



最美的风景

——张家界青年志愿者服务2018年‘十一’旅游黄金周见闻

本报记者 李成义 实习生 龚艳 陈仕钊 通讯员 覃基航



10月1日,市委书记魏正贵寄语广大青年志愿者“志愿者服务好”。本报记者 鄢渊 摄



10月5日,市委副书记、市长刘革安(右二)在吴家峪门票站广场的志愿者服务台看望慰问青年志愿者,并寄语广大志愿者“让青春在志愿服务中闪光”。本报记者 虞兴亮 摄



10月1日,市委书记魏正贵(后排中)在吴家峪门票站广场志愿者服务台看望慰问青年志愿者并与志愿者亲切合影。本报记者 鄢渊 摄

10月1日,张家界火车站广场上,一群身着土家服饰的青年在欢快的音乐中跳起了土家摆手舞,吸引了不少游客参与其中。他们正以一种别样的形式庆祝祖国69岁华诞。

不仅如此,国庆期间,青年志愿者们还带上乐器在景区为游客演奏音乐,与游客一同歌唱祖国。团市委组织开展志愿服务十年,年年新意频出。在青年志愿者服务中融入民族舞蹈等特色文艺表演,让游客在等候间隙欣赏张家界本土民俗风情,这无疑为2018年“平安满意在张家界”青年志愿者服务“十一”旅游黄金周工作中的创新之举。

与往年相比,今年的服务台里出现了一批新成员——新招募的“铁腕治旅”专项整治行动青年文明旅游监督员。他们在为游客提供咨询服务的同时,重点对黄金周期间出现的不文明旅游现象进行监督,协助监督旅游市场乱象。10月4日,在张家界汽车站,青年文明旅游监督员和青年志愿者就为9名法国游客解决了订房问题,得到了法国游客的连声感谢并一同合影留念。

创新,还体现在火车站广场上的一节“青年文明号”“列车”。创意的喷绘、幽默的语言,“青年文明号”成了千万游客拍照留影的最佳背景。这又是今年青年志愿者服务的另一创新。“祝张家界越来越美!”“青年志愿者服务很温馨很细致!”……“列车”上的留言区,游客纷纷为这有趣的创意点赞。

这些创新举措的背后,一直不变的是那红色服务台和身着红衣的青年志愿者们。他们有的携家带口,有的发动组织学生,更有的身怀六甲也参与志愿服务。这支由团市委领导的青年队伍,伴随着张家界旅游发展而不断壮大,服务了整整十个“十一”黄金周。

这个“十一”,团市委及各级团委发动组织青年志愿者、青年文明旅游监督员近千名。他们服务在全市34个志愿者服务台,分布在两区两县各个交通要道、景区景点等重要场所,为游客提供义务咨询、热情接待、秩序维护、医疗救助、文明旅游监督等服务,旨在让中外游客在张家界得

到最便利舒心的旅行体验。

志愿服务开展过程中,涌现出了一大批优秀典型,他们或举全家之力,或发动师生好友投入到志愿服务中来,牺牲假期,服务旅游发展。

在常张高速公路出口,一名穿着“不合身”志愿者服装的小姑娘在来往的人群中十分显眼,她始终紧跟在同样身着志愿者服装的父母身边。“她叫宋姝娴,今年6岁,2岁多就跟着我开始做志愿服务。”10月1日,在给自驾游客讲解路线后,章芹告诉记者,今年她一家三口都参与了志愿服务。

章芹从2013年开始接触青年志愿者服务,带着老公孩子一起加入志愿者队伍,一家人经常放弃假期投身其中。她认为,精神文明建设要从娃娃抓起,带着孩子来参加这些活动不仅会让亲子关系更加亲密,也能让孩子从小就树立帮助他人的意识。章芹说:“张家界是中国走向世界的名片,创造一个良好旅游环境,让游客对张家界留下一个好印象是我们应当要做的。”

除了章芹一家,在张花高速张家界西站,秦群也是举家参加志愿服务。“一家人参加志愿服务,为张家界旅游出一份力,我们很自豪。”青年文明旅游监督员秦群面带微笑地说,他们十分乐意“十一”留在张家界参加志愿服务,为张家界旅游事业添砖加瓦。

每个志愿服务台,不仅配备地图、游览手册、医疗救护用品等,还有一本青年志愿者留言本,里面清晰地记录着志愿者为游客服务的内容以及游客对志愿服务的评价。

“真的很热情,态度非常好,这个志愿者服务台的设立真的给我们这些外地游客提供了不少便利。”初次来张的重庆游客周先生,就给了服务在高速公路阳和出口的志愿者们一个极高的评价。

周先生的妻子也在一旁表示,这次旅行刚开始,张家界就给她留下了极好的印象。

为周先生服务的便是一位中学老师陈磊。陈磊已经参加志愿服务四年了,是志愿者队伍里的老面孔。值得一提的是,他还发动了他的5名学生一同为游客提供志愿服务。他说:“我希望和我的学生一起为张家界旅游做点贡献,顺便锻炼他们的综合能力。”志愿服务为他提供了一个把课堂从学校延伸到社会的平台。

易奎和王云莹是在读大四的学生,接到陈磊的通知后,他们第一时间响应,来到这里开展志愿服务。服务第一天,天还没亮,他们就跟随老师的步伐早早地来到服务台熟悉情况,实地再接受一遍老师的指导,而后几天,也是早早地来到服务台,晚上直到没有游客咨询后再回家。十年树木,百年树人,在陈磊这里,志愿服务成了一年一度一堂生动的社会实践课。

在景区、高速出口等地,我市各高校学子也积极响应团市委号召,投身志愿服务。吉首大学张家界学院大二英语专业学生龚劲是第一次参与志愿服务,专业基础扎实的她不仅能为游客提供中英文讲解服务,还能说一口流利的韩语。她说,参与志愿服务能够与社会多接触,还能进一步锻炼自己的礼仪以及外语交际能力。

10月4日的金鞭溪游道上,一群身着红色服装的志愿者们成了游道上的“宠儿”。他们每前行一段距离,都有游客上前咨询。有时,他们站立在游道边一讲则是半个小时以上。俨然成了景区里流动的风景线。其中一位贺姓志愿者表示,把志愿服务带到景区游道上,更能为游客解决路途上遇到的疑惑。

作为正加快国际化进程的旅游城市,张家界正以崭新的风貌广纳海内外游客。志愿服务在其中担当了重要的角色,人才济济的青年队伍是张家界的主力军、突击队,他们为张家界的旅游发展添上了浓墨重彩的一笔。

“打造一个让游客省心、暖心、顺心、贴心、舒心、安心的旅游环境,为游客提供更优质的服务,这是我们的志愿者团队所追求的,从以前的‘五心’到现在的‘六心’,张家界志愿者的服务水平在不断提高,张家界的服务质量也在不断提升。”团市委相关负责人在谈及这次志愿服务工作时如是说。

团市委开展“平安满意在张家界”青年志愿者服务“十一”旅游黄金周活动,到如今恰好十年。该项目先后被评为第八届中国青年志愿服务优秀项目奖和首届中国青年志愿服务项目大赛全国金奖,已经成为张家界共青团的品牌工作和媲美绝版山水的靓丽风景,得到了国内外游客一致好评。

今后,团市委将如何助力擦亮“张家界”这块金字招牌,为游客创造更好的旅游环境。团市委书记肖运谋表示,今后将持续围绕中心,服务大局,助力张家界全域旅游优质发展,继续深入开展青年志愿者服务全域旅游创“三优”活动。同时,号召更多社会各界人士关注并加入青年志愿者队伍中来。团市委将始终不忘初心、坚持奉献,在志愿者这条道路上继续前行。



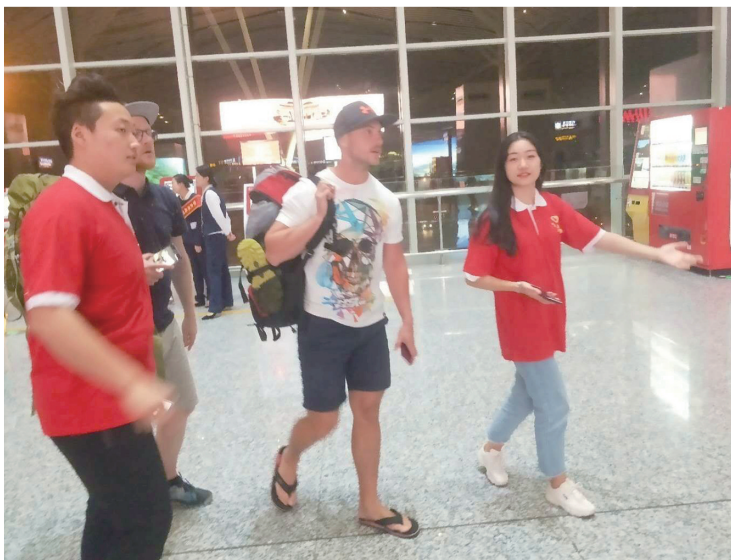
团市委书记肖运谋为游客耐心讲解景区游览线路。



秦群一家三口志愿服务“十一”黄金周。



游客小朋友为青年志愿者服务点赞留言。



在荷花国际机场值守的青年志愿者晚间为国外游客指引路线。



身着民族服装的青年志愿者在火车站广场上为游客献上土家民俗文艺表演。



游客在火车站广场上的“青年文明号”前拍照留影。



青年文明旅游监督员为国外游客解答疑惑。



10月1日,青年志愿者、民警和游客在吴家峪门票站广场上以合唱的形式祝福祖国繁荣昌盛。