

陶漓莉： 28载深耕漓江导游岗 用声音传递山水之美

工匠小档案

陶漓莉

桂林旅游股份有限公司漓江游船分公司导游班副班长、漓江景区高级导游员。

2020年荣获桂林市青年岗位技术能手，1998年起连续三届获桂林市漓江航区航务“优秀导游员”称号，连续多年被评为桂林旅游股份有限公司以及漓江游船分公司“优秀导游员”、“两兵一手”及“先进工作者”称号。

“游客来到桂林，不仅是看山水，更是想读懂这片土地的故事。我就是用精准又生动的讲解，让每一位客人记住漓江的美、爱上桂林的魂。”在漓江游船上坚守28年的陶漓莉，把导游工作从“简单介绍景点”做成了“传递文化温度”的事业。从19岁初登游船的青涩导游，到如今能圆满完成国家级重要接待任务的高级导游，她用日复一日的坚守与打磨，在平凡岗位上践行着桂林工匠的初心。



2022年，央视直播桂林漓江，陶漓莉为网友们讲解桂林之美。（受访者供图）

是怎样炼成的
(四)

绝活：定制化讲解+应急担当 让每趟旅程都出彩

熟悉陶漓莉的人都知道，她的导游工作从不是“照本宣科”。作为漓江景区的高级导游员，她最擅长的就是根据不同游客群体的需求，定制专属讲解方案，这是她深耕岗位多年练就的核心绝活。

面对亲子团，她会将“九马画山”“黄布倒影”的传说，改编成妙趣横生的小故事，引导孩子们从山石纹路中寻找“藏起来的小马”，让漓江之旅变身生动的自然课堂，充满童真与探索乐趣；接待老年团时，她会特意放慢讲解语速，提前温馨提醒甲板上的台阶，讲解内容多穿插漓江两岸的民俗趣事，极少使用专业术语，全力让长辈们听得轻松、看得舒心；而面对重要考察团或政要团队，她则精准结合漓江的地质成因、文化历史与生态保护成果，将山水景观与城市发展深度融合，助力客人透过漓江读懂桂林的深厚底蕴。

除了定制化讲解，陶漓莉的“绝活”更体现在关键时刻的担当与日常服务的暖心细节里。漓江导游工作本就辛苦，她每天早早来到码头，提前检查游船讲解设备、确认游客需求清单，4个多小时的航程里几乎全程站立讲解。冬季枯水期游船行驶时间延长，常常要到天黑才能到家。即便如此，她从不让工作出现半分疏漏，游客有晕车、肠胃不适等情况，她总能第一时间递上常备药品。遇到摄影爱好者，还会主动分享最佳拍摄点位。

“游客信任我们，才选择来漓江。不管遇到什么事，我都不能让他们旅程留下遗憾。”正是这份对责任的坚守，让陶漓莉28年来圆满完成许多次重要接待，先后接待美国、新加坡等国家的前政要及众多国内外重要人物，2021年4月还带领团队高标准完成一次重要接待任务，每一次都赢得各级领导与贵宾的高度认可，用行动让每趟漓江之旅都出彩。

锤炼：28年坚持学习 一步步实现蜕变

1997年，19岁的陶漓莉第一次走上工作岗位，选择成为漓江游船的一名导游。那时的她没有过人的天赋，只有一股不服输的冲劲和对漓江的热爱。“刚入职时，我连导游词都背得不熟练，看到游客多了还会紧张。”陶漓莉回忆，为了尽快胜任工作，她每天提前熟

悉航线，把漓江两岸的景点故事、地质知识记在小本子上，一有空就拿出来翻看；遇到资深导游讲解，她就跟在旁边认真听、仔细记，学习他们的表达技巧和服务细节。

努力很快有了回报。1998年，工作满一年的她就报名参加航务导游员比赛，一举拿下“优秀导游员”称号，此后连续三届都保持这一荣誉。

为了弥补文化知识的不足，她在孕期仍坚持上夜校，克服身体不适刻苦学习，终于在2005年考取大专文凭；随着漓江景区不断发展，她又主动更新导游词，把最新的生态保护成果、文化研究发现融入讲解，让内容常讲常新；2009年，她加入中国共产党，成为漓江上为数不多的党员导游员，这让她对自己的要求更严格——不仅要做好讲解服务，还要发挥先锋模范作用，带动身边同事共同进步。

28年来，她从“会讲解”到“讲得好”，再到“能担重任”，一步步实现蜕变。如今的她，不仅是游客眼中的“漓江活字典”，更是公司里的“明星导游”，多次获评“桂林市优秀导游员”“公司先进工作者”，成为年轻导游学习的榜样。

感悟：把平凡事做好做精 就是不平凡

“有人说导游工作很平凡，但我觉得，能把平凡的事做好、做精，就是不平凡。”从事漓江导游28年，陶漓莉对“工匠精神”有着自己朴素的理解——那就是日复一日坚守岗位，把“讲好漓江故事、服务好每一位游客”这件事做到极致。

这些年，她见过漓江清晨的薄雾、正午的暖阳，也看过傍晚的霞光、夜晚的星空；她接待过来自世界各地的游客，听过无数声“谢谢”，也经历过工作与家庭难以兼顾的两难时刻，但她从未想过放弃。2023年，她的父亲查出结肠癌晚期，作为独生子女的她，一边要完成导游工作，一边要往返医院和家里照顾父亲，即便如此，她也从未耽误过一次接待、从未让讲解质量打折扣。“父亲支持我的工作，游客信任我，我不能辜负他们。”陶漓莉说。

如今，桂林正在建设世界级旅游城市，漓江作为核心景区，承载着更多期待。陶漓莉深知自己的责任：“我的工作，不仅是介绍山水，更是在传递桂林的形象。每一次讲解，每一个微笑，都可能影响游客对桂林的印象。”她依旧保持着学习的热情，琢磨着如何让讲解更有感染力；遇到年轻导游请教，她也毫无保留地分享经验，把自己的技能和心得传递下去。

“只要还在游船上，我就会继续把漓江的美讲给更多人听。”陶漓莉的话语里满是坚定。28载春秋，她把青春献给了漓江，用声音点亮了游客的旅程，更用坚守与热爱，诠释了新时代桂林工匠的担当——不为名利，只为把一件事做到最好，让匠心在平凡岗位上闪光。

记者刘琪

兴业银行桂林分行

优化支付服务工作初显成效

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，更好满足外籍来华人员支付便利化需求，兴业银行桂林分行认真落实内外部管理要求，外筑内夯，积极打造专业、便利化的支付服务，现已初显成效。

桂林分行通过“换位体验”，不断优化网点布局，持续提升外籍来华人员的支付体验。通过“货币兑换”标识设置，让外籍来华人员在营业网点门口即可直观获悉网点外汇业务的支持情况；通过各类外籍人员支付指南的投放，让外籍来华人员进入网点即可清晰了解业务的办理流程；通过“境外来华人员绿色服务窗口”的开设，让外籍来华人员快速实现业务的办理。

此外，桂林分行通过夯实人员基本功，落实标准化的服务流程，不断提升外汇业务的专业化

服务水平。从外汇基础知识的学习，到标准化服务话术的通关，兴业银行桂林分行工作人员做到了对外汇理论知识的掌握；从业务应答的抽查，到业务办理的情景演练，兴业银行桂林分行使得外汇理论知识“活”起来，工作人员游刃有余地“用”起来，让外籍来华人员收获实实在在的专业化、便利化服务体验。

近日，桂林分行获得了桂林某高校数名留学生的高度认可，赢得了长期业务合作的机会。客户的认可是兴业银行桂林分行进步的动力，桂林分行必将持续践行党中央、国务院优化支付服务的决策部署，秉承“真诚服务，相伴成长”的宗旨，在优化支付服务的道路上继续坚实迈进。

通讯员诸葛颖菁