高级导游如何炼成？四美女各怀绝技

■记者 陈露

日前，2015年度全国高级导游员等级考试结果公布，我市的三名中级导游员陈丽瑛、郑凌云、唐杰榜上有名，喜获“国家高级导游员”称号。据悉，高级导游员需具有较高的行业水准，在获得中级导游员资格满3周年后才能报考，资格考试以全国统考的形式进行，全国合格率在30%左右，此次全省获此资格的导游员仅85人。截至目前，我市共有4名高级导游员。

她接待过30多位党和国家领导人

郑芝
雁荡山管委会
旅游开发管理局副局长

2010年时，郑芝获得“国家高级导游员”称号，成为乐清首位国家高级导游员。

早年担当导游的郑芝，业绩突出，是导游队伍中的佼佼者，曾先后接待过习近平、朱镕基等30多位党和国家领导人。“雁荡山作为温州的龙头景区，每一次带团都希望给游客留下一个深刻和美好印象。”郑芝说，那时为让自己的能力得到提升，她很努力地学习，一步步从初级、中级再到高级导游员。

2010年，国家高级导游员停考10余年后在我省推行试点。考试除笔试外，还有面试。为备考面试，她走遍了全省7个5A级景区，将景点知识熟记于心，她用心加入了自己独特的讲解方式和技巧，赢得现场评委专家肯定。

郑芝以其专业的导游素养、新颖的讲解风格和热情的服务态度，获得领导、专家及游客的一致好评，曾经获得全国文明导游员、全国优秀导游员、全国地质公园十佳导游员、浙江省十佳导游员等荣誉称号。而在转入管理岗位后的她，仍不忘传帮带，培养了一批批“温州市金牌导游员”。

她15年来几乎零投诉

所谓“细微之处见真情”，“一分耕耘一分收获”，15年来陈丽瑛几乎从未收到客户的投诉，这与她一直以来用心导游、真情服务是分不开的。

在早年一次带团去楠溪江时，陈丽瑛的真情付出，化解了一场危机，获得了游客们的认可。当时团队玩完漂流后到达石桅岩景区游玩，在返程途中突遇风雨。风大雨大，楠溪江去往温州的路不通了，而去往雁荡山的山路也被山石堵住，团队的大巴车因体型太大通不过被堵山路，被困在景区停车场内。此时，全体游客都变得紧张不安，陈丽瑛竭力安抚游客，并拨打电话与公司联系。但当时山中没有信号，最后陈丽瑛冒着风雨，外出寻找公用电话。在与公司取得联系后，公司派了小一点的中巴车过来，傍晚五点多从景区出发，返回酒店已是晚上九点多，虽然是天气原因造成旅行不顺，但她体会游客们的心情，在安顿好游客后，还特意向每位游客道歉。因为工作到位，整个旅程结束后，游客们还是很开心。

此次获得“国家高级导游员”称号，陈丽瑛很高兴，她说，这是对自我能力的一种提升，也是对其业务素质的肯定。

陈丽瑛
乐清市雁荡山导游协会会长

她是游客的好朋友

唐杰
仙乐旅行社导游

近10年来，唐杰本着“干一行、爱一行”的敬业精神，在旅游行业勤勤恳恳、精益求精，曾连续两届获得乐清导游大赛冠军。

她的家乡在洞头，因家庭原因和对导游工作的热爱来到乐清市仙乐旅行社，并当起了一名一线导游。工作中，唐杰的耐心、细心和遇事的处变不惊，总能让她得到客户们的认可、支持和信任。

出门在外难免会发生一些意外，有一次，她所带团队的一名成员在当地买纪念品时，钱包被偷了。唐杰在安抚游客情绪后，立即报了警，并陪同游客到派出所调监控、做笔录。为后续关注事情的发展，唐杰还特意记下了警方的电话，在团队返程后她还时常致电警方，询问调查的结果，这让团队的游客很是感动。

每次行程结束，游客们都依依不舍这名新结识的好友。

“我个人就很喜欢旅游，当了导游后更能走遍祖国的山山水水，真的不错。”唐杰说，通过此次全国高级导游员等级考试后，让她更有信心去做一名好导游。

她是好导游也是好老师

郑凌云是大荆镇人，1994年入行，拥有丰富的带团经验，除在雁荡山风景旅游总公司旅游服务部任职外，还时常为公司内的新导游做业务培训。

导游礼仪接待、讲解技巧、应急预案……在作导游培训时，郑凌云总是认真、仔细地为新导游们做介绍。原先一些讲解景点显得生硬的年轻导游们在听完郑凌云的课后，知晓应从游客的角度出发，时刻关注游客心理，并熟悉对方的家乡特点，这样讲出来的景点介绍才会显得生动和亲切。郑凌云一节节声情并茂的培训课，都让年轻一辈们受益匪浅。

从业20多年的郑凌云，有着对这份职业由衷的热爱，她说，从事导游工作后，无论个人阅历、沟通能力还是处事方法上都有所提升。“导游工作是让年轻人从学校过渡到社会的一种比较好的成长方式。”

“导游是杂家，什么知识都要懂，平时的业务知识和带团的经验积累都很重要。”郑凌云说。

郑凌云
雁荡山风景旅游总公司
外联部经理

车管所节后天天排长队 另有两家服务点也可补证换证

本报讯（记者 杨海虹 通讯员 黄阳阳）连日来，市车管所迎来春节长假后首个办证高峰期，从2月14日至2月17日，窗口工作人员在短短4天时间里就受理驾驶证业务1424笔，而在平时每天的受理业务才200余笔。

“这几天车管服务窗口和体检中心几乎每天都有人排长龙，人多时队伍甚至都排到院子里去了，不少群众因为节后要去外地做生意，所以赶在这几天来办理。”市车管所窗口工作人员介绍，近期前来办理的业务以转证、换证居多，为提高业务效率，窗口工作人员进行了岗位调剂，在机动车业务量不大的情况下，同时办理驾驶证业务。另外，有些市民不了解，以为车管业务只能在车管所办理，致使近日车管所业务量剧增，人满为患。其实，市民办理驾驶证业务可选择就近的延伸服务点。

目前，我市共有三个驾驶证业务受理点，分别为市车管所（乐清市宁康东路201号）、市交警大队西城社区交通管理服务站（乐清市建设西路360号）、市交警大队雁荡机动车驾驶人服务中心（乐清市雁荡镇望雁路59号），主要受理驾驶证补证、换证、外省转入、驾驶证联系方式变更等业务，3个服务站点均设有体检中心和拍照中心，市民不必两头跑便能在就近站点享受一条龙服务。

需要办理驾驶证业务的市民可提前将材料准备好，根据规定，机动车驾驶人应当于机动车驾驶证有效期满前九十日内，向机动车驾驶证核发地车辆管理所申请换证。申请时应当填写申请表，并提交以下证明、凭证：机动车驾驶人身份证、机动车驾驶证、县级或团级以上医疗机构出具的有关身体条件证明。

发布公益便民活动就找事事通
参加公益便民活动也找事事通

Jiefang 事事通

迎元宵猜灯谜 答题卡提前领

本报讯（记者 郑露露）乐清市图书馆将于2月21日（周日）18时在各楼层举办“迎元宵有奖猜谜”活动，灯谜内容涉及文学、历史、艺术、科学、军事、习俗和地方文化等。

现主办方提前向市民预赠答题卡，2月19日发放200张，2月21日发放400张。市民在活动现场凭卡答题，每张答题卡限答五道题。答对5道题为一等奖，3-4题为二等奖，1-2道题为三等奖。读者自带笔，勿撕下灯谜。

此外，市图书馆将联合虹桥、乐成、天成等多个镇街的图书馆分馆开展迎元宵猜灯谜活动，市民可去凑热闹。

预约方式

1. 关注“乐清市图书馆”微信公众号。
2. 阅读原文，填写预约表格（手机号码不可重复），一个预约号一张答题卡。预约登记成功，会显示“可凭此界面截屏及预约号领取答题卡”的字样，并请记住序号。
3. 答题卡领取时间：2月19日-2月21日8：30-17：30
   领取地点：市图书馆二楼总服务台

市图书馆各分馆活动安排

天成街道分馆
活动时间：2月19日（正月十二）14：00-16：00
活动地点：万桥公园篮球场

大荆镇分馆
活动时间：2月19日-20日（正月十二、十三）
8：30-11：00 13：30-17：00
活动地点：小山头（文昌阁）

白石街道分馆
活动时间：2月21日（正月十四）13：00-15：00
活动地点：新河浃公园（白石图书馆前面）

芙蓉镇分馆
活动时间：2月22日（正月十五）10：00-15：00
活动地点：西塍文化馆

北白象镇分馆
活动时间：2月22日（正月十五）13：30-16：30
活动地点：北白象镇政府广场

清江镇分馆
活动时间：2月22日（正月十五）14：00-16：30
活动地点：清江电影院门口

虹桥镇分馆
活动时间：2月22日（正月十五）14：00-16：30
活动地点：南阳社区文化中心

乐成街道分馆
活动时间：2月19日（正月十二）9:00开始
活动地点：北城社区北门廊桥
活动时间：2月22日（正月十五）14时开始
活动地点：西城社区潘湖小学

“美丽一周”等你来体验 几十种课程全免费

本报讯（记者 郑露露）“三八”妇女节快到了，今年市妇女儿童活动中心继续开展“三八妇女周”大型公益活动“健康美丽一周行”，以讲座、体验课、咨询、沙龙等多种形式，宣传健康和谐生活方式。

体验课有音乐、跆拳道、舞蹈、围棋、拉丁舞等，活动面向全市妇女同胞，全程免费。

同时，今年还增加“金手指”非遗米塑边学边赛、“金嗓子”越剧发烧友大赛、“美厨娘”趣味厨艺大比拼、小小趣味运动会、乐清市首届乒乓女将排名赛，让女性朋友在自己的节日里乐翻天。

公益课预约方式有两种，市民可到市妇女儿童活动中心一楼前台直接预约，现场报名。也可网上报名，登录市妇女儿童活动中心（www.yq3861.com）预约相应课程，获得预约号，并经工作人员线上确认，即可报名成功；也可关注“乐清市妇女儿童活动中心”微信公众号，发送“靓丽人生”进行预约。

Jiefang 在路上

蔬菜也戴头盔

城北山上，一户居民家门前种植的白菜、球菜让人眼前一亮，最近气温忽高忽低，为防止蔬菜冻坏，居民将头盔扣在蔬菜上面保温。 记者 刘言勇 摄

网友投稿可加“乐报有料”微信号（yq61116222），刊发后将获得30-300元的稿酬。