

今天 多云 午后局部地区有阵雨或雷雨 白天最高气温36℃~38℃



明天 多云 午后局部地区有阵雨或雷雨 早晨最低气温26℃~27℃

“我爱衢州 有礼有我”

“有礼待客”让千年古城暖意流动

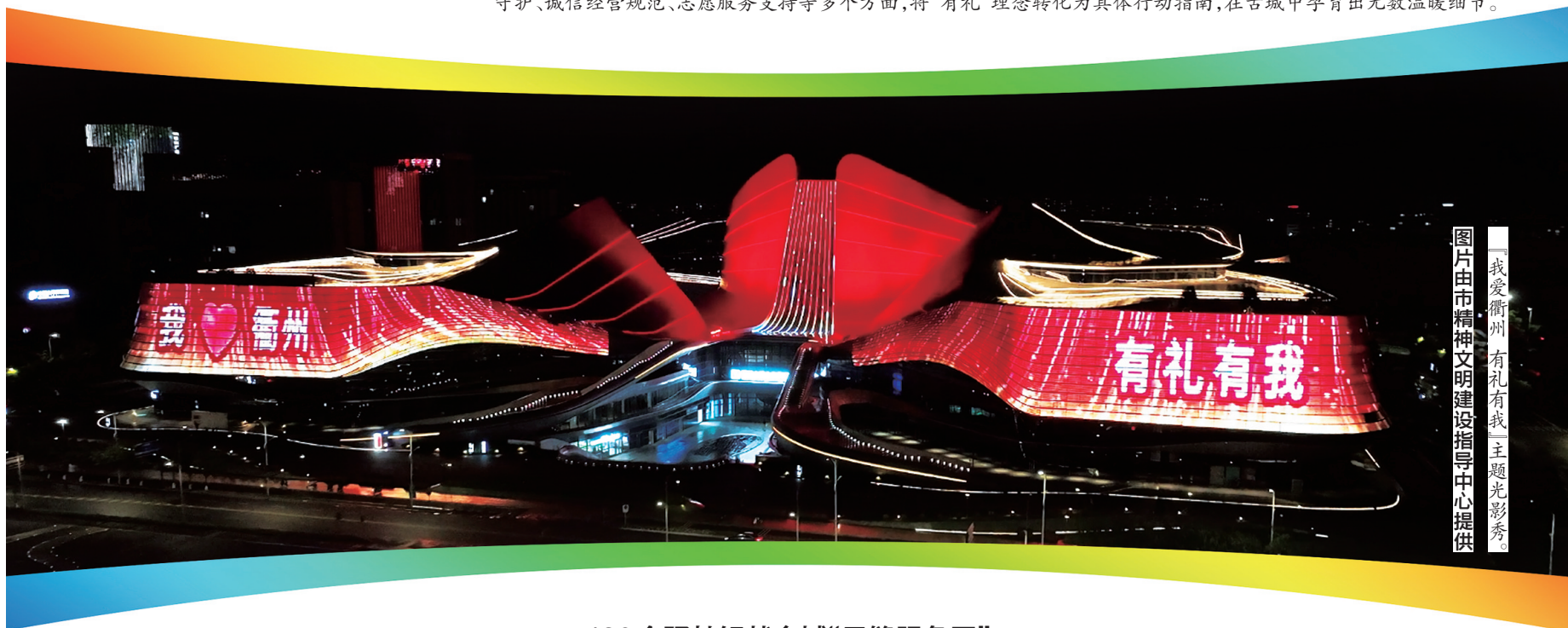
记者 郑丽芬 通讯员 郑门营 陆燕

脚步丈量城市文明

在有礼衢州看见文明中国
衢州市文明办联办

近日,由衢州市精神文明建设指导中心打造的“我爱衢州 有礼有我”主题光影秀将古城的夜空点缀成浪漫画卷,向八方宾客发出“衢州欢迎你”的诚挚邀约。

这场邀约并非偶然的心血来潮。今年年初,衢州发出《有礼待客倡议书》,涵盖市民文明互动、公共秩序维护、环境守护、诚信经营规范、志愿服务支持等多个方面,将“有礼”理念转化为具体行动指南,在古城孕育出无数温暖细节。



“我爱衢州 有礼有我”主题光影秀。
图片由市精神文明建设指导中心提供

“有礼待客”深入人心

踏入衢州饭店,身着新中式制服的工作人员双手交叠、躬身行传统作揖礼相迎。这份庄重的迎客礼,是柯城区文旅行业“有礼待客·3+X”行动的标配。

“‘3+X’即3项共性服务和X项个性服务。”柯城区精神文明建设指导中心副主任梁含笑介绍,今年5月,为进一步优化游客体验,打响“有礼待客”文明实践品牌,中心联合柯城区文旅体局发起该行动,倡导酒店、旅行社等服务主体落实“作揖礼迎宾、送客礼致别、伴手礼留念”3项基础服务,并鼓励结合自身特色,创新X项个性化服务。

在标准化服务方面,各文旅服务主体已形成完整的礼仪闭环。以酒店行业为例,从游客抵达时的作揖礼迎宾,到行程结束时工作人员统一行送别挥手礼,再到一份饱含心意的伴手礼,礼仪贯穿游客旅程始终。

“工作人员向我们行作揖礼时,我也自然地回了一个。”来自江苏的游客李先生深有感触,“这种互动让人真切感受到衢州是个非常有礼的城市。”

标准化服务之外,X项个性服务让各行业服务更显贴心温度。金色假日旅行社的导游们手持印有“南孔圣地”Logo的导游旗,在讲解景点之余教游客学说衢州方言;衢州东方大酒店开设“深夜食堂”,为晚归游客准备免费馄饨;衢州南孔观堂酒店推出手抄论语、汉服体验、非遗拓印等“孔子六艺”体验项目。这些个性化服务让游客的旅程更添惊喜与回味。

从抵达时的第一声问候,到离别时的最后一份留念,衢州通过“有礼待客·3+X”行动,让每位游客在旅程的每个节点都能触摸到古城的礼仪温度,让“南孔圣地”的有礼形象深入人心。

186个驿站织就全域“无缝服务网”

“行李箱能寄存吗?孩子渴了,有温水提供吗?”8月4日下午,在柯城区天皇巷社区新时代文明实践站的“有礼驿站”内,游客周女士接连抛出两个需求。

“当然可以!”驿站工作人员立刻接过行李箱贴好寄存标签,同时递上两杯温水,一系列麻利的操作让周女士感到很贴心。

7月初,衢州古城文化旅游区186个“有礼驿站”投入使用,为游客打造出一张覆盖全域的“无缝服务网”。这些驿站通过柯城区“有礼待客十百千万”专项行动中的“百个阵地彰显礼”计划整合而成,由22个新时代文明实践站与164家商户共同组成,实现了服务资源的精准布局。

“22个新时代文明实践站统一提供7项基础服务,构建服务保障底线。”梁含笑相告,新时代文明实践站提供免费休息、饮水、应急药品、手机充电、咨询指引、雨伞借用、行李寄存等服务,而164家商户则自行选择提供基础服务,并结合自身特色选择增值服务。

不同区域的“有礼驿站”还各具特色。在衢州古城水亭门历史文化街区“南孔爷爷的书房”,醒目的“有礼驿站”标识与书香氛围相得益彰。这家“有礼驿站”除提供充电、饮水等基础服务外,更将文旅体验巧妙融入驿站功能:游客可在咖啡香与墨香交织的空间里放松休憩,在精心设计的网红打卡点定格旅途记忆,还能收集衢州特色文创印章,让休憩时光成为文化体验的延伸。

马站底商圈的商户们则将驿站服务与美食文化相结合。在徐兰记鸭头店内,除了为游客提供免费充电服务,工作人员还会热情推荐衢州炒粉干、“三头一掌”等特色美食的隐藏吃法;隔壁的糕点店则设置试吃台,让游客在等待时,免费品尝刚出炉的衢州麻饼和龙游发糕,用舌尖滋味加深对古城的记忆。

全民接力共筑文明自觉

衢州“有礼待客”不仅体现在文旅服务和基础设施上,更体现在全民的积极参与中。

“1940年10月4日,日军飞机在衢州城上空施放带菌物品,导致鼠疫流行……”8月3日上午,在侵华日军细菌战衢州陈列馆内,“南孔银辉”志愿者汪建为游客讲解。这支志愿者队伍成员平均年龄超55岁,他们凭借丰富阅历和对家乡的深厚情感,不仅为游客提供公益讲解、免费拍照服务,还组织书法体验、抗战历史问答等活动,让游客感受衢州古城的魅力。

身穿宋朝服饰的土建工程师鲁东化身志愿讲解员,在衢州古城水亭门历史文化街区为游客提供免费讲解和引导服务。

衢州古城文化旅游区管理中心相关负责人介绍,今年3月,中心面向部分机关企事业单位招募志愿讲解员,得到了大家的积极响应。目前,志愿讲解服务已覆盖衢州古城水亭门历史文化街区、衢州古城北门街历史文化街区、衢州古城孔氏南宗家庙等核心景区,累计服务游客超万人次。

此外,居民们也自发组成“红管家”“妈妈团”“棋杆红”等志愿服务团体,为游客提供景点讲解、路线指引等服务。柯城区府山街道还推出“有礼积分”制,对主动参与的居民给予商超折扣、停车券等激励,让“有礼待客”从政府倡导变为群众自觉。

从酒店的作揖礼到驿站的温水,从志愿者的讲解到街坊的热心,衢州人把“有礼”揉进了日常的点点滴滴。正如游客姜女士所言:“衢州之行,不仅让我领略了这座古城的秀美风光与深厚文化,更让我深切感受到了这里无处不在的礼仪与温情。这份‘有礼’的待客之道,如同一股暖流,温暖了每一位远道而来的旅人,让人久久难以忘怀。”