游邱高已经工作了快17年,接待过890多个旅行团,游客近两万人。

他印象最深的一次带团发生在一个特殊的时间:2008年5月12日。“汶川大地震发生的那一刻,我正在四川省阿坝州松潘县川主寺镇带团。”邱高回忆说。突如其来的灾难,让所有人又惊又怕。邱高果断直奔九寨沟黄龙机场,在第一时间把客人送上飞往成都的班

“中国好导游”杨戈——

一个导游的责任,就是搭建一座桥梁,让游客了解真实的西藏

作为一名日语导游,2014年杨戈被选派到西藏工作。她用出色的成绩树立起一个导游一面旗帜的形象,为向外界传播真实西藏作出了自己的贡献。

西藏条件艰苦,每天上岗带团都是挑战,长途奔波、翻山越岭、土路颠簸不停。她硬是克服种种艰难,用春风般的微笑和骄阳似的热情完成了每一次带团任务。

2014年,杨戈带领游客转神山“冈仁波齐”。在海拔5630米的卓玛拉山口,杨戈用专业的急救知识帮助出现严重高原反应的游客。临行前在机场,客人紧紧拥抱她:“您是

“中国好导游”徐彬——

他用细致周到的服务让客人时时感受到爱的温暖

在深夜的异地他乡,一男子因家庭纠纷情绪失控投海轻生,面对年迈母亲的泣血求助,南通康辉国际旅行社有限公司国内部经理、高级导游员徐彬挺身而出,勇敢地下海营救轻生者。在将其拖拽回岸边并进行简单急救后,确认轻生者安然无恙,他才悄然离去。

“这真不是什么大事儿。”2014年7月,国家旅游局和江苏省旅游局专门通报表扬他的先进事迹时,徐彬却这样说。

徐彬在外地海救人的事迹传来,熟悉

“中国好导游”刘萌萌——

对旅游行业从业者来说,信任是比黄金还要宝贵的东西

从广西师范大学外语系商贸英语专业毕业后的第四年,刘萌萌就转行做起了英语导游,一干就是13年。

导游,是一个既有趣又辛苦且有时还要受得了委屈的活儿。刘萌萌享受工作中的乐趣,对于委屈,他有自己化解的妙方:做游客信赖的贴心导游。

2012年6月,刘萌萌接待了一家美国客人。客人想干洗衣物,嫌酒店的价格太贵,就委托刘萌萌联系其他干洗店。经过比较筛选,刘萌萌请来一家性价比最高的干洗店上门收衣,客人觉得很公道,就愉快地付了款。

可是,当他们在西街附近看到另一家干洗店的价格更便宜,感觉被刘萌萌坑了。在一连串偏激的冷嘲热讽后,刘萌萌没有辩解,而是让他们了解在更“便宜”的洗衣店,衣物与床单、桌布等一块混洗,而且没有高温消毒和烘干程序。当天晚上,客人不好意思地向刘萌萌道歉并表达感谢。

尽管已经过去了多年,刘萌萌对此还是感触颇深。“没有什么比消除误会更能令人心和释怀的了。”

刘萌萌说:“对于旅游行业,信任是比黄金还要宝贵的东西。”