



顶着烈日，身着制服的张红媚依旧面带微笑陪着游客参观，用细致耐心的讲解让游客了解天坛的文化和历史。



张红媚查阅与古建有关的书籍来丰富业务知识，真正做到游客有问必答。

职工故事
行进京华大地 讲述精彩故事
线索征集邮箱: ldwbyw@126.com

身边的共产党员(八) 天坛“活地图”

80后讲解员张红媚

□本报记者 孙妍摄影报道

“我们现在的位置是在天坛公园的圜丘坛，这个圜丘坛始建于明朝嘉靖九年的公元1530年，距今在有400多年的历史……”寻声望去，站在烈日下身着白衬衫深蓝马甲，打着艳丽领结，化着精致妆容，发髻高盘穿着得体大方的女子，正是天坛公园明星讲解员——张红媚。

张红媚虽然是一名“80后”，但是在天坛公园游客服务中心绝对是一位资深讲解员，从毕业至今她已经在天坛公园工作了十几个年头。先后担任天坛公园服务一队讲解员，天坛公园游客服务中心导游班全程双语导游讲解员，现任天坛公园游客服务中心导游班班长的她，曾先后被评为第二届首都文明服务明星、北京市奥运会残奥会先进个人、北京市奥运技能服务明星、北京市先进工作者和公园管理中心优秀党员等荣誉。

在她的带动下，天坛公园游客服务中心这个平均年龄只有23岁的集体，在一带一路等大型外事服务接待中赢得外国政要们的称赞。

讲解员，这份在外人看来游山玩水的工作，干起来绝不轻松。它不仅需要从业者有超强的记忆力，对讲解员的历史知识储备、归纳总结能力更是严格的考量。

为了让游客充分了解且能尽享天坛的古韵，张红媚专门总结了一套“分类讲解法”，针对不同年龄、不同地域的游客，随时调整讲解，各有侧重。例如对小海铭这样的小孩子，突出天文、回音壁原理等趣味知识，遇到老人则讲解园林古建、历史典故。

无论风吹日晒、严寒酷暑，还是节假日，张红媚从没给自己放过一回假，一年下来，接待的游客人数和批次连她自己也不记不清，假期对她来说永远是最为忙碌的时候。天坛公园每天接待的游客上万人。赶上旅游黄金周，每天来此参观游览的客人则更高。通常情况下，从圜丘到祈年殿一次的全程讲解至少需要一个半小时，张红媚在忙的时候一天要接待三四个旅行团；每周而复始、循环往复这样的工作，说了太多的话，走了太多的路。不管多累，一旦面对游客，张红媚就会以最饱满的热情接待每一位远道而来的客人。

“很多游客都是第一次来天坛旅游，也有不少游客一生可能只来天坛参观一次，只有让每一名游客都满意，才称得上是一名合格的导游讲解员。”这句话是她第一次站在游客面前讲解时对自己提出的要求。一路走来，初心不变。



作为导游班班长，培养新人也是张红媚的一项重要工作。



英文单词就贴在整装镜上方，张红媚边整理仪表边读单词。



晨会后，张红媚会为每一名在岗职工整理仪表，让每个讲解员以最好的状态出现游客面前。