

## 白洋淀边荷叶军 之二

在白洋淀，有这样一支为游客热情服务的荷叶军

## 她们是美荷旅游服务站的六姐妹

“这种与利益无关、纯粹为游客服务的感受特别好。”说这话时，笑容绽放在马丽娜的脸上。这位从安新县旅游局下属旅行社的导游，干到业务、副总，直到总经理的女性，在行业一线摸爬滚打21年后，2017年4月份被调到了白洋淀景区游客服务中心的美荷旅游服务站。服务站成立至今4个月时间里，她们6位姐妹为游客无微不至的服务，让很多游客感动。

马丽娜告诉记者，干这份没有“利润”的工作，让她有了从前“搞业绩”时没有的价值获得感，这也是班组共同的工作动力。她们要做新时代的荷叶军，就像荷叶守护荷花一样守护着游客。

本报记者 李连成 文/图



工作人员为北京85岁老人买来食物和水

## 一封感谢信和三面锦旗

4月29日，一群身穿“别样”制服的女性工作人员，出现在白洋淀景区游客服务中心。6位女性工作人员在美荷旅游服务站正式上岗。她们的职能包括为游客提供咨询服务，陪同残弱人群买票上船，为游客提供轮椅、拐杖、童车、雨伞等物品，此外，还提供冷热水、手机充电、导游图、小件寄存等服务。“未来将提供更加细致化、人性化的服务。”美荷旅游服务站班长马丽娜告诉记者。

9月3日上午，记者发现10分钟内有20多位游客来到美荷旅游服务站进行咨询。据马丽娜介绍，暑假结束，现在游客的数量减少很多，高峰期时1万人当中有8000名游客会到美荷旅游服务站寻求帮助。游客的需求各种各样，除提供常规服务外，她们主动做了很多让游客感动的事。

## 六姐妹迎着困难向前冲

7月13日12时30分，游客服务中心一角聚集了很多游客，美荷旅游服务站班组成员张倩看到后急忙走过去。

原来一位老奶奶手扶着椅子坐在地上，神情很是焦虑，支支吾吾地说着什么。张倩拉着老奶奶的手说：“老奶奶，我是这儿的工作人员，您别着急，有什么事我能帮您？”

经询问得知，老奶奶是北京来的游客，已85岁高龄。当天和家人一起到白洋淀旅游，因怕晕船没有和家人一起去景区游玩，自己在游客服务中心等候家人。从早晨8时一直等到中午12时，家人还没有回来，老奶奶饿得心慌，自己身上又没有带钱，不知道该怎么办。

## 不同岗位有共同的动力

1996年马丽娜进入安新县旅游局工作，两年之后调入旅游局下属的旅行社。此后21年，她从基层导游干起，到业务、副总，直到担任旅行社总经理，就是因为她善于创新服务。

4月，马丽娜被任命为美荷旅游服务站班组长，她的手下都是从安新县旅游局导服中心、行管股和开发科等不同岗位调来的80后，大家从基本的站姿、微

5月2日，从天津来到白洋淀景区游玩的卢女士，不慎将车钥匙落在了游艇上。

“美荷服务班组的马丽娜同志，不辞辛苦地陪同我寻找。在此，特别感谢二人（马丽娜和游艇杨三乐师傅）及其班组。我还要感谢安新县旅游局美荷服务班组，培养了这么优秀的员工，希望你们代我转达对二位的感谢”。9月3日，在游客服务中心一间办公室，记者看到了这样一封感谢信。

此外，记者还看到了三面锦旗，其中一面锦旗是一影视公司送给美荷旅游服务班组的。“这个影视公司来这里拍摄，我们主动提供服务，他们挺感动非要送锦旗。”马丽娜告诉记者，曾经帮助过的那些游客，现在还会和她们在微信上联系，彼此之间成了朋友。

这时候张倩马上联系美荷旅游服务站班组长马丽娜，并一起给老奶奶买来食物和水。在老奶奶等候家人期间，班组成员多次走过去陪老奶奶聊天，询问老奶奶有什么需求，直到家人回来接走老奶奶。

旁边围观的游客担心地念叨，“这么大岁数的老人了，万一哪不适，出点儿啥状况，可咋办？”

“游客遇到困难了，我们必须提供帮助。”张倩说。

5月2日，刚上岗4天的美荷旅游服务站，因咨询量巨大，美荷旅游服务站班组成员的嗓子都哑了，“下班到家一句话都不想说，但没有一人请假休息。”

笑、形体练起。很多人之前的工作比现在轻松很多，但没有人申请调岗。

“就拿我说吧，以前为游客搞好服务，是为了提升旅行社的效益。现在就是纯粹的为游客服务，这种服务带给自己的感觉特别好。游客的笑容让我特别有成就感。”马丽娜说，这也是其他姐妹的感受，是她们共同的动力。

## 20年来未调入一名教师——南和一村小学今年迎来“新”老师

本报驻邢台记者 张会武 通讯员 路璐 文/图

20年没有来新老师的南和县三思乡里首村，在各方努力下，新学期一开学就来了两名大学生老师。孩子们乐了，家长们放心了，老师，也找到了归属感。



新来的聂老师正在给孩子们授课

## 现状 20年未调入一名教师

农村教育资源薄弱，教师数量不足、学历偏低一直是制约农村教育事业发展的主要问题，加之农村教师待遇偏低、晋升困难导致大量优秀教师资源外流。

三思乡里首村位于南和县最南部，全村3800余人，一直以来，里首村小学开设6个教育班，却只有5名专职教师。1996年至今，更是20多年未调入一名教师。

近年来，农村经济发展，老百姓钱袋子鼓起来了，不能“穷教育”的理念深入人心，越来越多的农民选择送孩子到县城接受更好的教育。这样一来，村里的生源更是每况愈下。而由于里首村距县城还有一定距离，每天接送孩子上下学，增加了村民负担，加之往县城的路上车辆、岔路口较多，交通安全更是让人担忧。

## 求变 为农村教育配置好软硬件

里首村包村干部副乡长安菲和支部书记闫贞魁看在眼里，急在心里。

新年伊始，他们就把发展村里的教育事业放在了首要位置，多方努力，争取县里相关单位的支持。

3月，乡、村干部义务植树为校园增绿；5月，平整硬化校园地面、安装健身器材，给孩子们课间生活增添乐趣；7月，

引进先进的多媒体等教学设备，大大改善了学校硬件环境。

有了好硬件，还需要“好老师”这个“软件”才行。为了给村里争取更好的教师资源，“软硬兼施”提升农村教育软实力，安菲和闫贞魁多次跑到南和县教育部门，学习新的教育政策，咨询教师资源分配情况。终于在今年8月，成功为村小学争取了两名大学生教师。

## 配合 “请得来”更要“留得住”

“自从争取来了这两个大学生老师，他是饭也顾不上吃，觉也顾不上睡了。”闫贞魁的妻子说着。每天一处理好各项村务工作，闫贞魁和包村干部就开始一家一户地进行入户“游说”，经常天黑还不回家。“他总说，咱们要让孩子们受到好的教育，也要让老师教到好孩子。”

为了保证村里的生源，里

首村乡、村干部入户后，还组织适龄儿童家长召开保生源动员会。支部书记闫贞魁更是以身作则，主动让今年6岁的小孙子第一个交了入学申请。“要让村民相信咱的教学质量，我自己带头才是最有力的证明。”

功夫不负有心人，新学期招生结果令人大喜过望，适龄的20名一年级生源全部留在本村学校，迎来了里首小学生源丰收的“金秋”。

## 效应 “你用心”，“我放心”

一下来了两个大学生老师，这可把村里人高兴坏了。为欢迎大学生教师，更为表达对农村教师的尊重和感谢，里首村村干部和群众自发筹集资金，光两委班子成员就自筹资金1000元，为广大教师送去了大米、食用油等慰问品表示感谢。

“感谢乡里和村里对我们的教育事业这么支持，我们一定不负重托，让村里的教育更上一层楼。”在近日欢迎仪式上，里首村村长刘占霞向村支部书记递交了责任书。

“来这里的第一感受是被大家的热情‘吓’到了。”被问及来到里首村小学的感受，90后的聂老师害羞地笑了，“村里人很淳朴也很热情，不认识的老

乡还给我送来葡萄。村里对教育的重视和孩子们对知识的渴望远远超出我的想象，也让我有了更大的责任和动力。”

“没想到咱们这里的教学设备也很先进，跟城里几乎没什么两样。”新来的柴玉倩老师正在整理课堂作业，“这是我职业生涯的第一个起点，孩子们的信任，让我很快进入角色，找到了归属感。”即便是课间，孩子们也在老师们身边簇拥着，不愿意离开。

“我可喜欢听我们柴老师讲课了，每天早起我都第一个到学校。”今年一年级的宋浩轩一边说着，一边从门后跳出来，“等我长大了我也想当老师，像柴老师一样。”