

她们用爱和坚持 赢得了“全国巾帼文明岗”

胡月华 何胤昉

“感谢‘巾帼红船’的姑娘们,感谢你们一路上的细心照顾和体贴,让我们对千岛湖留下了美好的印象……”这是一位嘉兴游客的一封感谢信,信中提到不久前他们一家带着老人和孩子乘坐千岛湖旅游集团的“千旅之星”时感受到的温暖。

三八妇女节刚过不久,在《全国妇联关于表彰全国城乡妇女岗位建功先进集体、先进个人的决定》的表彰文件中,“千旅之星”1号服务班组10位成员被评为“全国巾帼文明岗”,这条喜讯对她们来说,就像是一份迟到的“三八节大礼”。

微笑服务 她们做到了“坚持和真诚”

几乎每个服务行业,都会要求服务人员做到“微笑服务”,然而,当笑容成为职业之后,却容易少了真诚。

在千岛湖上,有这样一道靓丽的风景线,她们的笑容,是温暖的,真诚的,是可以感染人的。

千岛湖现有游船艇300余艘,千岛湖旅游集团的“千旅之星”01号因服务岗均为女性,被游客誉为千岛湖的“巾帼红船”。

一直以来,千岛湖旅游集团就十分重视群团工作的建设,通过党建带妇建的方式,紧紧围绕集团中心工作和发展大局,使“巾帼文明岗”成为妇女建功成才的阵地,行业形象的典范,成为旅游行业的领头雁,并以创建“巾帼文明岗”为载体,引导妇女学习新知识,掌握新技术,增长新本领,营造“干一行、爱一行”的良好氛围。目前,集团所属单位先后创建了县级巾帼岗10个、市级巾帼文明岗3个和省级巾帼文明岗2个。

要说这么多荣誉背后的付出,“千旅之星1号服务班组”的岗员们只会告诉你,她们只是做了她们该做的,团结协作、爱岗敬业,用最美的微笑和诚挚的服务对待游客,以积极、充实、向上的精神风貌努力工作,有效展现了巾帼风采。在平凡的岗位上,她们连续三年荣获千旅集团“最佳班组”,先后荣获市级青年文明号、市三八红旗集体、省级巾帼文明岗、省级文明单位等荣誉称号,得到省市县各级领导的高度认可,出色完成各项接待任务,游客满意率98.9%,2017年成功创建“浙江省巾帼文明岗”。

哪怕是最简单的微笑,也是贵在坚持和真诚,但她们用坚持和真诚赢得了五湖四海游客们的认可,赢得了这来之不易的“全国巾帼文明岗”。



春风十里,不如她们温暖细腻

“千旅之星1号服务班组”的10位岗员,最年轻的27岁,最年长的也就44岁,充满活力和激情的她们一直将以“全国巾帼文明岗”作为工作的动力,为打造成千岛湖旅游形象“金字招牌”而努力着。

据了解,千岛湖旅游集团“千旅之星”1号服务班组,于2014年成功创建了县级巾帼文明岗,5年来共接待游客20余万人次,实现营收4500万元,接待人次和营收连续多年实现两位数增长,成为千岛湖增速最快、最受游客青睐的休闲旅游产品。

2018年“千旅之星1号游船”全面启动了全国巾帼文明岗的创建工作,率先引进空乘服务理念,制定“红船服务手册”,打造五星级环境和家庭服务,系统提升游船服务配套,增加旅游的便捷度和舒适度,在游船上增设拐杖、毛毯、医药箱、母婴室等细节服务,并开展常态化的“环保之星”“仪态之星”“优雅之星”评选,致力提升游船的软实力,努力打造成千岛湖服务功能最齐全的游船。

笔者了解到,她们的工作时间基本都超过12个小时,从早上8点忙到晚上10点,也

没有在她们的脸上看到任何埋怨和不满。日常工作中,特别注重细节服务,哪怕只是一个小小的摆盘,她们也会努力做到完美。

下雨为游客打伞,帮游客找寻丢失物品,为游客及时送上毛毯,遇到腿脚不便的游客,积极搀扶上下船,拾金不昧、带病坚持上岗、搀扶老弱病残游客上下游船、护送急症游客上医院等事例不胜枚举,这些都是她们的日常工作。

“前不久来玩的游客中,有一个孩子在我们船上发了高烧,我们利用他们坐船的时间,一直在努力地为孩子物理降温,直到下船时,孩子已经基本退烧了。”服务经理徐良琴介绍道。像这样点点滴滴的细心和细腻,她们已习以为常。用热心和爱心服务游客,屡屡得到游客们的好评,先后收到锦旗、感谢信、表扬信150次,成为千岛湖的形象窗口。2018年共接待中外游客68000余人次,成为助力千岛湖旅游发展的“冲锋舰”。

随着“两高”时代的到来,千岛湖又将迎来新一波产业振兴机遇。“巾帼红船”无疑将成为千岛湖旅游的旗舰号。

