

# 有温度的千岛湖 感动了四面八方的他们

何胤昉

刚结束的十一黄金周,千岛湖景区真是名副其实的“人从众”,与杭州西湖一并成为全国最热门的景区之一。之所以热门,除了好山好水好风光,关键还有淳朴的民风 and 让人宾至如归的服务。

长假里,一张在悬崖边捡垃圾的图,让人实实在在体会到了旅游服务的不易,为了给游客有一个干净整洁的景区环境,景区保洁人员跪坐在悬崖边拾捡游客扔下去的垃圾。这张图只是长假里的一个很小很小的缩影,那些默默服务旅游一线的身影,让千岛湖成了一个有温度的千岛湖。

## 他们背起 103 岁的老太太 用“接力”的方式让她游完一个岛又一个岛

103 岁的梁老太太的家人一定没有想到,上千岛湖的岛,要爬那么多台阶,虽然带着轮椅,却成了摆设。他们更没想到的是,准备放弃让老太太游岛时,有一群人二话不说背起老太太就走,让她顺利游完了全程。

10月4日一早,来自香港的梁先生和梁太太,在子女的陪伴下一行6人第一次来到千岛湖,此次来千岛湖主要是帮103岁的梁老太太完成多年前的夙愿——好好游一次千岛湖。老太太身体不好,行动极不便,日常的行动都只能借助轮椅。然而千岛湖的景点都在湖中,需借助游船往来于各岛,加上水位落差,每个景点都有几十个甚至上百个的台阶,轮椅几乎成了摆设。执拗的老太太对每个景点都充满了好奇,非得亲自上去“走走看看”。

起初,她那些上了岁数的子女,还抬着轮椅上下景点,到第二个景点渔乐岛时,游船的工作人员就主动帮忙将轮椅抬到了岛上,用完中餐后,子女们开始四处求助了。此时,是景点游客接待的最高峰。景点负责人缪利军在对讲机里听到工作人员的对话,安排好手头工作,一路小跑地赶到了餐厅,在了解情况后,安慰梁老先生并告知会将老太太安全送到游船上,接着和同事邵红军抬起轮椅,朝着游船码头出发。千岛湖的景点有着崎岖的山路,空着手走都累得气喘,更何况还徒手抬着轮椅。每走过一段台阶,在缓坡或平路时,两人就很默契地换下手,没几下两人的工作服就被汗水渗透了。半小时后,大家停停歇歇地来到码头,由于游船停在树林的尽头,只能容纳一人通行,缪利军二话不说,背起一百多斤的梁老太太,将老人送上了游船。

当到达第三个景点龙山岛时,梁老先生



正准备企图说服老太太,不再上景点游览时,浙游129号游船的船长胡红喜来到身边,将老太太送到了景点,龙山岛的负责人宋金宏早早地在码头等着“接力”了。下午4点多,梁先生一行游好了所有的景点,平安返回旅游码头,但看着平时不爱笑的老伴,此时却笑得如花,激动得眼眶湿润,习惯性地掏出小费感谢游船工作人员,然而工作人员却笑着婉拒了:“举手之劳,只要你们玩得开心,我们就开心了。”梁老先生一家人不停地用不太标准的普通话,向所有千岛湖旅游人说感谢。

在千岛湖每天的接待中,助人为乐,帮游客解决困难的事情,数不胜数,对所有工作人员而言,这些似乎都是工作份内的事,没有轰天动地的大事,但他们始终牢记“游客的赞许是我们永远的追求”。

## 发现内有 3500 元现金的包 工作人员及时归还失主

国庆假期里,秀水街公司东南旅游码头的保安员徐云德,和平时一样认真地在停车场巡逻。突然,他在停车场旁边的凉亭地上,发现了一只被人遗忘的旅行包,老徐在旅行包旁等了许久,始终没有人来认领,对于月收入只有1000多元的保安老徐来说,并没有任何贪念,想都没多想就立即报告了他们的值班经理。

经核查,包内有3500多元的现金和一些生活必需品。通过包内的为数不多的信息,终于联系上了失主——大连的李小姐。当接通电话,粗心的李小姐竟然不记得落下了那个旅行包,坐在返回杭州的大巴车上的李小姐激动地大哭起来,“实在是太感谢了,这次千岛湖之行让我体会了山好水好人更好的深刻含义。”李小姐第一时间发来了感谢红包,但被工作人员直接婉拒了。经商量,包内的现金通过微信转给失主,包和包内物品全部用快递直接给失主邮寄到家。

当大家欢度国庆佳节时,千岛湖近2万的旅游从业人员坚守岗位、奋战一线。其实,在千岛湖景区,像这样的捡到钱包、手机、墨镜等贵重物品及时归还失主的,数不胜数。还有帮游客找寻走散的小孩;为游客推荐最佳线路;在游客突发生病第一时间进行急救;搀扶或背起行动不便的游客上下游船等好人好事,正是因为这一个一个感人故事,让千岛湖成了一个很有温度的千岛湖。



## 【图片新闻】

### 悬崖捡垃圾只为给游客展现更洁净的环境

国庆节期间,千岛湖所有景点人山人海,到处都是密集的人流。随之也不可避免地产生了许多随手丢弃的果壳、纸屑、矿泉水瓶等垃圾,为保证景点旅游环境的整洁,景区公司制定了严格的保洁巡逻制度,良好的旅游环境得到游客的一致称赞。图为景点保洁人员,跪在地上捡起游客不慎扔在悬崖树林中的食品包装袋。

