

我的导游生涯

□口述：阿鹏 整理：一帆

近年来，随着日益壮大的中老年“银发族”旅游群体在旅游市场的份额不断攀升，低价游、强买强卖等旅游乱象频出。但国内绝大多数的旅行社和导游是十分正规和专业的，就像本文中的主人公那样。

因身为导游 我曾近距离地目睹过死亡

我当导游的第三个年头，也就是六年前，客人在旅游中猝死，死者是一位 66 岁的女游客，姓尹，我叫她尹阿姨。尹阿姨是一个人参团的，据她说自己的老伴一年前就过世了，女儿儿子工作又忙，没有时间陪她到外地玩，而所以趁身体还好，能玩得动，就一个人四处走走。

当时我们这辆大巴刚开进威海市区，她本来坐在座位上好好的，却突然发病了，呼吸困难、急促，进而有眩晕现象。我第一次碰到这种情况，急忙拿出手机拨打了当地的“120”，然后轻轻

地抓着她的手，希望传递我的一份关心。不过随着时间的流逝，尹阿姨的情况非但没有好转，还急转直下，不省人事，最后终于回天乏术。

在短短不到半个小时的时间里，我目睹了一位和蔼慈祥的阿姨由生变死的全过程……尹阿姨去世后，我当机立断让司机立刻把旅游大巴停在路边等“120”，安抚受到惊吓的其他同车游客。又过了十多分钟，急救车终于来了，结论是尹阿姨是急性心肌梗塞诱发的猝死，确认已经死亡。

此事对我以后的“三观”和人生态度都产生了巨大的影响。

路遇小偷 客人们的身份证都被偷了

我是辽宁人，同事和游客们都亲切地叫我“小辽宁”，其实我年龄已经不小了，从国内某大学旅游专业大专毕业后就一直从事导游工作，也算是资深导游了。

我目前在上海一家比较出名的旅行社工作，长期跑从上海出发，到青岛、蓬莱、威海、烟台、日照、连云港汽车五日游的这条线路，当然有时也跑青岛、日照和连云港的三日短途汽车线。对于第一次玩这两条线路的游客来说，什么都是新鲜的，但作为在这条线路上整整跑了九年的导游来说，每当接到一个旅游团时，心头永远都是沉甸甸的责任，不敢有丝毫怠慢。

记得四年前有一次在连云港时，我遇到了小偷。我刚在大巴上收齐全体游客的身份证，随手放在贴身小包里，好晚上到宾馆住宿用。在饭店午餐时，我把包随手挂在椅子背上，当时一时疏忽，只顾着和司机说话，被一个

小偷盯上了，趁我俩不注意时把包偷走了，等我俩发现后已经晚了。那次损失惨重，虽然包里只有四百多元，但足足有 40 多名游客的身份证原件呀！当时的我紧张得手脚都是冰凉的，足足有 5 分钟说不出话来。好在随后我反应过来，立刻打电话报警，然后赶快向公司反映了情况，紧接着不敢有隐瞒，主动向游客承认了自己的过失，有的游客立刻发起了牢骚，甚至有过激者要立即拨打监督电话，跟我们公司反映并要立刻更换导游。不过多数游客还是不错的，不但劝住了那几个反应过激的游客，而且还纷纷为我打气，劝我别着急。公司那边也马上有了反馈：由旅行社出面，向每名游客出具了遗失证明。鉴于情况十万火急，公司马上委托快递把证明送过来，等遗失证明到手后，每名失主本人持证明到连云港当地公安局报失，公安局经核实后开具身份证明，如果时间来得及的话，起码全体游客晚上都能住进宾馆，不至于露宿街头了。



贰柒 制图

手记>>>

既然选择了远方 便只顾风雨兼程

诗人汪国真在《热爱生命》中写道：既然选择了远方，便只顾风雨兼程。这两句诗我觉得形容导游这个职业非常贴切。

随着旅游市场竞争加剧，旅游行业也越来越内卷，大部分导游挣的是辛苦钱，有时一天需要工作十多个小时，还要不停地说话、不断地操心，容易得咽炎。而且客人对导游的要求可一点也不低，有句话说：“祖国江山美不美，全靠导游一张嘴。”导游是一个团队的灵魂，决定了当地能给游客留下什么印象。

2020 年初，疫情突然暴发了，疫情三年，对各行各业的影响是深远的，对旅游业更是雪上加霜，很多导游失了业。现在疫情基本结束了，旅游业处于快速复苏阶段，“小辽宁”们终于又盼来了久违的春天。

我和妻子过上了 “牛郎织女”的生活

正当全体游客在大巴里苦等快递到来时，当地公安局给了我一个惊喜：那个小偷抓住了！原来，警方通过饭店的监控系统锁定了作案人，发现他是一个惯偷，且很快知晓了他的身份和地址。于是警察守在他家周围布控，在他回家睡觉时成功把他抓获，当场收缴了我丢失的包，里面全体游客身份证和钱原封不动。警方打电话是让我马上去公安局取回包。得到这个消息后我喜出望外，不过因为这个小插曲，旅行团足足耽误了三个小时。

虽说那次事故没有引起太严重的后果，但教训也是足够深刻的，它给我提了个醒，以至于我后来带团时每次都打起十二分的精神。

我五年前结婚了，当时我 26 岁，妻子秀琳和我同岁，是我的中学同班同学，在老家工作。秀琳能嫁给我不容

易，她付出了太多。因为我导游工作的特殊性，旅游旺季我四个月回不了老家，她跟着我就得过牛郎织女般的生活。山东省这几个沿海城市的旅游旺季是 6、7、8、9 月，到 10 月份以后海滩上除了当地人外，就没有什么外地游客了。

秀琳是典型的贤妻良母，我俩有个儿子，现在 2 岁多了，小家伙淘气得很。秀琳白天要工作，晚上既当妈又当爹，应付我那正淘气的儿子，压力可想而知。

10 月份之后，我就变成自由人了，可以安安心心回到老家，随后在一家东北的大旅行社继续当导游，接待来自各地的游客。这样的导游生涯，我一干就是九年，不知不觉像一只候鸟般南来北往，为了生计、为了我所在乎的人，也为了自己心中热爱的导游这个职业而奔忙，我无怨无悔。

将心比心 客人们也都善待我

每当我引经据典、口若悬河地讲着一个个景点的历史和风土人情时，游客们都认真倾听。时间长了，上海的很多旅游者都知道某某旅行社有个知识渊博又和蔼耐心的好导游“小辽宁”，大家纷至沓来，后来连公司都知道了我这个“小辽宁”的过人之处，于是授予我“金牌导游”的称号。在给予我荣誉的同时，又许给我每月高额奖金以及物质奖励，还让我在从事本职工作的间隙，担任公司新导游的培训教师。公司给予我的种种荣誉成了鞭策我继续前行的发动机，使我的干劲更足了，又以更大的热情投入到工作中。

有一次，我患了重感冒，但坚持带病接团，一个游客知道后，主动拿出自己带的感冒药给我吃。当时我正忙

着打电话跟饭店商量晚餐事宜，他足足等了我 15 分钟，一直等我吃掉药他这才放心地离开。在我将近 10 年的导游生涯里，这样的事情还有很多。

不可否认，近来随着媒体的报道，大家对一些旅行社和导游颇有微词，其实大多是旅行社过度竞争打价格战的恶果，那些也只是个别现象。大多数导游都是有良知的，他们为了这份职业付出了很多。

我今年虽然才三十出头，但一过这个年龄，感觉体力大不如以前了。以前为自己的游客忙前忙后也不觉得累，但现在忙个半天就感觉气喘吁吁了。这份工作我也不知道自己能支撑多久，但只要自己当一天导游，就要无愧我心，无愧那些可爱的游客。