



15名导游(左三为祁少雄)兴奋地在中海紫光阁前合影。

走进中南海,和国家领导人面对面交流导游员的酸、甜、苦、辣——  
前不久,来自海南岛的『全国模范导游』祁少雄与十四位同伴一起

## 走进中南海的海南导游

文/海南日报记者 杨春虹

2月20日,初春的北京一扫平日的灰霾寒冷,天气显得格外晴朗,早早透出了春的气息,就连来自海南岛的导游祁少雄也觉得特别温暖。

这一天,祁少雄的心里充满着激动和兴奋。

上午7:45分,作为海南1万多名导游中的一员,刚被国家旅游局评为“全国模范导游”的祁少雄,和来自全国其他各地的14名优秀导游一道,怀着喜悦和急切的心情,乘车从北京商务会馆出发,到中南海参加国务院召开的全国导游工作座谈会。

导游走进中南海,与国家领导人面对面,在新中国的历史上,还是第一次。

### “这是我一辈子的荣耀!”

“到现在,我有时甚至还不相信这是真的!”10天后,坐在海口的咖啡厅里,祁少雄依然难掩心中的激动和兴奋。“怎么可能啊,我这样一名普通的海南导游,居然走进了中南海,而且还和国家领导人面对面交流了!”祁少雄似乎是在自言自语,又一次回味那个让他终生难忘的上午。

“这是我一辈子的荣耀!是海南导游的荣耀!也是全国导游的荣耀!”祁少雄说,大家做梦也没有想到,国务院副总理王岐山会在中南海接见导游,和普通导游面对面交流探讨导游工作。

2月20日,国务院副总理王岐山主持召开导游工作座谈会。15名来自全国各地的优秀导游员及旅游管理部门、旅游企业代表走进中南海,汇报导游队伍现状,交流导游工作经验,为导游队伍建设建言献策。

对于导游工作,王岐山肯定说,改革开放以来,导游队伍不断壮大,涌现出一批优秀导游,为旅游业快速发展作出了重要贡献。

“能够作为导游代表参加座谈会,我感到非常荣幸,这充分体现了国家对导游的关怀和对导游队伍建设的重视。”祁少雄说,在王岐山副总理的亲自安排下,第一次走进中南海的导游代表们,在工作人员的带领下,参观了国家领导人会见外宾的紫光阁、周恩来总理曾经办公和居住过的西花厅等。

座谈会上,导游代表结合各自经历,畅谈了自己对当一名优秀导游员的认识和体会。大家还把导游们普遍关心的加强行业自律、增强社会归属感、导游专业技术职称序列、劳动保障体制、年轻导游培训深造等问题也带到座谈会上。

“总体看,这是一支充满朝气、爱岗敬业、乐于奉献的队伍。”座谈会上,国家旅游局局长邵琪伟这样评价说。每天,全国的导游要服务大约5万个旅游团队,约30万至40万名海内外游客。

“这是国家对导游队伍的肯定,更是一种期待。”祁少雄牢牢记住了王岐山副总理的嘱托:“一定要发挥模

范导游的带头作用,加快导游队伍建设!”

### 当好“五大员”导游

从事导游工作17年,祁少雄经历了社会对导游职业认识的起起落落。1994年刚刚从事导游职业时,英语专业毕业的他收到的是人们的尊重和羡慕,那时,当一名导游是一件很光荣的事。

“能够带着大家游山玩水,为国内外游客讲解祖国的大好河山和风光,是一件多么光荣的事情!”当年,祁少雄就是抱着这样的信念走进了导游队伍。

17个春夏秋冬里,祁少雄尝尽了导游工作的酸甜苦辣,甚至是人们的偏见和误会。很多人选择了离开,甚至是刚刚进入几年的新人,也纷纷离去。经常有人问祁少雄,做了17年的导游不觉得烦吗?

每当这时,祁少雄总是笑着反问:“哪有工作没烦恼?”

其中,他也会有困惑,甚至也会产生退意。每每这时,祁少雄总是想到周恩来总理对导游工作提出的“五大员”要求,那就是“导游讲解员、生活服务员、对外宣传员、安全保卫员、情况调查员”。

这成为对祁少雄的一种激励和鞭策。在平凡的工作中,他开始慢慢体会和感受,寻找作为导游的价值。

2007年深秋,祁少雄带一个马来西亚团在海南旅游观光。行程最后一晚,一位老先生突发脑溢血,酒店电梯小装不下担架,祁少雄和医护人员一道,半夜从楼梯把老人从12楼抬到1楼,紧急送往医院手术。因为签证原因,老人家属一个星期后才能到达海口,祁少雄责无旁贷担当起了照顾责任。后来,老人多次表示要重金酬谢,都被祁少雄一一拒绝。

最令他高兴的,是老人回国后向当地媒体讲述了在海南的这段特殊经历,媒体的报道在当地引起了极大反响,令当地人对中国有了更加生动的认识。

“对于我只是举手之劳,换来的却是外国游客对中国的美好印象!”这使祁少雄对导游职业更多了一份自豪。

### “导游是值得终生追求的事业”

在17年的导游工作中,更多的是一些琐碎、繁杂的工作。每次出团,祁少雄总是提醒自己,要细心细心再细心,用心用心再用心。

海南天气热,蚊虫多,他的小包里就常准备风油精供游客使用;游客皮肤晒伤了,他就找来芦荟教他们涂;逢年过节或遇上游客过生日,他会悄悄地给他们准备饺子或蛋糕;哪位游客身体不适,他会早早地通知酒店准备好稀饭或面条……

“这些看似不起眼的小事,却能让游客切切实实地感受到导游人性化服务的温暖,感受到导游内心的真诚。”祁少雄说,就因为这些人看来微不足道而不愿去做的小事情,有效地架起了一座导游和游客沟通的桥梁。

祁少雄最大的欢乐,来自于机场送别时,一位位游客紧紧握着他的双手依依不舍;来自于逢年过节,收到的一条条来自天南海北的祝福短信……

“赠人玫瑰,手留余香。”祁少雄说,自己给游客带来的只是几天的旅途快乐,而游客却永久地把自己记在心里。这样的幸运,恐怕是从别的行业的人所享受不到的。

17年的坚守,也让祁少雄从当初的一个年轻导游,成长为公司骨干。现在,祁少雄是三亚春秋国旅《导游报》的总编辑,公司导游协会的会长。祁少雄说,这或许是源于自己对导游这份职业的无限热爱和执着。

“推动导游队伍建设,投身到行业的建设中,将成为我今后新的人生方向。”祁少雄坦言,作为一名老导游,一方面要发挥好自己的模范带头作用,更要做好导游们普遍关心的行业自律、社会归属感、专业技术职称序列、劳动保障等方面的社会工作,吸引更多优秀年轻人投身到这个职业中来。

“这是王岐山副总理的嘱托,这也是我这几天一直在思考的问题。”对于未来,祁少雄说自己又多了一份责任。■



祁少雄(右)与游客合影。

本版图片由祁少雄提供