

天坛公园游客服务中心导游班班长姚倩

8万字笔记成就特色解说

□本报记者 盛丽文/摄



多达8万余字，讲解词也更换了十几个版本。

天坛的历史文化博大精深，它不仅有着壮丽辉煌的建筑，更有独特的祭祀礼乐文化。为提升讲解水平，姚倩不仅来到神乐署，学习中和韶乐知识，还走进图书馆、走访周围居民，充实讲解词内容。

一次，姚倩了解到有位老人学过清代乐舞，她几经周折，终于联系到老人。“刚见到老人时，因为年事已高，身体又不好，婉拒了我的拜师请求。”但是姚倩没有放弃，“我就利用节假日，有时间就到老人家中拜访，陪老人聊天，照顾老人的生活。”姚倩说。

姚倩的诚心打动老人，最终答应收她为徒。下班后，姚倩会先到老人家请教天坛的礼乐文化知识。“学到很多书本上没有的知识，我把这些知识充实到自己的讲解中，对于工作很有帮助。”姚倩说。

勤练古筝手上磨出了厚茧

北京市优秀导游员、导游之星……2010年至今，姚倩多次参加北京市电视导游大赛、北京市职工技能大赛等比赛，多次取得优异成绩。这些成绩的背后，是她付出的辛劳和汗水。

2010年，姚倩接到代表天坛公园参加北京市电视导游大赛的任务。“参加比赛不仅是在展示个人，更是代表集体为集体争光。”为在比赛中取得好成绩，她开始备战。不仅写、背讲解词，还多次进行模拟讲解，虚心

向老师请教。

才艺展示是在比赛中的一部分，这可让没有太多艺术基础的姚倩遇到大难题。“也有人劝我说，姚倩算了吧，只要把讲解练好就行了。但我一定要拿到才艺分。”姚倩说。

怎么办？思考过后，姚倩决定拜神乐署的古筝演员为师，学习古筝的演奏方法。放弃休息时间，放弃娱乐时间，姚倩一门心思的苦练古筝。“有时候练到半夜，趴在琴上睡着了。”姚倩说。不仅如此，她的手腕因频繁练习而发炎，手指因摩擦琴弦起了水泡，水泡变成了血泡，最后手上磨起一层厚厚的手茧。

功夫不负有心人，比赛现场，一曲“渔舟唱晚”演奏完时，台下响起热烈的掌声，评委为姚倩精彩的表现打出了高分。最终，她获得优秀讲解员称号，为天坛公园争得了荣誉。

搭上休息时间讲解获游客好评

甜美的微笑、规范的服务……这些是一名导游必备的素养。在不少人看来，导游的工作应该很光鲜很惬意。其实，导游非常辛苦。夏日头顶烈日，冬季寒风刺骨，但他们都要时刻保持状态，为游客提供热情周到的服

务。

姚倩也用真诚和热情服务好每一位游客，作为她的工作理念，用实际行动得到了来自世界各地游客的赞誉。

2013年8月的一个中午，天气很热。刚带完一个团，此时姚倩正准备回班休息。当她走到圜丘门口时，身边走过几位游客，不仅神态有些生气，还边走边说道：“都说天坛知名度这么高，可是却什么也没看到。”

听到游客的抱怨，姚倩赶忙走上去，“您好，我是天坛公园游客服务中心的导游。您有什么需要帮助的？”……通过交谈，姚倩了解到这几位游客来自上海，晚上就要离开北京，他们决定利用最后半天的时间到天坛游览，因无人讲解，感觉有些失望。

为不让游客败兴而归，在接下来的游览过程中，姚倩顾不上休息，又开始新一轮的讲解。

经过一个多小时讲解，游客了解了天坛的历史还对姚倩的讲解服务称赞，“谢谢你的讲解，让我们对天坛有更深入的了解。我会让朋友也来天坛听你的讲解。”

2011年，姚倩担任天坛公园游客服务中心导游班班长，她将自己掌握的各种讲解方法和技巧，不断地传授给其他讲解员。

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbxy@126.com

“她在日常工作中，总是有一股子钻劲儿。”提到这位2005年8月来到天坛公园的姚倩，天坛公园游客服务中心主任王晓霞介绍说，“肯吃苦、不怕困难，在同龄人中很难得。”参加工作十年来，姚倩出色地完成着导游任务，较好地传播了天坛文化。期间，她凭借优异的表现获得了北京市“优秀导游员”、“导游之星”以及“高级职业技术能手”等多项荣誉称号。

8万字笔记让讲解更有特色

天坛有着悠久的历史 and 浓厚的文化氛围，每天都有来自各地的游客前来参观，要想出色的完成导游讲解任务，为游客传播天坛的历史和文化，熟练地掌握讲解词，是基础更是关键。

“讲解词是一名导游讲解员与游客沟通交流的最直接载体。”姚倩不仅深深体会到讲解词的重要性，更为准备它付出努力。

“要写出有特色的讲解词，先要掌握天坛文化的精髓。”姚倩边思考边探索着。她查阅大量的历史资料，业余时间还补充文物、艺术、历史等多方面知识。遇到和天坛有关的内容时，她就会马上记录下来，补充到讲解词中。休息时，她还常常会在公园的各个景点走走转转，进行对照学习。几年来，姚倩记录的资料

及早介入 中风患者可恢复生活自理能力

黎阿姨家中原本经济状况良好，独生子在中学教书。五年前她不幸突然脑出血，从此卧床不起，丈夫唯有辞去工作，在家里照顾她，老两口仅靠儿子的工资和政府发放的低保补助生活，而五年来的医疗费已超过50万元，导致家中一贫如洗。说起儿子，黎阿姨觉得十分愧疚：“我儿子长得又高又帅，职业也不错，但因为30好几了都没交女朋友，钱都给我治病了！”

像黎阿姨这样“一人中风，全家瘫痪”的患者并不在少数。

据统计，我国城乡部分失能和完全失能人群中，仅老年人的数量就已经超过几千万人，随着中国人口老龄化和高龄化的趋势继续增强，失能老年人不断增多，对康复护理的需求正在不断增加。今年2月5日，北京市卫计委通报，本市患有脑血管疾病经抢救存活的患者中，50%-80%会留下不同程度的致残性后遗症，如偏瘫、语言障碍等。不仅带来肉体与精神上的痛苦，更给家庭带来极大的经济负担。

其实，及时的介入专业康

复，大部分的中风后遗症患者可恢复独立行走与生活自理能力。宋大爷两年前因脑梗导致右侧偏瘫，言语不清，行走困难，两个儿子又在国外，只有老伴儿一个人照顾。在青松紫丝带提供专业居家康复半年后，宋大爷已经可以独立行走，还能做些简单的家务，言语表达也很流利。宋大爷的老伴儿也表示，宋大爷患病期间行动不便，如果去医院或诊疗机构很难做到，这种上门的居家康复护理彻底解决了这个难题。

青松紫丝带是针对脑中风、

帕金森、阿尔茨海默症、病后术后等失能/失智人群的关爱行动，这类人群通过专业的康复护理干预是有可能部分或全部恢复自理能力的。据青松紫丝带专业居家康复护理师夏老师介绍，把握住康复黄金期，及时尽早的介入专业康复，大部分的脑中风后遗症患者可恢复独立行走与生活自理能力，部分患者可恢复原来的工作。相反，不进行康复治疗，上述两方面恢复的概率非常底！可惜知道专业居家康复服务的人并不多，很多脑中风患者经救

治出院后，一直默默承受后遗症给自己及家人带来的痛苦。鉴于此，青松紫丝带从年初开始，就启动了“康复送上门”、“援助中风家庭”等一系列活动，主要是针对脑梗、脑出血患者的偏瘫肢体康复、肌力康复、平衡能力康复、步态康复、吞咽与语言功能康复等，并在此过程中一并提供照护知识宣教等持续性的支持。目前，紫丝带已完成超过五万人次的免费服务，好评率超过98%。有需要的市民，可直接联系青松康复护理集团，了解参与详情。



90%中风患者通过专业康复护理可恢复生活自理

青松紫丝带
寻找京城100名
脑梗/脑出血
后遗症患者

免费上门预约热线

4006-800-111