

# 琴岛“微笑窗口”为游客带来家的温馨

### 鼓浪屿五大国有核心景点全面降价,游览区管理处秉承降价不降质的态度,提升服务品质,守护世界文化遗产地

“您好,您需要什么帮助吗?”在游客中心,总有细致周到的问候;“小心,请按秩序排队!”在日光岩,总有尽心尽力的叮咛;“您有学生证吗,可以优惠喔!”在菽庄花园售票口,总有贴心温暖的关切……朝夕之间,鼓浪屿游览区管理处的一线工作人员将这座世界文化遗产的美好展现给世人,他们是鼓浪屿一扇洋溢着微笑的窗口。

今年国庆开始,鼓浪屿五大国有核心景点全面降价,一些票价降幅高达50%。而鼓浪屿游览区管理处秉承降价不降质的态度,牢记习近平总书记的殷切嘱托,肩负守护传承历史文脉的使命,以精益求精的理念提升服务品质,为鼓浪屿的明天增光添彩。



在日光岩上,保安引导游客有序通行。



在菽庄花园正门口,票务员热情接待游客。



在三丘田游客中心,讲解员正热情地为游客答疑解惑。

## 三丘田游客中心>> 讲解员一天接待上千人 尽心传递琴岛的美好

在三丘田游客中心,有一片特别的空间,这里整齐摆放着轮椅、婴儿推车和储物柜,再往里走是母婴室,热水壶、梳洗台等设备一应俱全,软沙发、粉色窗帘和卡通装饰满是温暖活泼的气息。“这是我负责的区域。”游客中心讲解员王亮介绍道,笑容里是对工作的自豪与热爱。

上岗后的第一件事就是打开窗户。因为临海,室内湿度大,他注意开窗通风,减少霉味的产生。紧接着,他开始勤快地打扫卫生,把梳洗台等区域擦拭得一尘不染。他说,游客在路途上时常会紧张焦虑,看到整洁的环境,心情自然能舒畅放松下来。国庆7天假期里,王亮值班4天,每天工作近十个小时,接待上千人。王亮是游客中心全体讲解员的一个缩影,正是这样对细节的要求和把控,让他们保持了零差评的纪录。

9月的一天,一位外地游客拨打市长专线,特意表达对王亮的感谢。原来,这位游客和爱人千里迢迢从秦皇岛来到厦门,买了鼓浪屿五大景点的联票,不巧却遇到台风“山竹”,景点被迫关闭。夫妻俩只好退票,又一时不知该怎么办,心里很着急。这时,王亮接待了他们。夫妻俩说不清购票过程,王亮就冒着雨,耐心地陪他们回到买票的三丘田码头,很快通过公众号帮助他们顺利退了票。

对话中,王亮看出夫妻俩都没能好好游览鼓浪屿而感到遗憾。于是,在路上,王亮便热心地当起义务导游。他详细地向夫妻俩介绍鼓浪屿的概况和沿途景致。回到游客中心后,王亮又贴心地将一张带有轮渡时刻表的鼓浪屿文化地图赠送给夫妻俩,还给他们随身带着的杯子加满热水,提醒他们要注意安全,提防台风带来的高空坠物,并嘱咐他们及时离岛。“真是个好热情的伙子!非常感谢他!以后有机会我们会再来鼓浪屿!”回到家,夫妻俩仍对游客中心这位讲解员助人为乐的精神印象深刻,赞不绝口。

## 日光岩>> 保安在峭壁上“行走” 捡拾游客遗落的财物

大夏天,顶着摄氏三十七八度的高温,在毫无遮挡物的日光岩上站一个小时是什么样的体验?或许,只有日光岩上的保安们最有体会。遇上旅游旺季,24个人全员在岗,从清晨五点半一直坚守到晚上9点,随时待命。在窄窄的通道和小小的落脚点之间,他们引导游客有序通行,提醒游客收好雨伞等物品,不要逗留过久,避免拥堵。他们组成了守护游客安全最坚强的屏障。

有时,保安们会成为“蜘蛛侠”。腰上绑上安全绳,翻过围栏,在悬崖峭壁上“行走”,稍有不慎,就有可能跌落——如此冒险,都是为了捡拾游客掉落的手机等财物。在保安科统计的数据里,今年共有30例捡拾游客遗落物品的情况,其中手机是“主角”,仅保安队长付涛涛就下悬崖捡了不下10次。有一回,一名四川游客看着付涛涛借助绳子,从石缝中小心翼翼地捡回手机,帮她找回手机里存储的重要照片资料,感动得热泪盈眶。

回家后还专门寄来了感谢信和锦旗。记者问道:“下去的时候不会怕吗?”“第一次下去总是会紧张,但做好安全措施就不要紧,而且看到游客拿回物品高兴的神情,我也很开心。”付涛涛说。

有时,保安们还要担当“救护车”的角色。顶峰不足8平方米,通道有的也仅供一个人侧身通过,若有游客在日光岩景区内出现受伤、晕倒等病情,只能靠保安们把人背下山。今年景区内共有31例急救情况发生,其中4例是游客晕厥。夏天,有位女游客因为低血糖突然晕倒,更严重的是,后脑勺猛地磕在地上,流血不止。曾世达和同事们第一时间赶到,疏散周边的人群,为游客扇风,保持空气流通。日光岩红十字救护站的工作人员随后抵达,为游客做好止血处理。紧接着,曾世达和同事两人背着游客一步步下山,直到护送他到等候在景区外的电瓶车车上为止,确保游客被送入医院。从山顶到山下,前后用时不到10分钟。

文/本报记者 林路然  
图/本报记者 林铭鸿

# 无人机当“侦察兵” 移动水袋重装上阵

### 思明区开展森林防火应急演练,提升应急处置能力



思明区秋冬季森林防火应急演练。(思明区市政园林局供图)

文/本报记者 林路然

“山上升起浓烟,疑似有‘火情’发生,应急救援队伍迅速出动!”滨海街道接到思明区森林防火指挥部办公室发出的火情警报,所有人的神经紧绷起来。护林员第一时间携带灭火工具上山,仅用20分钟就到达事发地。所幸,这不是一场真正的森林火灾。上周五下午,一场秋冬季森林防火应急演练在曾山举行,考核人员还在现场对护林员的表现进行记分点评。

## 现场>> 护林员迅速到达现场 对“大火”展开攻势

上周五,循着浓烟,滨海街道的护林员到达现场,迅速拿出灭火弹、风力灭火机等装备,对“大火”展开攻势。很快,“火情”得到控制。不远处,考核人员仔细观察着护林员们的表现,针对集结速度、设备携带情况、扑火器材操作等考核项目打出分数。应急演练结束后,思明区市政园林局相关领导作出细致的点评,希望街道能发扬优点,克服不足,扎实保护好辖区林地。11月15日,同样的应急演练也在云顶岩举行。莲前街道相关负责人带队,护林员携带灭火弹、背负式水枪等装备快

速集结到事发地,消灭“火情”。两场“火情”着实让两个街道的护林员出了把汗,而今年秋冬季森林防火应急演练这才刚刚开始,预计将持续至年底。

值得注意的是,除了方式上的创新,今年应急演练还采用了新设备,锻炼了新队伍。现场,无人机在上空盘旋,发挥“侦察兵”的优势,实时监测火势蔓延的情况。2吨重的移动水袋随时待命,未来即使在水源缺乏的区域,它也能解燃眉之急。另外,由20余人组成的思明区森林防火应急救援队也首次加入到灭火大军中。

## 成效>> 喷淋植被降低火患 增设森防仓库提供保障

今年,思明区大力开展森林防火工作。在春节、清明节等关键节点,思明区政府分管领导现场召开森林防火工作部署会,实地检查林区,落实各项防范措施。全区上下积极行动起来,一方面有效排查隐患,其中,思明区市政园林局绿化中心清理梧村山、金榜公园等林区健身步道两旁的枯枝落叶等可燃物。在火灾高发期间,工作人员喷淋金榜公园健身步道旁植被,尽可能降低火灾隐患;另一方面,加强储备管理,譬如,清明节前夕,思明区森

防办组织160余人在东坪山开展森林防火应急演练,检验了各单位应急响应能力。此外,清明节、秋冬季前夕,思明区森防办专门采购电动灭火水枪45把、灭火弹160箱、风力灭火机6台等扑火物资,并联系曾山、磨心山部队协调增设3个森防仓库,为森林防火提供有力保障。

秋冬季是森林防火的关键期,思明区市政园林局和思明区森防办将持续加强森林防火宣传,同时督促各有林单位落实各项管控措施。

## 提醒 严禁携带火种进入林区

思明区市政园林局和思明区森防办提醒广大市民严守防火规定,严禁携带火种进入林区(地);严禁烧灰积肥、焚烧垃圾;严禁在林区吸烟、点火取暖

及照明、野炊;严禁其他野外用火及易诱发森林火灾的活动。对引发山火者,相关部门将追究其法律责任。市民若发现山火,请立即拨打报警电话12119。

# “志愿红”爱心汇聚 居民喜获心愿物资

### “青春志愿行 琴岛夕阳红”志愿服务活动昨在鼓浪屿举行

文/本报记者 林路然  
图/鼓浪屿街道提供

阳光下,涛声里,星星点点的“志愿红”汇入钢琴码头,凝聚成一片红色的海洋。昨日,“青春志愿行 琴岛夕阳红”志愿服务活动由鼓浪屿街道龙头社区党委与团市委、市青年志愿者协会等16个单位部门共同举办,目的是在“12·5”国际志愿者日到来之际,进一步凝聚志愿力量,展示志愿者风采。



活动上,每个志愿服务摊位都人气高涨。

## 为社区居民提供精准化服务

“这个小伙子要好好表扬!”“他一直在忙,都来不及休息下”……志愿服务现场,理发摊位成了人气最高的摊位之一,居民们排起长队,仍耐心等待,尤其对理发志愿者郭先觉交口称赞。“这个活动很有意义,小伙子理得挺好的。”70岁的林秀珠阿姨对着镜子笑得合不拢嘴,她说,对新发型很满意。郭先觉看着阿姨的笑容,理发时更有干劲了。“参与志愿服务活动,帮助他人,我自己也能收获快乐,这份快乐是相互传递的。”他说。

昨日的活动中,16个单位部门都派出志愿服务团体,以贴近居民生活需求为目标,提供理发、义诊、家电维修、心理咨询、法律咨询、垃圾分类宣讲等服务,每个摊位前都聚集起不少市民游客。此外,工商旅游学校、海洋职业技术学院等高校的青年们



志愿者为居民送去心愿物资。

还带来精彩纷呈的文艺汇演,展现活力四射的青春风采。

与此同时,更为精准化的服务也送达居民家中。“谢谢你们,社会各界经常对我们提供帮助,我们感到很幸福。”在漳州路54号,林大姐收到志愿者们送来的油、米和棉被等物资,笑着说。龙头社区工作人员介绍,此前,社区通过团市委在“厦门团团”微信公众平台上向社会发起微心愿认领活动,共同点亮微心愿,争做圆梦人。活动得到各单位部门及爱心人士的支持与参与,其中有2家爱心单位为辖区37户低保困难户送上油和米等生活物资,12家爱心单位部门及2位爱心人士帮扶辖区16户居民实现了拥有生活小家电、过冬物资、医疗器械等微心愿。大家的义举如冬日暖阳,温暖着居民的心。

## 搭建志愿服务供需对接平台

不久前,龙头社区构建起“屿家汇——党建引领 共筑365”这一值得推广的社区服务新模式。什么是“365”呢?龙头社区的工作人员介绍,“5”是指运用共谋、共建、共管、共享、共评的工作载体,“6”是指贴心解民需、真心分民忧、热心暖民心、耐心释民疑、精心做业务、恒心挽舒心的形式,搭建志愿服务供需对接平台,从帮扶、康乐、医疗、环保等方面梳理出志愿服务项目。自10月19日(志愿服务)的目标。“365又寓意为一

年365天,每一天,党员都要为居民群众提供丰富多彩的服务,形成党群合力,让居民更有幸福感和获得感!”新模式启动后,龙头社区积极推动志愿服务队伍在社区集结,志愿服务资源向社区倾斜,志愿力量向社区靠拢,结合“机关党员下社区报到”的形式,搭建志愿服务供需对接平台,从帮扶、康乐、医疗、环保等方面梳理出志愿服务项目。自10月19日龙头社区志愿服务项目认领对接会

召开以来,19个大党委成员单位完成项目认领。目前,各项目正有序推进,实现为民服务的常态化、规范化、专业化和精准化。龙头社区的工作人员表示,他们相信在党建引领下,能最大限度地发挥共建单位的优势和主观能动性,凝聚起党群力量,更好地实现社区发展、群众需求和志愿服务之间的供需对接,不断提升居民的幸福指数和社区的服务水平。