



新春走基层

春节假期阳朔遇龙河景区服务获全国各地游客点赞

# 85份表扬背后的暖心事



↑景区工作人员收到游客从外地寄过来的锦旗。(受访者供图)



→遇龙河景区工作人员帮助游客找回相机，获得游客点赞。(受访者供图)

2025年春节假期期间，阳朔县收到了一份特殊的“礼物”——来自全国各地游客的91件12345热线表扬工单，其中85件都指向了阳朔县遇龙河景区。这些工单中，游客们纷纷点赞筏工服务态度热情、乐于助人，他们用真诚的微笑和细致的服务，为阳朔的山水画卷增添了温暖的底色，也让游客们感受到了阳朔旅游的独特魅力。

## 85份表扬工单都在诉说“感谢”

在这85份表扬工单中，有的游客留下了手写表扬信，有的从外地寄来了锦旗，还有的通过微信和短信或者当面感谢的方式，表达自己对遇龙河景区工作人员的感谢。

2月1日，在富里桥头服务满意度抽查点反馈回来游客的意见与建议里，客人手写了“服务非常给力”“感谢你们”“五星好评”“完美”等感谢的字眼。

2月9日，深圳游客龚女士收到了遇龙河景区工作人员寄给她的手机，手机失而复得，她开心不已，发出了微信感谢。她在微信上说：“我很幸运，遇上你们景区，抱着锲而不舍的精神帮了我大忙，我明白你们没责任去捞手机的，但你们还是帮我去捞了，是超出职责了的好人好事！”

2月10日下午，阳朔湾码头，游客为5000元现金失而复得激动不已，当场拨打12345热线表示感谢。

在这85份表扬工单中，令阳朔县遇龙河景区旅游发展有限公司党委委员李长益印象深刻的是，2月9日，阳朔遇龙河景区览胜桥码头办公室收到一面外地游客寄来的锦旗。上面写着“细致入微解难题 热心服务暖人心”的字样，是游客敬赠给码头工作人员的。

“游客非常用心，言辞恳切。”李长益说，“短短的字语，给予了我们一线工作人员最大的肯定和鼓励，也承载着游客对我们的期盼，是我们前行的动力。”

## 勇救落水者、拾金不昧……

### 真诚服务感动游客

在频频点赞的表扬工单里，有不少是写给辛勤劳作的筏工。他们不仅冷天帮游客捞手机，勇救落水者，也会用自己的淳朴善良给游客唱山歌，讲解景

点，体贴地给游客拍照。

2月4日下午，由于前面一名游客奔跑下筏，致使后面一名游客意外掉入水中，览胜桥码头工作人员不畏寒冷冲入水中，迅速将游客救上岸。

2月6日，一名深圳游客到富里桥乘坐2人竹筏，手机掉入河里，当时挖机正在挖沙施工，河水浑浊无法打捞，游客认为手机掉下河不能怪景区责任，便放弃打捞。次日，富里桥筏工莫文明待水清后将手机打捞出来，交到码头。几经折转，及时采用快递邮寄给游客。

2月10日上午，阳朔湾码头副经理廖佳宝及工作人员郭如毅在8人竹筏上拾得一个包，经过寻找及时把包归还给失主。游客说包里有护照等贵重的物品，当即表示要给酬金以示感谢，最后被廖佳宝等工作人员谢绝。

“竹筏漂流在遇龙河上，两岸青山如黛，河水清澈见底，耳边是筏工师傅娓娓道来的当地故事，仿佛置身于一幅山水画卷中。”游客梁女士在表扬工单中这样说。她特别提到，筏工师傅不仅服务周到，还主动帮她拍照，介绍当地的风土人情，让她感受到了阳朔人民的热情好客。

“我们一家人来阳朔旅游，本来担心春节期间人多服务跟不上，但遇龙河的筏工师傅让我们彻底打消了顾虑。”游客陈先生在表扬热线里说，“筏工师傅不仅耐心讲解景点，还热情的唱山歌给我们听，甚至为我们推荐了当地特色美食，真的很贴心！他们不仅是筏工，更是阳朔山水的‘代言人’。”

面对游客的赞誉，遇龙河景区的筏工们却显得十分谦虚。“这都是我们应该做的。”有着多年筏工经验的遇龙河景区驢马码头筏工蒋受乾说。春节期间游客量大，工作强度高，但筏工师傅们始终坚持“游客至上”的服务理念，努力为每一位游客提供安全、舒适、愉快的旅游体验。

## 部门监管景区发力

### “小竹筏”撑起“大旅游”

据介绍，为了提升服务质量，阳朔县遇龙河景区公司不仅定期组织筏工进行服务礼仪、安全知识、应急处置等方面的培训，还充分运用“i游阳朔”智慧文旅平台，通过大数据分析游客流量，及时调整售票、检票速度，避免游客长时间排队等待。

景区还利用智能监控设备，实时监测景区内的安全状况和游客动态，确保一旦发现异常情况能够迅速做出响应。“在这种寒冷的天气，我们会给游客送上

→遇龙河景区，春节期间实拍图。(受访者供图)



↑遇龙河景区工作人员帮助游客打捞掉落水里的无人机。(受访者供图)

暖心的姜茶、暖手宝。我们希望通过不断提升服务水平，让每一位游客都乘兴而来，满意而归。”李长益表示。

李长益介绍，2024年，在公司全员的共同努力下，景区收获了全国各地网友的认可，全年景区收到的12345表扬工单178份，同时只收到了少量的投诉工单。2025年春节的表现可谓是开了一个好头，春节假期的表扬单就已经达到了2024年全年的近五成，接下来将继续克服困难，解决发展中的不足，争取实现全年零投诉的目标。

近年来，阳朔县高度重视旅游服务质量提升工作，以“打造桂林世界级旅游城市阳朔旅游高质量发展先导区”为目标，通过加强行业监管、开展技能培训、推广文明旅游等措施，不断提升旅游服务水平和游客满意度。遇龙河景区作为阳朔旅游的“金字招牌”，更是将服务质量提升作为重中之重。

“‘小竹筏’撑起‘大旅游’。”阳朔县文广体旅局相关负责人表示，将以此次春节遇龙河景区收到的表扬为契机，继续加强旅游服务质量监管，不断提升旅游服务水平，努力打造更加优质的旅游环境，让阳朔成为更多游客心中的“诗和远方”。

记者韦彦青 通讯员朱宁