

记录那些奋战在一线的旅游人系列(一)

你在看风景,他们在“看”你

何胤昉

每年3月开始,千岛湖进入旅游旺季,周末、节假日、暑期的千岛湖景区更是名副其实的“人从众”。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。这些默默服务旅游一线的身影,让千岛湖成了游客流连忘返的好地方。

而在千岛湖旅游蓬勃发展的背后是近2万旅游从业人员的辛勤付出,他们遍布在游船艇驾驶、景区景点、宾馆饭店、餐厅客房、旅游咨询、演艺表演、汽车接驳、导游讲解等各个一线岗位,游客出行时有直接面对的,也有在幕后默默奉献的,但无论他们在哪儿,都通过自己的点滴服务换得游客的满意。

追逐烈日的车辆指挥员

千岛湖中心湖区旅游码头秀水街的露天停车场有200多个车位,热浪滚滚的同时,车流也滚滚。秀水街公司的安保员李高明正忙着指挥车辆停放,周末游客相对更多,他上班就会提早半个小时,从早上7:30开始,他就和其他12位同事一起在停车场内奔跑,确保200多个车位不浪费,也让所有车主都能停得舒心。

才没跑多久,李高明的脸和手臂就已经被晒得通红,“我主要负责指挥车辆停放,没什么难度。但哪里有空车位我一清二楚,这样游客就可以少兜圈,省时又省力。指挥得好可以多停几辆车,不仅让游客省心,也可以为企业创收。”

“简单的事情重复做,重复的事情用心做”这是他的工作信条。工作十多年来,李高明从未和游客发生过争执,红过一次脸。有一次在巡逻时,他发现一辆小车的后车窗忘关,车里有几件贵重衣服和落下的公文包。在广播寻找无果的情况下,他到监控室调整监控角度,将小车作为重点监控对象,并留下了温馨字条。

下午,当粗心的游客游览结束返回车上时,大惊失色。在检查核对并无遗失任何物品后,马上从公文包里拿出厚厚的一沓现金塞给李高明,被李高明婉拒。几天后,李高明收到了游客寄来的感谢信,他骄傲地说:“别看我们事情小,但却能真正帮助到人呢!”



车辆指挥员李高明

乐于助人的码头引导员

下午2点,正是太阳最烈的时刻,当4艘游船游览结束慢悠悠地返回码头,城中湖游船工作人员岸机部主管方智兵早早地在码头上等待。

一位大爷在老伴的搀扶下,慢慢挪动脚步走出船舱,老太太一眼就看到了码头上的方智兵,激动地对老大爷说,“刚才背你上船的小伙子,在岸边等我们!”此时,方智兵正准备上船去背老人,站在船头的钱勇民说了一句“你在下面扶,我来吧”。说着双手握住老人的手,娴熟地和老人面对面一起下船,“不

要急,慢慢来,跟着我一起走。”

当老人一下船,方智兵立即和钱勇民一左一右地搀着老人,沿着台阶,走回到检票平台。等将老人安全交给其家属后,二人已是满身大汗,来不及擦头上的汗,他们又疾步返回游船继续下一趟的接待。

原来,老人双眼视力非常弱,出行不便,原本打算在码头边坐坐。正值班的方智兵听到后,二话不说背起邓大爷,帮老人圆千岛湖乘船游览的心愿。同行的其他游客忍不住称赞,“千岛湖真是好人多!”



码头引导员方智兵

无微不至的游船服务员

自3月8日“千旅之星1号”休闲游船服务岗荣获全国巾帼文明岗以来,服务岗的12位工作人员更加忙碌。早出晚归,工作12小时以上,连续一个月不休息,这些对她们来说都是家常便饭。

7月28日,刚刚结束“千旅之星1号”白天接待工作,岗员们又着手为晚上夜游做准备。岗长梁松林接待儿子感冒发烧的电话,姐妹们都劝她回家照顾儿子,但她只请了一个小时的假,回家给儿子服下药后又匆忙赶回游船。“游客多,工作量大,大家都很累,但

是我们的服务不能丢”,梁松林朴实的语言,道出了全体岗员的心声。而这样的事,仅仅是服务岗的一个小缩影。

据了解,从2014年创建县级巾帼文明岗以来,5年来“千旅之星1号”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、最爱游客青睐的休闲旅游产品。这成绩的背后,是“千旅之星1号”服务岗工作人员几年如一日默默奉献和辛勤付出。



游船服务员梁松林

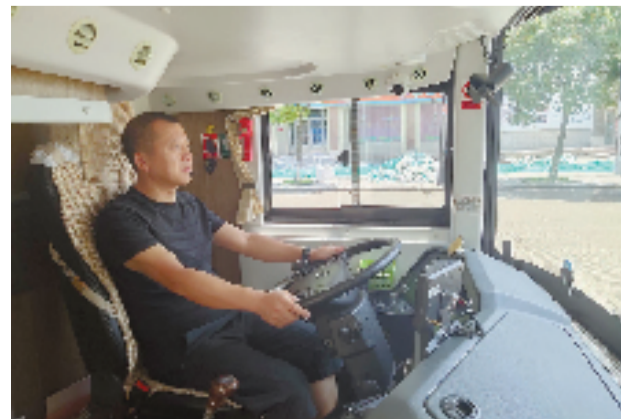
不知疲倦的汽车驾驶员

“开了十多年的旅游车,我希望能服务好每位来千岛湖的游客,让他们高兴而来满意而归。”高铁酒店穿梭巴士驾驶员鲍君建是第二届“千旅劳模”,每天往返高铁站10余趟,虽然车内有空调,但依然挡不住太阳的暴晒。为了减少上厕所的频率,鲍师傅一天很少喝水,有时渴得受不了,便将一口水在口中含2到3分钟。“一天下来,感觉腰都直不起来,不过幸好还年轻,等淡季了再好好睡两天。”

今年暑假是高铁开通以来的第一个假

期。作为承担千岛湖高铁站到千岛湖镇往返接驳任务的旅游集团客运公司面临了又一次全新考验。旅游咨询、售票服务、车辆驾驶、随车沿途讲解等岗位工作人员各司其职,大家主动放弃周末和节假日,平均每天工作12小时,开启“白+黑”“5+2”的工作模式。

此外,为做好接待服务工作,公司全体干部员工们始终以最佳的精神状态迎接五湖四海的游客,努力把高铁专线打造成千岛湖的“最美窗口”和“最美产品”。



汽车驾驶员鲍君建