

# “五一”假期 云冈石窟景区里的暖心故事

本报记者 赵小霞 赵永宏



讲解员拿着画册给游客进行讲解



景区保安组织游客有序进入



大学生志愿者指导游客拓印文创产品

“五一”假期，云冈石窟景区迎来了来自五湖四海的游客，景区内游客接待量累计突破20万人，同比增长了12%，5月2日游客接待量为57635人次，刷新单日接待记录，创历史新高。面对客流量的显著增长，景区工作人员、志愿者以饱满的热情和暖心的服务赢得各地游客好评如潮，让人高兴而来，满意而归。五天的假期，云冈石窟“一切以游客为中心”的服务理念得到彰显，云冈人在“细节之处见真知”服务品质受到赞誉。

## 官微小编对云冈“105度”热爱

“每到节假日，我们总是活跃在景区一线，采写、拍摄发生在景区内的感人瞬间。挤在人群中，与不同的游客对话，虽然累，但我们感到快乐。因为我们对于云冈石窟始终保持‘105度’的热爱。”云冈石窟官微小编付洁和王辉辉用“105度”热爱形容他们的工作。这一形象的说法不仅体现在他们多年来对云冈石窟官微“文字+图片+视频”的深耕细作，更体现在各地游客在云冈石窟官微评论区发出的赞誉：有人说景区服务很到位，有人赞宣传团队相当给力，还有人称赞了每一期推送的内容瞬间萌生了到云冈旅游的想法……游客的用心留言和他们的趣味回复成就了云冈石窟官微在各地游客心中的分量。

今年“五一”，云冈石窟官微小编依然通过微信公众号、视频号、抖音号、小红书、新浪微博等官方账号发布图文视频类消息50余条，总浏览量破千万，官微涨粉20万。“取得这样的成绩，离不开我们对云冈石窟‘105度’的热爱。”官微

小编说。付洁告诉记者：“虽然前期准备了宣传策划方案，但真正执行起来又会出现新的灵感，我们是用真情实感在做宣传。”天刚蒙蒙亮，付洁就准备起床上班了，为了避免交通拥堵，五天假期，她都是骑着电动车去上班，到了单位立马扛着相机进景区捕捉那些能打动人镜头。在付洁看来，每次宣传都要以创新为主，要把云冈石窟的精华体现出来，还要把云冈的人文和服务体现出来。年轻人的思维总是很活跃的，她和王辉辉始终奔波在景区一线捕捉精彩。

为了提升采访体验，让游客感受到云冈石窟的热情，他们特意准备了云冈文创集章册、冰箱贴等，每次采访结束后他们就会为游客送上小礼品，游客喜悦的心情溢于言表。小编在采访过程中，有的游客比较谨慎，首先拒绝采访，但小编通过耐心地与他们交谈，游客逐渐放松了心情，表达自己的游览感受。付洁说，有一次在五华洞排队进窟的队伍中，她发现一位女士主动过来接受采访，她说：“虽然排了很长时间，但秩序挺好，我一直想参观这个洞窟，听说它很震撼。”云冈院史馆展出了云冈石窟《图说记忆第16窟的保护工作》，有一家三口看得特别入迷，不需要小编引导，孩子就主动说：“在没有看石窟之前就发现这么一个好的展览，让我们看到云冈石窟是如何保护修复的，真是太棒了！”付洁还提到了一个有趣的工作方式。今年，为了解决女性上厕所难的问题，景区专门设置了女性专用卫生间，她为了第一时间了解到游客的旅游感受，她就蹲守在厕所门口等候游

客，采访她们对云冈石窟的反馈。云冈石窟的宣传团队人员少，任务量却非常大，付洁和王辉辉跑在宣传采编第一线，看到他俩在景区忙碌的样子，同事们戏称他们为“蹦波霸和蹦波霸的组合”。两位小编不仅在线下采访，而且在线上也与游客交流互动，当游客私信或评论时，小编化身“逗游客开心的客服”，深思熟虑后用幽默的语言进行回复，让游客从中感受到温暖。每日，小编会特别关注每一位游客游览后的体验和反馈，不漏一条，全部回复，甚至在吃饭或上厕所的间隙，他们也在回复。后台私信有位小朋友走进哪个洞窟、看到哪个佛像都会用语音私信问小编，小编就像朋友一样私信跟他交流，小朋友好奇地问：“你是真人吗？”得到肯定的回复，小朋友更高兴了。

付洁说，为了使游客玩得愉快，他们会提前把攻略做好，设置好后台回复，每天现拍、现写、现剪辑，并及时发布。记者注意到，在付洁和王辉辉的办公桌上，经常有一些提前准备好的方便面、面包，“有时为了赶时间制作专题，就不想去食堂吃饭了。”付洁说。

## 讲解员的一天，累并快乐着

每逢节假日，云冈石窟景区的讲解员就会立马变成“超级特种兵”。为了保障游客的参观体验，季节性讲解员也纷纷来报到。今年的“五一”假期，游客量特别大，为了解决压力，景区提前两小时开门迎客，推迟一小时闭园。游客开心了，一个劲儿称赞景区人性化服务就是好。但对于讲解员来说却要在早上5点从家出发。一位讲解员说，上班的车程大约在半个小时左右，平时的我们可能会聊聊天，看看新闻，刷刷短视频，但是“五一”假期，班车内却异常安静，因为趁这个时间，她们不是在补觉，就是在化妆、吃早饭。班车一进入云冈石窟山门，我们就发现，游客对云冈石窟的喜爱真的是出乎我们的意料。班车刚到，景区的停车场前排已经被游客的车辆“占领”。打开“小红书”，有的游客说他们在早上五点就来了，还有的是在前一日晚上11点到，在“蜗牛公寓”守了一夜。

讲解员小云说：“我今天连续带了6批客人，嘴巴机械地重复着同样的讲解词，‘欢迎您来到世界文化遗产云冈石

窟’……虽然，语言是重复的，但是我的微笑还是要保持的，因为游客真的很暖心，他们买水、买文创雪糕的时候都会想着送我们一支，他们把我当做了自己的朋友。而且小朋友听得也特别认真，总让我牵着她的小手一起走，还时不时夸我‘小姐姐，你真漂亮，我好喜欢你啊’。稚嫩的声音轻轻松松就穿过了我的胸口，让我的小心脏微微一颤。”

讲解员小孙说：“初心是对云冈文化的热爱，在经过培训后，我顺利上岗，为游客讲解。有一次在讲到第七窟时，游客问为什么门拱上的叫‘云冈六美人’，她哪里美，看不来啊！我便给他们讲佛像的五官柔美，肤若凝脂等，拟人化地引导他们去发现美。”看到游客会心一笑，小孙一天所有的疲惫都是值得的。“这些天洞窟拥挤，游客进去以后不能尽情欣赏，所以我们决定拿着云冈石窟画册，在排队进洞窟之前先给游客进行讲解，等进入洞窟，再现场指给他们看，以此来保证讲解质量，争取让每一位游客都能感到不虚此行，收获满满。”

讲解员小王说，“五一”期间，她们中午顾不上吃饭，有时连口水也来不及喝。有的讲解员一天要在石窟区走八九个来回，常常是刚回来就又出发。不少人腿疼、嗓子疼。好在大家都有着强烈的责任感和使命感，无论多么辛苦都会认真讲解。

小韩说，“五一”假期，大家基本都放弃了休息，家里的事也都顾不上。每天早上5点就起床，傍晚还得统计上报当天的数据，再进行汇总。为了服务好游客，大家都觉得辛苦点也值了。

## 志愿服务传递温暖与感动

五一假期，面对全国各地蜂拥而至的大量游客，云冈石窟景区内从5月1日开始便有来自市退役军人志愿者协会、云冈区青年志愿者协会、山西大同大学商学院青年志愿者协会参与对游客的志愿服务，每天有45人参加志愿服务活动。

在景区售票处、停车场、游客服务中心、“金石不朽”展厅等客流量密集区域，志愿者们坚守岗位，协助景区工作人员维护现场秩序，引导游客前往游客中心体验温馨服务，保障游客良好的旅游参观体验；在游客服务中心，志愿者们面带微笑，热情耐心答疑解惑，为每一位有需要的游客提供力所能及的暖

心帮助；在景区每一条道路上、每一个场所内，市退役军人志愿者协会、云冈区青年志愿者协会身穿爱心标志的统一服装，不辞辛劳地穿梭在景区的各个角落，用温馨真诚的服务，为各地游客留下来大同旅游的美好记忆。

5月1日7时，市退役军人志愿者协会30余名志愿者准时出现在服务现场。“现在车流平稳，请大家坚守岗位。”“捡到一部手机，如发现失主请联系。”“一位游客和孩子不慎走散，咱们赶紧帮忙寻找。”……志愿者们除了热情服务，感人的事情也在发生。“孩子腿磕破了，请问有碘伏吗？”“别着急，让孩子过来，我给消毒处理。”一位女士抱着孩子向志愿者们寻求帮助。当给孩子处理好伤口，女士向老兵们深深鞠了一躬。推轮椅、指路，提供休息场所、手机充电、热水……在云冈石窟景区外的每一个岗位，都能见到老兵们服务的身影，他们用实际行动见证着一名老兵的职责。

五天的时间，老兵们用暖心的服务守护着市民和游客，用坚守和奉献传递着温暖与感动。一名来自河北的游客在离开云冈石窟不久，就为市退役军人志愿者协会志愿者发来感谢信：“我们第一次来到大同，第一天就感受到这座城市的温暖，让人十分感动……”

在云冈石窟博物馆展出的《金石不朽——圆明园与云冈文物寻护记》特展格外引人注目，该特展展出清代圆明园海晏堂十二生肖兽首之牛首、虎首、猴首、猪首文物原件，以及马首仿制品，同时还展出众多云冈石窟珍贵佛像、千佛残件、鎏金佛像等文物原件以及北中国考古图录、修缮工程图等，游客在云冈石窟博物馆身临其境地感受着一场国宝的追寻与守护之旅。“五一”假期，云冈石窟博物馆客流量较大，为减少长时间人员聚集，云冈区青年志愿者协会志愿者分别在博物馆入口和馆内各展厅提供咨询服务，疏导客流，引导观众有序观展。中午时分，志愿者们往往很难按时吃饭，于是在休息室匆匆泡碗方便面，就着矿泉水，解决午饭。讲解员关晓磊看到这一情景，十分动容，她说：“志愿者的这种无私奉献精神也影响着他们，作为云冈石窟博物馆工作人员，我们也应该发扬这种志愿精神，做好服务工作，让云冈石窟博物馆成为

游客的打卡地。”为了更好地服务游客，云冈石窟博物馆从学校抽调16位学生，通过培训考核与本馆的6位讲解员一同迎接游客，同时尝试拼团模式，让每一位游客都可以获得优质体验。

在云冈石窟景区，山西大同大学商学院志愿者有的帮助游客进行票证检验，有的为游客提供咨询服务，有的对行动不便的游客进行帮扶，有的协助景区讲解员进行历史讲解工作，有的配合云冈区青年志愿者协会进行相应的辅助工作……即便人潮涌动，可志愿者们热情丝毫不减，在他们的热忱服务下，众多游客都表示，云冈石窟的文化魅力结合当代大学生的蓬勃朝气，给予他们满意的旅游体验。

参与志愿服务让山西大同大学的志愿者获益匪浅。大学生徐露同学说：“本次云冈石窟志愿活动，我参与了许多展览，激发了我对云冈文化的兴趣。此外，在志愿过程中，我们分工合作，明确任务，认真履行，提高了我们的实践能力的同时，也促进了我们整个团队的合作。”马菲悦同学说：“云冈石窟是中国古代艺术的重要代表，此次云冈石窟志愿活动不仅增长见识，丰富阅历，也提高了我们的团队合作能力，培养了互助精神，帮助他人之后也获得了满满的成就感。”

## 景区管理彰显云冈旅游品质

负责景区停车场工作的一位负责人告诉记者，景区现有10个停车场，可容纳8000多辆车，“五一”期间日均停车9500余辆。面对暴增的客流量，工作人员全体出动，每天早上6点到景区，晚上八九点才离开。大家午饭就在停车场匆匆吃几口，相同的手势话语天天重复数百上千遍，徒步巡查人员每天上山下山要走两万多步。5月2日，一位北京游客致电12345，表扬云冈石窟景区管理措施得当，旅游秩序井然有序。

“五一”期间，安保工作也是重中之重。每天一大早，满载各地旅游团的大巴和乘坐其他交通工具的散客就蜂拥而至，景区内人山人海，有很多是老人和孩子。安保人员设置安全警戒线，组织游客有序进入，时刻留意可能造成混乱的苗头，严防拥挤、踩踏等事件发生。



云冈官微小编线下采访拍照



景区保安帮助老年游客

## 年轻观众为“金石不朽”特展点赞

赵小霞



特展现场

“五一”假期，由云冈研究院、保利石文化产业发展有限公司、保利艺术博物馆、北京市海淀区圆明园管理处联合主办的“金石不朽——圆明园与云冈文物寻护记”特展接待游客3万人次，到馆参观的每一位游客都觉得很值得，有不一样的文化感受。尤其是年轻人，对这一展览更是表现出了浓厚的兴趣。在

云冈石窟博物馆，记者看到一面“留言板”，写满年轻人对此次展览的不同感受：“感觉之前历史书上的内容活跃到了眼前”“记住此次展览，云冈游不虚此行”“那么壮丽、豪华、美丽的一座花园式的地方变成了现在这个样子”“感觉文物丢失太可惜了，现在还有五个兽首没回来，希望以后能找回来这些遗失的

文物”“看到兽首回归，感觉我们国家强大了”“我对我的国家感到很自豪”“保护文物，珍惜当下”“为中华之崛起而读书”……

云冈石窟博物馆相关人士介绍说，这是一个关于珍贵文物寻与护的展览，可以说也是一个爱国主义教育的课堂，年轻人的创造力和想象力十分丰富，他们在兽首展柜后面摆出各种姿势，与兽首跑步、比心、敬礼等，赋予兽首新的生命力，让原本摆在展柜的文物活起来，变得更有趣味，他们不仅把参观当成一种教育，更当成一种向文化致敬的方式。

在展厅的签名墙上，密密麻麻地写满了游客的签名，墙左边写着“盛世繁华成梦影，兴衰荣辱付沧桑；可恨昔日裙楼处，如今只剩残垣瓦。”一首小诗诉说了游客的观展感悟，墙上还有很多稚嫩的笔画，书写着一份文化情感。



游客在兽首展柜后摆出各种姿势