

□记者 金曦 通讯员 郑宝亚 段鸣飞
刘岩

“您好，我是洛阳旅游志愿者，有什么可以帮您的？”
“您好，我是洛阳旅游志愿者，牡丹文化节期间我们有一份游客调查问卷，您能抽出几分钟时间帮忙填写吗？”
……

近日，无论是在我市火车站、飞机场、高铁站、高速路口等地的旅游信息服务亭，还是在龙门石窟、白马寺、王城公园、中国国花园等主要景区，都能看到一群群年轻、阳光的学生志愿者在为洛阳旅游付出行动。

文明旅游，诚信服务，为洛阳旅游行业添彩——

您好，我是 旅游志愿者

2

倡文明旅游 共树洛城新风尚

“如今进入全域旅游时代，促进城市的旅游发展不单单是一个、一个景区或一家旅游企业的事，而是需要我们所有人付出行动，旅游消费者要知礼守德、文明游览，旅游从业者要诚信经营、提供优质服务，社会各界携起手来，共同营造热情友爱、诚实守信、安全有序的旅游环境。”4月11日，在洛阳2016“文明旅游，诚信服务”主题活动启动仪式上，市旅发委主任王晓辉如是说。

此次活动由市委宣传部、市文明办、市旅发委共同举办，联合我市旅游业界及相关部门的170余名代表，向社会发出“文明旅游、共树新风”的倡议。活动旨在进一步营造洛阳良好旅游环境，持续提升洛阳旅游城市形象，让文明旅游成为全社会的共同行为准则。

市委宣传部副部长、市文明办主任谷连民表示：“文明旅游是广大市民和游客的义务和责任，诚信服务是所有旅游从业者、旅游服务者的义务和责任，每个市民都是洛阳形象的代表，每个旅游企业都是洛阳形象的窗口，我们要行洛阳人之善，行旅游行业之德，共同维护和展示洛阳的形象。”

在活动仪式上，洛阳市景区、饭店、旅行社等行业协会会长及旅游服务志愿者代表，分别作了诚信服务承诺；与会者共同签订了“洛阳市旅游行业文明服务承诺书”，承诺履约守信、童叟无欺，各个服务项目明码标价、合理收费，加强自我约束和互相监督，规范经营管理，为市民和中外游客提供优质服务，营造宾至如归氛围，不让每一位来洛游客受委屈、留遗憾。

“接下来，我市将进一步规范旅游市场秩序，完善诚信机制，通过对全体旅游从业人员进行文明管理教育、普及《中国公民出境旅游文明行为指南》和《中国公民国内旅游文明行为公约》，在全市各旅游景区和公共场所设置文明标志等举措，开展文明引导，增强文明意识，共树新风。”市旅发委相关负责人说。

1

旅游志愿者 点亮牡丹文化节

为做好第34届中国洛阳牡丹文化节期间的旅游服务工作，确保来洛游客能享受到优质的旅游服务，3月底，我市从洛阳旅游学校选拔出40余名学生志愿者。他们经培训后被分到飞机场、火车站、高铁站、高速路口等地的10余个旅游信息服务亭，为来洛游客提供旅游咨询、发放旅游地图等服务。

日前，记者来到高铁龙门站的旅游信息服务亭，只见身着古装的志愿者吸引了不少游客的眼光。据了解，自4月1日起，志愿者每天都会接到不少游客咨询，以自驾游游客居多，咨询内容多为景区或牡丹园位置、驾车路线，以及地方美食等。

志愿者温雅说：“志愿者是牡丹文化节期间洛阳的窗口和名片，我们将倾全力，用微笑和爱心服务盛会，决不辜负志愿者这个光荣的称号，让所有来洛游客都能享受到热情周到的服务，感受到洛

阳的温暖。”

此外，自4月1日以来，在龙门石窟、白马寺等景区及多家牡丹观赏园内，还能见到一批来自郑州大学旅游管理学院的学生志愿者，正在进行“洛阳市国内旅游者抽样调查问卷”调查、收集工作。日前，记者来到中国国花园，对志愿者进行了采访。

李嘉怡是郑州大学旅游管理学院的一名大三学生，她和20多名同学一起来到洛阳市旅发委实习，并和其中5名同学负责牡丹文化节期间的游客问卷调查工作。

“我们两个人一组，每人每天至少拿着100份调查问卷，在不同的景区和牡丹园内进行调查，从早上8点半到下午5点半，基本上能顺利完成任

务。”李嘉怡说，作为志愿者中的一员，她很高兴也很骄傲能参与此次牡丹文化节，在服务中感悟奉献、收获成长。