游客与风景间的一条纽带　行为与文明间的一面镜子

什么样的导游最受欢迎

本报记者　**赵　珊**

近年来，我国70多万名导游中绝大多数人默默无闻地坚守着自己的职业操守，奉献着自己的青春。他们知识丰富、自觉担当，热情引导游客感受山水人文之美，悉心解决旅途中出现的各种问题。

日前，由国家旅游局等主办的“寻找最美导游”活动，经过近一年的寻找和评选，最终推选出李志广等10位“最美导游”。“最美导游”的动人故事，为旅游业注入了满满的一份正能量。原来，这样的导游才最受游客欢迎。

新华社发

1　责任心　客人安全永远第一

在很多人看来，导游常常带团出门，天南海北到处跑，吃喝玩乐，十分潇洒。广东拱北口岸中旅的导游张潇潇却一直这么想：手上举的导游旗是一份沉甸甸的责任。

有一次，张潇潇带领退休教师团参观玉龙雪山，一位生物老师对昆虫很感兴趣，一个人上山观察，忘了集合时间。当时山上山下温差很大，山上已是厚厚的积雪。张潇潇担心会出意外，一边通过景点广播寻人，一边自己在海拔4000米的地带翻山越岭，四处寻找，最终平安地把老师送上车。

导游的职业道德核心是全心全意为游客服务。遇到危难时，这个群体有着勇敢冲上去的大无畏。

北京、上海、西安、广西……北京青年旅行社的导游李志广15年间带着德国、瑞士和奥地利的游客走遍全中国。

2012年“十一”期间，李志广带着19位德国客人从北京赴天津途中遭遇了车祸，车身起火。事发时李志广被撞飞出去，后经医院诊断，当时他身体多处骨折。但当他听到有客人在呼救时，不顾伤痛向旅游车跑去，把一位全身是火的客人拽到了车外的安全地带。在救人的过程中，李志广的后背及手臂被严重烧伤。德国外长在访华期间得知此事后，写来了慰问信。

邱高是汶川大地震中的英雄导游，曾走进中南海，受到时任国务院副总理王岐山的接见。地震发生时他正带团在松潘县游览，危急时刻邱高坚定地对游客说：“大家别害怕，不管发生多大的地震，我都会和你们在一起，直到把你们平安送出四川！”随后，他在黄龙第一时间把客人送上了飞往成都的班机。送走自己的团队后，邱高并没有歇息，他带上3名导游直奔震中汶川，背着食物徒步前进，冒着不断滚落的飞石，边走边将食品分发给从震中逃出来的游客。

2　专业性　移动的百科全书

旅途中，遇到危险的情况毕竟是少数。绝大部分时间里，导游是在为游客默默地付出。旅游是情感和文化的交流，知识渊博是导游必备的素质。大家去旅游就会发现，碰到一个好导游，会学到很多东西，受益匪浅，不虚此行。为给游客提供最佳的精神享受，越来越多的专家型导游涌现出来，他们用渊博的知识赞美着中华五千年灿烂的历史文化，用出神入化的导游技巧描绘着祖国的锦绣山河。

维吾尔族小伙艾克拜是新疆生产建设兵团中国青年旅行社的导游。在艾克拜看来，“旅游是享受收获的过程，如果只是下车一游，客人没有收获，这就是导游的失职”。 新疆地大物博，内地客人往往一次来只能游览北疆或者南疆的部分风景，南北疆风景又迥然不同。艾克拜利用客人午饭小憩时间推出“途中下午茶”，介绍行程中没有的新疆风光，使游客耳目一新。如果客人游览北疆，他就介绍南疆的塔克拉玛干沙漠、博斯腾湖、尼雅古城、楼兰古城等。如果游客是在南疆游览途中，他的下午茶内容就会介绍江不拉克、怪石屿、五彩滩、喀纳斯、那拉提草原等。

海外华人回福建旅游，一定首选黄玉麟导游。30多年的导游经历使他赢得了“福建活地图”和“海外华人看中华文化的一个窗口”的美誉。黄玉麟说，力求在每一次短暂的旅行中，让海外华人更深刻地了解中国。纽约作家张宗子评价黄玉麟：“黄导是我见过的为数不多的知识相当全面丰富的好导游，他对民俗、传说、名人生平、名人名篇都了如指掌，名篇片段能信手拈来。我相信，他除了记忆力非常好之外，一定还下过很多苦功夫。他对人文、地理知识的了解超出了我的想象，甚至，他对植物、生物的了解都很全面。”

3　使命感　把美丽中国讲给世界

中国70多万的导游大军不但服务国人的国内游和出境游，同时也招呼着世界各地来中国的外国游客，热情传递着“中国名片”，传播着山水人文的底蕴。

曾三次援藏的全国模范导游员刘萌刚架起了西藏和世界沟通的“金桥”。西藏在外国游客眼中是神秘的。他们很多人由于不了解，在进藏之前，抱有或多或少的偏见。一次，刘萌刚接待了一位叫做大卫的美国客人，游览之初，这位美国客人一直质疑我国的民族政策。刘萌刚并没有与他激烈争执，而是每到一个地方，都很友善地带着他去领略当地的风土人情，看看如今西藏人民生活的巨大改变。行程过半后，这位美国客人已经对中国民族政策另眼相看，他对刘萌刚说，感谢你让我看到的一切，我相信我的所见所闻，回国后我会告诉我的朋友们，西藏正越来越好。“那一刻，我深感导游工作的重要性。”刘萌刚说。

现任杭州市中国旅行社有限公司导游部经理的潘伊玫，已从事了10年的高端入境接待。“用一口流利的英文，把杭州、浙江、中国介绍给全世界”是她一直以来的梦想。在接待王室成员、中外政要、商界学界名人、演艺界明星的过程中，潘伊玫的带团风格别具一格，使外国游客在轻松愉快的氛围中了解中国。潘伊玫有办法使马来西亚王子放下王室成员拘束，跟随从一行在西湖边欢快地大跳集体舞。她查阅史籍，为美国南宋历史专家设计量身定制的旅程，他们一起顶着烈日，一起爬凤凰山，走八卦田，徜徉在南宋御街。她为玫琳凯总裁介绍餐桌上每一道菜肴的食材、调料、典故。

如一首歌的歌词一样“没有花香，没有树高，我是一棵无人知道的小草……”在社会依然对导游存在偏见的风雨中，他们默默地奉献着自己生命的绿色。

“没有导游队伍的稳定成长，就没有旅游市场秩序的安宁；没有导游队伍的健康发展，旅游业的健康发展就会失去基础。”国家旅游局副局长吴文学表示，导游应将“游客为本，服务至诚”的行业核心价值观作为职业行为导向，自觉维护导游这一职业群体的社会形象。

最美导游彰显中国最美风貌

孔晓宁

人们出外旅游，免不了与导游打交道。导游不仅是游客与风景之间的纽带，本身也是一道风景。他们的言谈举止、服务质量，不仅关乎游人行程的满意度，也直接关系到人们对一地一国的评价。行为优雅的导游，于是有“形象大使”之誉。可曾几何时，导游两字前面，在一些场合，被贴上了“黑”的标签；这个群体，也总是与“宰客”等负面新闻联在一起。这道特殊的风景，老是显得灰蒙蒙的。

当“五一”节前，国家旅游局联合部分媒体主办的“寻找最美导游”活动揭晓，10名“最美导游”，加上90名提名奖和入围奖获得者受到表彰，一道亮丽的风景线，又重回人们视野。从获奖者身上，我们突然发现，导游这个看似简单的职业，原来可以做得如此阳光灿烂，如此情趣盎然，如此完美崇高！

这次寻找最美导游，全国有上千万人参与，可谓声势浩大。笔者作为其中一员，一次次为这些普通人的故事而感奋，甚至热泪盈眶。他们当中，有的车祸中被甩出车窗，却忍住伤痛，冲回旅游车解救受困外国游客；有的在汶川大地震时，迎着地动山摇走进震中，救助饥寒交迫的老年旅游团；有的多次抛妻别子，前往高寒缺氧的西藏担任外语导游，引导海外游客感受雪域高原的大美与神奇。当然，他们的多数故事，细小而又温馨。比如，他们说起讲解词，如同大学课堂的资深教授；他们不惜顶着暴风骤雨，出门给游客买饭买药；他们守着一个纪念馆或一方景区，忙乎十几二十年仍津津有味，甚至节假日都顾不上与家人团聚……他们以无数类似的细节，丰富了人们对行为美、道德美、职业美的认知，为美丽中国增了光添了彩，也为中国社会增加了正能量。

在旅游业快速发展的今天，在全国范围内大张旗鼓地遴选导游职业标杆，对于树立行业职业规范，提升服务水平，转变社会上对于导游队伍的某些误解，有着不可小觑的作用。而导游队伍整体素质的提高，在巨大的旅游需求面前，也已显得刻不容缓。当人如潮涌的旅游者由导游领着进入旅游目的地，在欣赏美景的同时，又能感受到“礼”和“爱”，这样的旅行才堪称完美，这样的旅游才终生难忘。从这个意义上说，导游堪称旅游的重要品牌。

寻找最美导游，是以正祛邪之举，符合公众认可的道德规范。不过，要让整个导游业都能“美美与共”，实非树立一些优秀典型就能了事。应当承认，不良导游目前并不稀少，而且还有市场，其生存的土壤和条件依然存在。要让这支队伍告别带团收入崇拜，做到规范服务，进入良性循环，还需下大功夫彻底解决他们的生计与工作困难，也须改善他们身居的大环境。建设和谐社会是个大的系统工程，旅游业作为其中一个子系统，还有许多艰巨的任务。

当今，旅游业对于人们生活的重大影响，几可与互联网相提并论。互联网作为一种新的工具与手段，正在帮助人们重新认识与改造世界；而旅游业作为新的朝阳产业，亦在深刻地改变着全球的经济格局，极大地拓展人们接触世界的视野与宽度，潜移默化地调整人们的生活方式及相互关系。面向美好的未来，导游业乃至旅游业正在努力追求“最美”，这个信息对于我们不啻是福音。

京城举办园林茶文化节

康梦婷　李梦　于芳妮

雨后天空湛蓝如洗，伴着阵阵微风，北京西山八大处的空气中传来清新的茶香。沿着路上山，茶棚、茶社、茶坊接连成排，品茶的、卖茶的、斗茶的应接不暇。日前，以“八刹隐龙泉，圣水源竹山”为主题的第十四届中国园林茶文化节暨湖北竹山茶文化周在北京八大处公园举行。

“公园从建园起就讲究文化建园，已经接连举办了14届茶文化节，希望能更好地传承和弘扬我国的茶文化。”公园副主任李常青介绍说。问及八大处茶文化节的特色，李常青说到：“无水便无茶，八大处公园不仅有著名的水谷流泉，更以禅寺背景为依托。茶跟禅文化历来有很深的渊源，现在八大处将禅、茶、水三者结合起来，搭建出一个茶文化传承的平台。”

旅游服务中心前的茶棚摆满了来自湖北竹山的各种绿茶。“这竹山绿茶还真是不得了，虽然喝习惯了咱老北京的茉莉花茶，这竹山的有机绿茶品上一口也忘不了。”老茶客王磊赞叹道。竹山县茶叶资源丰富，除了盛产曾作为贡茶的有机绿茶，还有“圣水毛尖”、“十星红”、“堵河源绿峰”等知名茶叶。

五处龙泉茶社里，龙泉井水沏出的新茶清香四溢。一位帅气的英国小伙儿也在品茶之列，他用略显生疏的中文跟记者交流，“我非常爱喝茶，也是一个中国迷，中国茶跟我们国家的茶风味不同，这次来中国玩听说八大处有茶文化节就过来了。”

此次茶文化节还云集了各地茶商：福建绿茶、广西黑茶、台湾高山茶等。“中国是世界产茶大国，种类繁多。2013年中国茶园面积为257.9万公顷，茶叶产量193万吨。”中国国际茶文化研究会会长周国富介绍说。

多媒体山水实景演出《寻梦龙虎山》公演

日前，大型多媒体山水实景演出《寻梦龙虎山》在道教祖庭江西龙虎山景区正式公演。整台演出历时70分钟，围绕“神仙地、逍遥游”这一主题，以歌舞、戏剧、娱乐节目、水上特技、杂技等表现形式，展现了“千古名岳、道都仙山”的仙境风光。演出最大亮点是采用“行进式”观演模式，彻底颠覆“传统舞台”， 整个观影过程没有固定的观众席。演出场地从古越民俗村到桃花州、从桃花州到仙人城之间的3个场景的顺序切换，观众既能欣赏到龙虎山的秀美风光，也能感受到现代科技制造出的奇幻体验。

图为演出场景。　　李　孜　文/图

寻访“记忆之城”知子罗

李　纵　文/图

知子罗一瞥

来云南怒江的游客大多是想体验怒江峡谷的雄伟，很少有人知道一个名为“知子罗”的地方。“知子罗”在傈僳语里是“好地方”的意思。日前，笔者在这座“记忆之城”留下了一段难忘的“记忆”。

知子罗是茶马古道上的一个重要驿站，曾是云南省怒江傈僳族自治州州府所在地，一度是怒江流域最热闹的城镇。1974年，怒江州府迁到六库镇，知子罗又成为碧江县政府所在地。1986年，因为有专家指出，知子罗处在巨大的滑坡体上，出于安全考虑，有关部门决定撤销碧江县建制，知子罗的发展进程也停留在了上世纪80年代。28年过去了，那场预测的毁灭性滑坡并未发生，而昔日热闹的知子罗却人去楼空，只剩下极少数未搬迁的居民，再也没有热闹起来。

坐落在碧罗雪山山梁上的知子罗海拔2023米，比怒江高1000米，进入其中需要沿着盘山公路一路往上。汽车在狭窄的山道上颠簸不已，而身旁便是万丈深渊的大峡谷，那感觉可谓惊险刺激。当我们到达知子罗时已是午后了，许是预感到游客的到来，这座被“遗忘”的宁静小城用一场小雨来欢迎我们，而小雨中的80年代城镇游览起来亦别有一番“味道”。

空无一人的小学、墙面斑驳的八角楼、老旧的基督教教堂……雨水滴落的声音给这个安静的小镇带来了一丝喧嚣。我登上了当地最高的建筑——外形如一座宝塔的八角楼，这座楼当时是作为新图书馆建起来的，可惜还未投入使用便被废弃。站在这儿，可以远眺高黎贡山和滔滔怒江。远处在云雾缭绕中若隐若现的山峰搭配着蜿蜒着向远处流去望不到尽头的怒江，宛若一幅气势恢宏的画卷。

走在知子罗的街头，古旧的窗棂和红色的砖墙让人仿佛一下穿越回了上世纪80年代。许多房屋已被废弃，无人居住亦无人打理，有的窗台上玻璃已然破碎，透过破损的窗户偶尔还能看到房间中被遗弃的些许家具和其上积累的厚厚灰尘。街道两旁，夹杂在废弃房屋中，还有人在翻修旧房，当我们经过时，他们便会停下手头的活计看看我们，显然对于这些陌生的客人也有些好奇。

如果说有什么比那些旧城建筑更吸引我让我好奇的，那无疑便是这些仍然居住生活在这里的居民了。当大多数人都选择离开这个地方时，唯有他们哪怕冒着生命危险也要留下来，这是怎样的一种感情！导游说，这些留下来的居民多为建城之初就生活在这儿的人，那些后来搬迁过来的“移民户”都随政府搬迁走了，唯有他们这些“原住民”因为各种不舍选择了留下来。我试着和他们交流，他们回答的方言让我只能抓耳挠腮。但是，我想我们都能读懂对方的笑脸，不通的语言并不妨碍我感受到他们的善意和对外来游客的欢迎。

现在的知子罗，没有班车，没有邮局、电信公司、银行，警务室是“做样子”的，小学也很快就要撤销了。但在看遍了怒江的雄壮山河后蓦地进入这样一个怀旧的“记忆之城”感受那不一样的人文，着实令人难忘。