



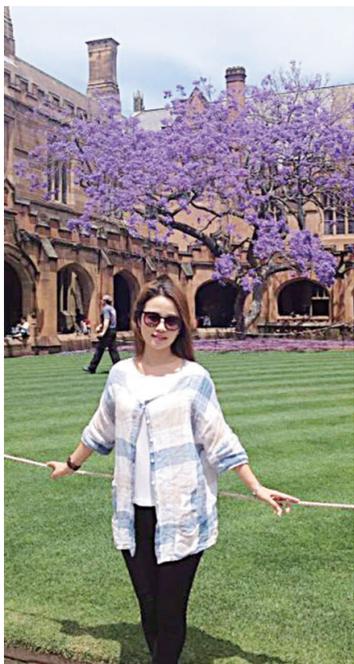
# 行走在路上 最爱讲关于杭州的故事和感受

记者 张雅丽

刚刚过去的农历新年,被旅游行业称之为“史上最大规模旅游潮”,国家旅游局发布的数据,也印证了这个说法:全国接待游客总量超过3亿人次,选择走出国门的出境游客,更是接近600万人次。这组庞大的旅游数据背后,是一群牺牲假期、坚守职业旅游行业的从业者。杭州登记在册的职业导游将近1.3万人,

这个春节,至少有5000余名导游在忙碌着,年轻的导游王悦,便是其中的一员。

85后王悦,曾心怀“免费旅游”的梦想入职,不料导游竟是一项集体力、脑力于一体的高情商职业。入行七年,她从父母捧着、宠着的“小公主”,变身时刻准备出门、拎着箱子一口气跑到五楼都不喘气的“女汉子”,尽管身边的老伙伴越来越少,她却因为导游的旅行意义,并将坚持着这份无止境的旅行。



## 每年200多天在路上 导游的春节忙碌且孤单

与大多数导游从业者一样,王悦每年有200多天行走于旅途,每一年的春节自然是一年中忙碌的时刻之一。今年农历大年初一,对于导游王悦而言,又是一次身在旅途的新年,只不过这次的目的地是去了不下二十趟的新加坡。

清晨出门前,她站在镜子前端正了一下笑容,犹如一场仪式,刚睡醒时惺忪的状态立刻不见了,精气神满格复活,便提着装满大量旅行用品和少量夏装的行李箱出发。毫无意外,作为领队的王悦依然是团队第一个到达机场的成员,此时距离飞机起飞还有四个小时。她翻出旅客名单,逐一确认了游客的位置以及集合地点。这是王悦到达机场要做的第一项例行工作,打完20余个电话,得知个别团友在路上遭遇堵车的问题,虽然离航班起飞尚早,但不免又叮嘱了一番。

看似万事俱备,准备得天衣无缝的行程,最终却因飞机检修,航班延误了近10小时,为此王悦在机场几乎是忙得不可开交,逐一解释航班延误原因,并陆续安抚游客情绪,与航空公司进行对接,每隔半小时确认一次航班进展情况……

即便是对于航班延误这样常见的突发状况,王悦也有着丰富的应对经验,但游客安抚工作看似简单,整个过程却是劳心劳力。直到飞机正常起飞,王悦才稍微地松了一口气。

时值春节这个节点,家庭游成了主流,王悦所带领的团队里,每一位游客都是一家人陪伴出行,就连新加坡当地的地接导游,也破天荒地带着家人一起来了,相比之下,只有王悦显得形单影只,“旅行的孤单是导游们势必会经历的一种心境,需要克服并且习惯着”。然而,她在飞机上也暗自决定,“明年春节的旅行,希望带着家人一起出发”。



与

姓名:王悦  
年龄:30  
工龄:7年  
经历:  
毕业于浙江旅游职业学院,带团走过全球20多个国家,曾担任2年杭州地接导游,2012年起成为出境游领队。

荣誉:  
★2013年杭州市第三届导游大赛“金牌导游员”  
★2014年首届西湖区导游(讲解员)大赛“金牌导游员”  
★2015年杭州市第四届导游大赛“金牌导游员”  
★2015年中国好导游

单位:  
现就职于浙江省中国国际旅行社有限公司



## 帮游客找到旅行的意义 成了导游最大的坚守

读万卷书,行万里路,这是古人告诉我们的旅行的意义;现代的旅游,有些人把它当做一次放松的方式,有些人是为了发现生活的奇妙,感受不一样的世界,而有的人,则是把旅行当做一次洗涤烦躁的心灵之旅,旅行的意义,对于每个人而言,都是不一样的。

走过二十多个国家,遇见形形色色的游客,听过了无数的故事,最终王悦所认为的旅行的意义,是帮助游客发掘旅行的意义。

入行7年,一名癌症游客的旅行故事,是她脑海中挥之不去的记忆,也正是这一趟旅行,令王悦在疲惫的工作中,深深地感受到了旅行的意义和导游的价值,“这是一份值得坚守的事业”。

那是两年前的台湾之旅,在机场等候集中时,一位脸色惨白、身材消瘦、头发几乎掉光的50岁左右的妇人站在她面前,这是一名晚期癌症的患者,台湾之行,只为实现人生的第一次也是最后一次长途旅行。

“在台湾旅行的过程中,她多次感到体力不支,其他

游客在景点自由活动,她最多只能坐在景区门口,与我时有时无地聊着天,大多数是疾病所带来的痛苦,和生活的无奈。”妇人没有相机,也没有智能手机,整个旅行过程中,王悦充当了她的专职摄影师,为她拍摄了两百多张照片。结束旅行之时,妇人告诉王悦,即便是身患重病,但这七天的旅行,却是她生命中最轻松、安逸的日子。

这一行做得越久,她越发感觉到肩上担子的沉重。领队导游就承担起了整个团队老少中青的衣、食、住、行、娱、购,这份担子看似是“耍嘴皮子”的活,实际上有很多不为人知的压力。航班延误,属于旅游途中最常见、处理难度系数最低等级的问题,一旦游客在旅途中特别是境外,发生水土不服、身体不适甚至意外事件,对于导游们来说,其间要处理和沟通的问题将变得复杂。

她说,“我的初心,是希望每一个游客能够感受旅行的美好,都可以找到属于自己的巴黎和罗马,难忘于他们所路过的铁道与轨迹,学会用最真挚的心态去面对生活中的每一个坎坷”。

## 杭州最浪漫的故事 就是骨子里对生活的热爱

毕业于浙江省旅游职业学院导游专业的王悦,属于科班出身、经验丰富的年轻导游,从杭州的地接导游,越走越远,一步步成为业内小有名气的出境游领队。讲故事是导游的专长,而王悦偏偏喜欢杭州的故事,就连带团出境游的过程中,也总是不经意地聊起杭州的故事。在她看来,杭州所积蕴的浪漫情愫和人文风景,毫不逊色于法国巴黎或是希腊圣托里尼。

杭州这个充满诗意的城市,在阵阵柳浪山色之中,总有伊人在此等候,许仙与白娘子在雨中相遇,可歌可泣的苏小小与阮郁,“杭州的情调不仅仅只限于这些民间历史故事,生活在原野之中的杭州人,总是关注着细节”。

她说,西湖边第一朵盛开的荷花,总是能登上报纸新闻,无数摄影友为之倾倒,湖边的长椅,一年四季各有风貌,不经意间也成了著名的景点,就连她第一次来到断桥,月色之下,迎着风闻到空气中的绿草芳香,不禁心潮涌动而爱上了杭州这座城市,都成了她在各地旅行中经常提起的故事和感受。

许多人不远万里,追寻异国之旅,仰望和羡慕着异国浪漫的异国风情和文化,回头却发现,传说中的浪漫与身边的浪漫故事极为相似。王悦说,杭州与欧洲,相距十几个小时的飞行时间,对于浪漫也有着不同的表达方式,但骨子里,是对生活的热爱。

## 老年旅行“国标”9月起实施 “银发族”旅游产品或将调整

本报讯(记者 张雅丽)日前,国家旅游局出台了号称老年游“国标”的《旅行社老年旅游服务规范》,要求75岁以上老年旅游者在报团前需要请成年直系家属签字,而旅行社应为包机、包船、旅游专列以及百人以上的老年团配备随团医疗人员,新规将于9月1日正式实施。记者从杭州市旅游行业协会了解到,这项《规范》里的不少条款在杭州旅行社的日常操作中早已执行,接下来,旅行社方面也将针对相关条款,调整“银发族”旅游产品线路。

### 75岁以上老人出游需直系亲属签字

在杭州的旅游市场,“银发族”无疑成为旅游的生力军,杭州一家旅行社工作人员向记者透露,当前65岁以上的老年游客,约占每年团队游客比例的30%左右,且低价团备受该团队的欢迎。为此,旅行社也投其所好,推出了一系列“夕阳红”、火车之旅等老年旅游产品,然而这些旅游产品的年龄针对性并不强。

就在老年旅游市场迅速升温之时,千呼万唤的《旅行社老年旅游服务规范》正式出台,无疑成为老年人跟

团游的护航“国标”。

新规主要针对年龄在60周岁以上(含60周岁)的老年旅游产品消费者。最受关注的条款,就是新增了老年人在出行前,需签订《安全告知书》,旅行社应采集老年旅游者详细信息,包括个人健康情况、个人通讯方式、紧急联络人信息,并请老年旅游者当面签字,75岁以上的老年旅游者应请成年直系家属签字,且宜由成年家属陪同。

另外,新规还增加了一系列强制内容,在整个行程中,连续乘坐汽车时间不应超过2个小时,连续游览时间不宜超过3小时,整个旅游行程中,应节奏舒缓,包机、包船、旅游专列和100人以上的老年旅游团应配备随团医生服务。

### 老年旅游产品、线路将重新设计

《老年旅游服务规范》可谓是替老年人旅游撑腰的新规范,对杭州的旅游行业是否会产生一系列的影响?记者从杭州旅行社行业协会了解到,规范中的不少条款,早在2012年前后于杭州旅行社的日常操作中

就已执行。

“虽然没有形成统一的文字,但杭州的旅行社在针对老年人和儿童旅游方面,相应的旅游安全告知内容,均要求附在旅游合同中。”杭州市旅行社行业协会副会长陈锦荣表示,考虑到老年人和儿童的旅游安全问题,杭州市旅游委要求旅行社针对老、幼旅游合同中需着重注明安全出行事项,需由家属陪同签订旅游合同,最好是陪同出游。同时老年人在出行前还需要提供健康信息,有助于导游在旅途中向特殊健康状况的老年游客提供更多的帮助。这项规定虽不成文,却成为杭州星际旅行社的评判项目之一。

旅行社作为《规范》执行的主体,旅行社也产生了一些震动。一名旅行社行业人士表示,《规范》为老年人出行全过程考虑得极为细致,细化成每一项旅游规定,当前旅行社也将针对该《规范》,重新调整和制定旅游线路和行程,并进行差异化的分组,“仅其中明确规定的游览时间和乘车时限两项,就需要产品经理重新规划旅游线路。”另外他表示,目前一些备受老年人青睐的低价团,经重新整合后,有助于规范行业行为,产品更加规范,产品价格也会有所调整。

## 杭州市旅游特色潜力行业 优质服务季活动正式启动

本报讯“特色”是杭州旅游的品牌和立足点,十大特色潜力行业凝聚了杭州自然与人文的禀赋。3月起我市将启动“喜迎G20,杭州在微笑”——2016杭州市旅游特色潜力行业优质服务季活动,旨在推进杭州旅游国际化、全域化进程。

此次活动以礼仪待客,文明旅游、服务保障为主题,面向全市18个旅游特潜行业、三区四县市上万家旅游休闲企业,期间将组织开展“喜迎G20,杭州欢迎您”杭州旅游特色潜力行业英语风采大赛、杭州旅游特色潜力行业服务外事知识及礼仪培训活动、2016杭州旅游特色潜力行业迎G20优质服务竞赛活动、“助力G20,最美微笑在身边”摄影大赛等一系列优质服务活动。整个系列活动,将持续到8月份。

另外,市休闲发展促进会代表全市18个特色潜力行业协会、各区县市特潜办,发布了《“喜迎G20,杭州在微笑”——2016杭州市旅游特色潜力行业优质服务季活动倡议书》,要求全市旅游休闲企业和从业人员,积极响应号召,做城市品牌的宣传者,坚持诚信经营,提升文明素养,严格规范管理,做安全工作的保障者,为助力G20峰会。