

# 数万志愿者让游客感受“有温度”的云南

“谁家机场那么浪漫，原来是彩云之南。春城的浪漫真是无处不在。”昆明的热情就像这里的好天气，让人难忘。”

今年春节期间，来云南旅游的部分游客，一下飞机便收到穿红马甲志愿者送上的玫瑰。

“总有一朵鲜花为你而来”。今年春节前，昆明市文化和旅游局邀请全国游客“过年到昆明躺一躺”，并为大家准备了惊喜：2月5日至17日，每天13时14分，在昆明长水国际机场向游客赠送玫瑰；机场航站楼到达层D出口搭建了鲜花海鸥打卡点，“昆明打卡第一站”昆明文旅@你“公主请收花”等打卡牌，让游客感受到昆明人的“花式”宠爱。不少游客赞叹：“昆明文旅接机，仪式感满满。”

据云南省文化和旅游厅发布的数据，2023年云南接待旅游人次达10.42亿，较2019年同期增长29%。全省旅游总收入达1.4万亿元，是2019年的130%。

2023年2月，为助力云南旅游高质量发展，云南省文化和旅游厅、团云南省委启动云南省文化和旅游青年志愿服务专项行动，截至目前，注册文旅志愿者达7.5万人。

1月16日，云南省文化和旅游厅召开了一场对接会，参会的供需双方分别是云南各大艺术团和重点景区景点、铁路、机场、客运站，后者根据各自的区域特点挑选“心仪”的艺术团。

空间大、音效好的昆明长水机场邀请了昆明聂耳交响乐团；

古树苍翠的历史文化景区昆明金殿名胜区邀请了云南省花灯剧院……很快，这些文旅志愿服务团被预订一空。

艺术团与景区联合开展的快闪志愿服务是从去年“十一”假期开始的，今年春节期间，艺术团的文旅志愿者再次开展歌舞快闪志愿服务。

从2月10日至17日，昆明聂耳交响乐团在长水机场演出26场，每天向旅客赠送鲜花4000支，带来《我和我的祖国》《滇池圆舞曲》《小河淌水》《远方的客人请你留下来》等经典曲目，欢迎游客来到昆明。

春节期间，昆明金殿名胜区游客量剧增，仅2月14日接待游客就达4.3万人次，是3年来游客人数最多的一天。“云南省花灯剧团的志愿服务演出，为我们引来了人流，为固态的历史古迹增添了跳动的音符。”该景区负责人说。

在云南各地，文旅志愿者的爱心和耐心温暖着每一位游客。

腾冲市专门组建了帮扶残障人士的文旅志愿服务团。志愿者唐廷禹一个人又抬轮椅又搀扶行动不便的老年游客。他说：“希望我们的付出能让他们享受到旅游的乐趣。”

2月13日是正月初四，腾冲滇西抗战纪念馆客流量激增，一条向社会发布的急需招募志愿



春节期间，玉龙雪山上较为寒冷，云南文旅志愿者来到玉龙雪山景区，在志愿服务站为游客准备了爱心姜糖水等物资

者的信息，刷爆腾冲人的朋友圈。不少志愿者纷纷扫码报名，前往滇西抗战纪念馆提供志愿服务。

丽江古城小巷子多，不熟悉地形的游客会迷失方向。丽江的文旅志愿者专门为游客制作了一份“加细”版地图，在每份地图上标识好古城里的捷径和公益文化活动地点，方便游客参与，丰富游客的游玩体验。手持导引牌的志愿者从上午9点到晚上11点半，轮班在客流集中区服务，成百上千次不厌其烦地回复游客的咨询，一遍遍用小喇叭提醒游客“桥上请靠右通行，迅速通过”“注意脚下安全、不要拥挤”。

90后小伙子刘宇担任的是中国科学院西双版纳热带植物园科普讲解文旅志愿者，为讲好每种植物的故事，他查阅大量资

料，向专职讲解员请教学习，游客称赞他的讲解“很全面”。另一名受到游客欢迎的志愿者马丽说：“来这里做志愿者的人都是热爱植物的，对我们这些‘花痴’来说，植物园让我们实现了看花自由。”

春节期间，593万余人次选择“去有风的地方”——大理。家在大理古城的乔姗姗参加了志愿服务。她说：“我们对古城环境熟悉，可以为有需要的人提供帮助。”在大理古城经商的李先生说：“文旅志愿者维持秩序，为游客答疑解惑，对我们商户是一种助力。”

“云南旅游是热门行业，文旅志愿服务比其他志愿服务更加复杂，不是我们坐在办公室里就可以了解真实情况、游客需求、志愿者困难的。”团云南省委

的相关负责人介绍，为把问题发现在一线、解决在一线，云南省文化和旅游厅与团云南省委的机关干部，常常到旅游热门景点担任志愿者，结合实际完善志愿服务方案，形成游客满意、群众喜爱、志愿者快乐的服务内容。

2023年11月，云南省文化和旅游厅、云南省精神文明建设指导委员会办公室、团云南省委等7家单位联合下发通知，提出常态化服务游客的10件实事，其中之一就是“方便停车”。通知指出，重点旅游目的地城市的机关、事业单位在法定节假日、重大节庆活动期间免费开放内部停车场，为有需求的游客提供便利和帮助，缓解节假日期间城区停车难问题。

除此之外，云南还向游客推送温馨短信，内容包括景区景点、交通线路、注意事项、投诉、退货、维权等游客在滇旅游期间所需的各类服务信息，保障游客合法权益；通过一部手机游云南App收集游客意见建议，在机场、火车站、景区“云南省游客购物退货中心”服务点等地，设置游客意见箱，组织志愿者回访来滇游客，解决游客诉求。

据团云南省委提供的数据，今年春节期间，云南在全省设立志愿服务点766个，15.5万人次在机场、铁路客运站、景区、博物馆等地参与志愿服务，服务时长35.6万小时，这些志愿者们用真诚对待每一位追寻“诗与远方”的客人，用暖暖的服务守护着云南旅游“金字招牌”，让游客在“有温度”的云南体验一种叫云南的生活”。（据《中国青年报》）

## 一抹“志愿红” 点亮“微治理”

3月16日上午，星城长沙细雨霏霏，湘江新区麓谷街道和馨园社区的“谭老师小课堂”热闹非凡。湖南第一师范学院的老师志愿者为社区的孩子们带来了一堂生动的环保手工课。

“一到周末，孩子就喜欢去‘谭老师小课堂’，就在家门口，我们家长也放心。”社区居民张女士笑着告诉记者。“谭老师小课堂”由爱心志愿者谭四平发起，服务“一老一小”，至今已坚持了9个年头。

“‘志愿红’活跃在社区，成为推动基层‘微治理’最温暖的力量。”3月16日，街道党工委书记黄光佑告诉记者，在麓谷街道，像谭四平这样的注册志愿者有2587名，组建了133支志愿服务队，涌现出“谭老师小课堂”“姐妹帮帮团”“向日葵志愿服务队”“闪闪红星志愿服务队”等志愿服务品牌，影响带动居民、辖区企事业单位，共促进社区和谐善治。

### 利用身边好人调解身边事

60多岁的刘润芝是麓谷街道锦绣社区麓山润城小区“姐妹帮帮团”的“团长”。每天早上起来，刘润芝都要先在小区转一圈，看看是否有人需要帮助。

有一段时间，刘润芝见到原先总是与老伴一同出门的邻居马爹爹，独自一人在小区散步。敏感的她打听后得知，马爹爹的老伴患癌了。于是，她发动帮帮团成员为马爹爹送去油、米等慰问物资，还将情况报告给社区，帮助解决了马爹爹一家的部分困难，令马爹爹感动不已。

“姐妹帮帮团”成员平均年龄超过50岁。多年来，只要社区居民有事需要帮忙，帮帮团姐妹们总是一呼即来，热心相助。她们的爱心像一条纽带，将商品房小区里原本“有距离的住户”紧紧地联系在一起，也成为调解矛盾纠纷的一把钥匙。

有一次，小区5栋3楼的居民反映，阳台上总是有飘下来的鸡屎，刘润芝和帮帮团成员逐层逐户查找原因，最终查明是6楼一住户在阳台养鸡。经过刘润芝等人耐心沟通协调，3楼邻居的困扰成功解决了。

“姐妹帮帮团”的很多成员同时也是楼栋长，对于小区住户的情况最为熟悉。社区干部和社区警务室在调解邻里矛盾纠纷时，也总是叫上她们一起。“利用身边好人调解身边事，效果往往事半功倍。”锦绣社区警务室民警余有江说。

麓谷街道面积21.6平方公里，下辖14个社区，总人口30余万人，楼盘小区68个。“管理体量大、人口密度高、管理事务杂，更加需要优化‘共商共治’治理机制。”黄光佑介绍，为有效开展基层治理，街道致力于将志愿者服务站打造成为群众共商共议、共享共治的平台，培育乐于奉献的志愿者典型，使“志愿红”

成为推动基层治理的强大力量。

### 打通服务群众“最后一米”

“奶奶，最近身体怎么样？我们来给您做检查啦！”

3月9日，家住麓谷街道和馨园社区的张奶奶家来了一群常客。爱心志愿者雷小云，湖南省财贸医院呼吸科护士长陈英、医生程鹏和张奶奶熟络地打招呼。

志愿者们一边为老人量血压、进行心肺听诊，一边为老人讲解疾病预防知识、饮食注意事项。张奶奶笑得合不拢嘴，不忘叮嘱：“你们工作压力大，也要注意身体健康啊！”

在社区党总支组织下，和馨园社区满天星志愿服务队联合湖南省财贸医院，面向辖区80岁以上高龄老人、独居老人、重症老人、残疾老人、特困老人，提供上门医疗保健服务。每隔一段时间，和馨园社区的107位老年人都可以享受这样的“一对一”

或多对一”志愿服务。

“我们与辖区24家企事业单位签订结对共建协议，实行‘三张清单’（需求清单、资源清单、认领清单）模式，实现供需有效对接。”和馨园社区党总支书记肖伟介绍，辖区内不少爱心企业积极参与到志愿服务中来，如湖南中冶长天公司党支部连续六年走访慰问辖区9位参战老兵，长沙高新工程技术学校志愿服务队免费为辖区居民维修、维护家用电器。

“实践证明，‘志愿红’已经成为创新辖区基层治理的一抹亮色。”黄光佑介绍，为链接更多社会资源参与志愿服务，麓谷街道发挥党建引领作用，由社区党总支搭建平台，与辖区企事业单位签订结对共建协议，形成“社工+爱心企业+志愿者”的服务模式，延伸志愿服务手臂，打通服务群众“最后一米”，让辖区百姓拥有了更多获得感和幸福感。

（据《湖南日报》）