

鼓浪濤聲中的文明守護

記「全國青年文明號」鼓浪嶼遊客中心

她是一本具有深厚歷史底蘊的書卷，她是一首融匯了東西方文化的散文詩，一百多年來，這個小小的彈丸之地演繹了無數的繁華與傳奇，不僅留下了獨具特色的建築群，更因其為歷經風雨禮禮的文化聖地而享譽中外，她就是具有「海上花園」、「音樂之島」及「萬國建築博覽」美譽、榮膺「中國最美城區」榜首及「歐洲人最喜愛中國十大景區」之一的南國海島——廈門鼓浪嶼。這個只有1.88平方公里的小島，像一塊透明的水晶，優雅靜謐地佇立在中國東海岸的蔚藍世界，吸引着世界各地的八方賓客，年接待遊客近1000萬人次。

在這個國家5A級的風景區裡，活躍著一群特別年輕人——26張年輕面孔，他們精通英語、粵語、閩南話，年接待遊客300餘萬人次，參與公務接待近1720餘團次，用敬業的心和奉獻的激情守護著島上一片溫馨澄淨的文明港灣，使這座文化名島成為無數遊客心中溫暖的記憶。2013年3月，這個平均年齡僅僅25歲的團隊——廈門市鼓浪嶼遊客中心，被授予「全國青年文明號」榮譽稱號，近十年風雨兼程，鼓浪的風濤見證了他們的跋涉與成長。一位在鼓浪嶼工作的同仁深情地說：「這個稱號背後，隱含著遊客中心青年人對人類文明的崇尚，對生命個體的敬畏，對服務他人的大愛，對上善中和的堅守。」

迎葉微笑香

作為景區必配的旅游設施，鼓浪嶼遊客中心是依據國家5A景區質量等級劃分與評定標準而設立的多功能服務性機構，隸屬於鼓浪嶼遊覽區管理處，負責為所有來鼓浪嶼的遊客提供旅遊諮詢、景區講解、景區票務、旅遊投訴、行李寄存、鋼琴演奏等相關服務。中心下設景區接待大廳，免費提供各種旅遊宣傳品，配備山體模型、旅遊線路指南、景點圖文、人工諮詢、電子顯示屏、電子視聽、電子觸摸、鋼琴演奏點等設施，讓遊客在上島伊始，就能全面了解鼓浪嶼風景區的概況。

中心創建十年來，年接待遊客達300萬人次，政府公務團近1720團次，接待了包括國內外黨政領導、全國省市各級各部門的重要團隊。曾參與原國家主席、中央軍委主席胡錦濤、國民黨榮譽主席連戰、全國政協副主席董建華一行、美國前副總統歐文、施奈德等重要接待工作。中心以優質的講解質量及一流的服務態度贏得了接待對象的高度肯定及讚譽，並創造了「十年服務零投訴」的良好業績。

「XXX旅館怎麼走？」「鼓浪嶼為什麼沒有交通工具？」問得最多的是「廁所在哪裡？」青年文明號的創建小組副組長趙思琦告訴記者，遊客中心每天都要接待各種各樣的問題，「每一個來者都是廈門的客人，我們不再是普通的講解員，我們的一舉一動、一言一行，都代表了城市乃至國家的形象。所以，站在這裡最需要的就是耐心和專業」。遊客中心的諮詢窗口和島上11個相關單位建立投訴處理的聯動機制，類似一個中轉站，進行信息的處理和分類篩選，再和相關部門對接。「協調並不容易，你要控制等待的時間，還要照顧到遊客的情緒。」

「每人一張笑臉，實踐服務格言」，微笑，是他們最美的招牌，他們用微笑化解遊客的焦慮，給他們以安慰和幫助。遊客中心的每位成員都有各自的工作崗位，每位成員根據自己的工作崗位特色，提煉出了自己的工作格言，如講解崗位的「用心服務，追求卓越」、「我的努力，是為您的滿意」、「服務只有起點、滿意沒有終點」，諮詢投訴崗位的「客人的問題，就是我的主題」等，每個人以自己的行動踐行著自己的服務格言。

有一位韓國老太太在鼓浪嶼遊覽時與團隊走散，由於語言不通，老太太相當著急，在找到遊客中心的工作人員、青年文明號號長唐曼妮，唐曼妮立即通過各種渠道幫助老太太，但由於老太太聽不懂中、英文，幾經詢問都無法準確溝通。唐曼妮急中生智，把電話打到了大韓航空公司，請對方懂韓語的工作人員幫助與老太太溝通，後又通過在旅行社的朋友幫忙把越洋電話打到韓國，最終幫助老太太順利找到了她的團隊，老太太熱淚盈眶，當場拿出數目可觀的韓圓要酬謝她，被她婉言謝絕。「想遊客之所想，急遊客之所急，不斷提高服務效率和質量，成就了這個年輕團隊的快速成長。」

為了使服務工作更加盡善盡美，遊客中心定期舉辦各類培訓，不斷提升團隊的綜合素質。「多掌握一門語言就能多提高一分服務效率。」中心的負責人先後參加了全國政協副主席董建華、港澳商人何鴻燊的接待工作，流暢的粵語、精彩的解說給貴賓留下了深刻的印象，得到了他們的一致肯定，也使港澳的客人們深切地體味到了鼓浪嶼的獨特風情。

詩向會人吟

漫步在樹影斑駁的鼓浪嶼巷道，不時會有悅耳的鋼琴聲悄然入耳、沁入心脾。鼓浪嶼的鋼琴密度為全中國之最，也因此有「琴島」之美譽，從這裡更是走出了周淑安、李嘉祿、殷承宗、許美平等一大批享譽



▲接待香港前特首、全國政協副主席董建華一行



▲接待匈牙利前總理麥傑希·彼得

中外的鋼琴家和音樂家……而從海外歸來的鋼琴演奏者卻一樣這座「琴島」充滿了別樣的人情風味。

2012年的春天，鼓浪嶼管委會啟動「鋼琴之島」遊客互動活動，在全島重要景點或公共場所增設6處鋼琴演奏點，由鋼琴家現場為遊客演奏。現年27歲、畢業於英國東英吉利亞大學傳媒專業的碩士林旭虹正是這群特殊演奏者中的一員。林旭虹從小生長在鼓浪



▲講解範圍

嶼，是正宗的鼓浪嶼人，從5歲開始彈鋼琴一直到讀大學，高中畢業以後去北京讀中國傳媒大學，大學畢業後去了英國繼續深造、讀研究生。「我很幸運能回到鼓浪嶼來工作。可能您現在看到的只是我彈鋼琴方面的才藝展示，但是實際上我可能還會去配合景區去做一些工作，比如說跟音樂項目相關的一些工作，我希望能夠盡自己所能以及之前學過的一些東西，能夠為鼓浪嶼做出一些貢獻，特別是在音樂文化保護、傳承或是發展宣傳方面的工作。」林旭虹告訴記者：有一次她在彈琴的時候，發現一對來自新加坡的老夫婦久久不願離去，原來是看她彈琴讓他們想起了他們自己的小女兒學琴時溫馨的情景，優美的琴聲搭起了人與人之間溝通的「金橋」，也讓這位海歸的碩士在琴聲中感受到了自己工作的價值。

在另一個演奏點——皓月園，演奏員孫祿婷的琴聲同樣精彩。她會細心地觀察聽眾的類型，以選擇適合他們審美的曲風，滿足不同人群的審美需求：若聽眾為年長者一般選擇彈奏古典音樂和歲月金曲、名族音樂等；年輕聽眾則多彈奏輕音樂和流行音樂；遇到外國友人她便會彈奏世界名曲和克萊德曼金曲等等。許多旅客在聽完一場演奏後還會留下來聽第二場，即使只有一位聽眾，她也會全身心的去盡可能完美的演奏。

還有另外兩個更特殊的演奏者，她們在鼓浪嶼派



演奏員與遊客互動，應遊客要求演奏



▲「全國青年文明號」鼓浪嶼遊客中心全體員工

出所走失人員服務中心「嶼家親」裡演奏著一段段真情。「嶼家親」的設立，主要是針對走失的老人和小孩，讓他們在這裡等待親人。遊客中心成員林桑、許雋姝加入「嶼家親」服務中心志願者的行列。她們充分發揮自己的專業特長，在「嶼家親」為走失的老人和小孩彈奏鋼琴，「音樂能讓人放鬆心情，消除焦慮，警務室和我們溝通過，有時間的時候，我們就會過來彈鋼琴，也幫忙照顧一下老人和孩子。」許雋姝笑着這麼說。當悠揚的琴聲在她們輕靈跳動的指間緩緩流淌，回家的焦慮漸漸散去，下一片清明，等待迎接的親人熟悉的笑顏。

一群特殊的演奏者，演繹了這座迷人島城上最美的音符，每一段旋律都是那麼感人心弦，如一縷縷輕靈的風，跨越過綿遠的時空長河，蕩漾了所有來時的塵，輕輕搖曳著每一個遊人的心弦……

仁愛播琴島

廈門是一座充滿愛心的城市，助人為樂是這座城市最美的風尚之一。鼓浪嶼被團中央授予全國十大青年志願者服務示範基地，遊客中心的成員是鼓浪嶼青年志願者服務隊伍中的主要成員，他們利用閒暇時間從自己做起，從身邊點滴做起，長期積極參與義務導遊、綠化植樹、環保知識宣傳及其他青年志願者服務等各種公益活動。

堅持開展號子結對活動，除日常服務慰問的家庭外，在島上固定有五戶號子結對對象。包含有獨居老人、貧困學生、單親家庭等。青年文明號服務小分隊經常走進社區，走進家庭，定期上門為空巢、獨居、孤寡、高齡等特殊老年人提供打掃衛生、義務理髮、陪老人聊天等服務。春節、國慶期間，以節前入戶走訪為工作抓手，開展扶貧幫困活動，深入到貧困學生、空巢老人、特困殘疾人等家庭中，嘘寒問暖，了解每個家庭的生活、思想及身體近況，因難家庭問津，特殊群體問暖，給他們送上慰問金以及米、麵、油等慰問品，讓他們感受到溫暖與關懷。

每學期，他們還為結對的兩戶貧困學生提供助學金，還提供課業輔導服務，結合個人科目特長，周末及寒、暑假設專人負責各科目學業義務輔導。值得一提的是：用來資助的助學金均是由遊客中心志願者通過日常義務勞動，收集變賣可回收垃圾（易拉罐、塑料瓶、紙皮等）及便民童車、輪椅租借費用等途徑獲得，凝聚著遊客中心員工的辛勤汗水，能將其用來幫扶，員工們都甘之如飴，深感自豪。

「三·八」節，他們在鋼琴碼頭大榕樹下互動路演，「愛鋼琴、愛音樂、愛鼓浪嶼」的優美琴律，使遊客切身感受鼓浪嶼音樂文化的魅力；他們走進島上的百合園託老院，為老人表演節目，親手為老人繫上美麗的絲巾，送上康乃馨，92歲的肖瑞珍老人戴著漂亮的絲巾，現場來了個口琴秀，笑得合不攏嘴；「3.15」國際消費者權益日，他們走上碼頭廣場，倡導

文明旅遊、理性維權……他們還積極與全國青年文明號廈門輪渡公司、全國青年文明號廈門航空公司、省級青年文明號鼓浪嶼工商所、鼓浪嶼邊防支隊、鼓浪嶼好八連等青年文明號單位合辦「號號聯動」系列活動，在學雷鋒日組織軍民共建的無償獻血活動、祭掃烈士墓及青年志願者義務勞動等活動，每次的青年文明號活動都做得有聲有色並取得良好的社會效益。

濃濃大愛暖人心，他們以長期幫扶、志願服務的實際行動弘揚了「以人為本、以客為尊、以實為先」的青年文明號創建主題及「奉獻、友愛、互助、進步」的志願服務精神，為這座美麗小島的文明大廈添磚增瓦、助力加油。

莫道君行早

鷺江滄海，風起浪湧，滌蕩著青春兩岸。悠長的鷺江之水、人來人往的鋼琴碼頭，記錄了鼓浪嶼遊客中心成長的每一個紮實的腳步——

2004年起，中心開展青年文明號創建工作；
2005年被授予廈門市「2004年度市級青年文明號」；
2010年3月，被授予福建省「2010年-2012年省級青年文明號」；

2013年2月，被國家旅遊局、中國團中央授予「旅遊行業2011-2012年度全國青年文明號」……

這一榮譽稱號享有四個第一：是自鼓浪嶼景區管委會2003年組建以來第一次獲得的國家級青年文明號；在鼓浪嶼風景旅遊管理系統內是第一次獲得；在廈門旅遊行政管理單位系統中也是首獲殊榮；遊客中心更是2012年福建省20多家申請單位唯一被批准的國家級稱號獲得單位。

榮譽來之不易，凝聚著鼓浪嶼管委會的堅強領導和組織，凝聚了遊客中心全體成員的不懈努力與頑強拼搏。他們從文化建設、運營管理、人才培養等方面不斷探索、創新，朝著一流的服務、一流的管理、一流的人才、一流的業績的目標奮鬥前行，心血和汗水澆灌了中心的茁壯成長，微笑與真誠感動了世界。他們崇尚生命、崇尚道德、通過堅守人類共同的精神家園，實現了奉獻精神的洗禮；他們互尊、互愛、貴和、大愛，通過弘揚中華民族優秀品質，實現了個體思想的洗禮；他們怡情怡智、萬愛於人，通過譜寫《鼓浪嶼之波》的新樂章，實現了服務環境的洗禮；他們同生共長、呵護家園，通過個體人性昇華，實現了個人理想的洗禮。——團隊磨礱成長，景區品質昇華，在管委會梁怡新副主任的眼裡，這才是成功創建「全國青年文明號」的巨大精神財富。

鼓浪濤聲風雲湧，十年邁步從頭越。十年，他們長大，他們實現了具有地域特色文化的原動力價值和新一代青年的人生價值；十年，他們依然年輕，在這片文明的淨土上，他們將繼續用青春與熱血書寫這座城市精神文明的嶄新篇章，讓這一國家級的旅遊景區更具風範，讓每個遊客、市民享受中國高品質的旅遊服務，讓這座美麗的小島更加迷人……

（陳英傑 李勇健）



沙盤模型



為外國遊客服務



為遊客導覽