

今年春节,西湖景区预计成为最受欢迎目的地 在最美的西湖,遇见最美的你

本报记者 金丹丹 通讯员 斯金叶 钱冰冰

“杭之有西湖,如人之有眉目。”

每逢假期,西湖景区总会成为游客最想来的打卡胜地。春节假期即将来临,最近,高德地图联合中国旅游协会发布了《2019年春节出游预测报告》。报告预计,杭州西湖景区位列“全国春节期间最受欢迎的目的地”之首。

今年春节,西湖准备好了吗?

杭州西湖风景名胜区管委会相关负责人委托钱江晚报跟大家说一声,管理部门已经做好了管理方案和应急预案,为来自五湖四海的游客提供文明、专业、暖心的旅游服务,希望大家在西湖景区度过一个开心、明媚的春节。这些年来,西湖景区通过品牌建设、典型引领、社会参与、全民倡导,已经形成了成熟的文明旅游服务体系。



西湖守护使者 “网红”文明队伍分享文明



湖滨三公园的西湖音乐喷泉,可以说是西湖的一大“网红”。这里也是西湖边人流最密集的地方之一,节假日管理的压力很大。2018年的国庆黄金周,西湖景区和钱江晚报联手推出了“呵护我们的西湖音乐喷泉”行动,招募了“西湖守护使者”。这之中,有熟悉杭城大街小巷的老的哥,有走遍西湖热爱摄影的上班族,有趁着孩子放假“偷闲”做公益的妈妈……他们中最远的住在余杭,来回车程五小时,只为赴一场与西湖的约会,在西湖音乐喷泉边坚守五六个小时,帮助清理垃圾、劝导游客。他们因为文明聚在一起,守护美丽西湖,分享文明风尚。

随着杭州国际影响力的不断上升,婀娜醉人的西湖美景也在吸引越来越多的中外游客,众多外国友人也参与到西湖的文明旅游服务中来。西湖景区陆续推出了“外籍志愿者”、“双语警察”,这些“网红”让西湖的文明传播队伍壮大,不仅使西湖更具国际化,更将西湖文明风尚带向全世界。

西湖边的新风尚 全社会同心共济,倡导文明



2018年国庆黄金周期间,《平文涛,你欠杭州一个道歉》的新闻报道,被各大媒体转载,引发了巨大反响。

在北山街保俶路口的圣塘景区靠近湖边,有一块石碑,石碑上刻有“杭州西湖”四个红字。它算得上是西湖边的网红石碑了,很多游客都爱和它合影留念。10月1日早上,西湖景区湖滨管理处的工作人员在巡查时发现,石碑的左上角,多了几个红色字。字体弯弯扭扭,大致可以看出是“平文涛”、“无砂之禅”七个字。管理人员在拍照收集好证据后,即刻进行了清洗。意想不到的,10月7日早上,“平文涛”竟又在钱王祠门口的石碑上画字!一位早锻炼的阿姨发现后,主动联系了管理人员。管理部门迅速出动,控制了嫌疑人。

这件事引发了杭州市民、中外游客的强烈响应,社会各界在谴责这种不文明行为的同时,也呼吁文明出行、文明旅游。从事件发生到引发社会共鸣,从齐声谴责到倡导文明,文明互动已经成为了常态,文明旅游、文明服务在西湖景区已形成一种共识,成为一种新风尚。

“凤凰岗”、“五彩白堤” 文明品牌示范点星罗棋布

2018年的中秋节,西湖边游人如织。上午10点,一位来自东北的刘女士急匆匆地跑到雷峰塔附近的“凤凰岗”求助——老父亲走丢了!“凤凰岗”接到求助后立即启动综合管理服务平台,20分钟后,走散的老父亲找到了!

位于西湖南线的“凤凰岗”解决了游客们的燃眉之急,随时变身成为“活地图”、“护理员”、“景点大百科”……这些年,“凤凰岗”的服务不断升级,功能也逐步健全,从“突击性”执法转向了“长效化”执法。去年4月,凤凰山管理处“在凤凰岗”的原有基础上,整合资源,形成合力,成立了集“服务、管理、执法”三位一体的综合管理服务平台,进一步增强服务功能,提升服务质量。

“南”有“凤凰岗”,“北”有“五彩白堤”。去年4月,位于西北线的“五彩白堤”行动正式起航,全力打造西北线的平安、文明、有序、和谐、美丽。岳庙管理处护航队“入驻”白堤,共建、共治、共享、共守“五彩白堤”。

在西湖景区,像“凤凰岗”这样的文明品牌示范点星罗棋布。西湖女子巡逻队和景安巡逻队是景区的“移动文明岗”,为游客提供文明旅游服务。高荣生警务室,摸索出了“120”工作法,将文明服务延伸到家门口。吴山大碗茶温情服务岗以“7分服务、2分管理、1分执法”为理念,打造温情服务点。西湖水滴先锋岗是“西湖百事通”,向游客传播文明游览和生态环保理念。

“西湖捞哥”、“网红”保安 这些文明先锋为你护航

在西湖景区,不仅有这些响当当的文明品牌,还有很多让大家耳熟能详的文明先锋。

“西湖捞哥”的名气很大,从警十多年来,从湖里救起百余人,“捞”起不计其数的手机,也给游客带来了别样的温暖。去年7月份,“西湖捞哥”周翔军突发疾病,9月初,病情尚未痊愈,周翔军就急着回到他所熟悉的岗位,服务市民游客。

西湖景区有许多这样的文明先锋——“岳庙捞哥”于建高,去年用“打捞神器”帮游

客打捞起了4部手机;灵隐景区保安吴亮亮,飙一口流利的英文,是景区的“网红”保安;保安王有亮、殷正东奋不顾身入水救人,被杭州市见义勇为基金会授予“杭州市见义勇为积极分子”称号……这些文明先锋,营造了西湖景区“树立典型、学习典型、争当典型”的良好文明创建氛围。

目前,西湖景区依托文明品牌示范辐射、典型人物模范引领,已经形成“南北呼应、点面结合、环湖联动”文明风尚新格局。

暖心中外游客 守护西湖,传播文明

A.K是杭城一所高校的留学生,来自巴基斯坦。2017年2月初,他在逛西湖时丢了钱包,里面有重要的物品,怎么办?后来,来自四川的热心乘客捡到了钱包,在“凤凰岗”的帮助下,A.K的钱包失而复得。这件事情,让A.K很感慨,他也想来守护西湖,参与西湖景区的文明创建。一有空,他就做功课,查阅西湖资料、西湖故事。在假期里,他化身为“西湖宣传员”、“公交咨询员”,为中外游客提供文明服务,成为一名西湖文明传播使者。他说,杭州西湖不仅是一个美丽的景区,更是一个文明、温暖的景区!

张乐和雷扬来自湖北,2018年5月下

旬,他们和几个朋友正在苏堤游玩。突然,有游客落水,他们毫不犹豫地冲了过去,救上来落水的一对老夫妻。六个小伙子谢绝了酬金,没有留下姓名和联系方式。后来,在相关部门的支持和帮助下,大家才找到了这六位在西湖里救人的90后小哥,张乐、雷扬还被授予了“杭州市见义勇为积极分子”称号。

这一个个暖心的片段,几乎每一天都会在西湖边发生,在西湖景区,文明旅游共识已经达成,市民和游客被温暖打动着,也在主动融入,全社会都在参与宣传文明、传播文明,西湖景区的文明互动已成为常态。