

臺灣交通部觀光局：

我們是 1 月 31 日—2 月 7 日參加臺灣環島遊的北京遊客，19 名成員由北京師範大學教職員及其家屬自行組成。今致信，想表達我們一行對臺灣旅遊管理，特別是對臺灣導遊曾○○先生的真誠感激。

同為華夏子孫，大陸民眾對一灣淺淺海峽相隔的臺灣島有著天然的情結，這正是臺灣吸引我們的最大的魅力。臺灣特有的海島風情，太魯閣大峽谷、野柳地質公園等自然奇觀；臺北故宮、中台禪寺、國父紀念館等人文景觀；既可觀山、又能賞海的環臺灣公路風景，這些也都讓我們充滿期待。

據說馬英九先生的希望是：大陸遊客到臺灣，第一次走馬觀花，第二次深度遊覽，第三次休閒度假。短暫的七天臺灣環島遊，給我們一行人留下了極深的印象。臺灣是難得的人未離開就期待重遊的地方，在這裏沒有語言障礙，沒有文化隔閡，這裏的景致風物、名人軼事，優美環境，良好秩序，都是吸引人的重要因素。臺灣是普遍人口素質最高的地方之一。臺灣的建築新老高矮，傳統與現代相融相映，城市鄉村大街小巷潔淨有序，臺灣人溫和友善，軟語道來，讓人頗感親近。碧海藍天，有地理因素和歷史因素，更有人為因素。即使在偏僻的鄉鎮，人們也很難看到散落的垃圾。導遊介紹說，臺灣人的思維很簡單：不需扔垃圾的最好辦法是不要產生垃圾。

臺灣的旅遊業及相關行業相當規範有序，而對於普通遊客而言，高品質的導遊服務不僅為旅程錦上添花，更是讓我們期待下次重遊的重要因素。

很慶倖，我們遇到了特別優秀並風格獨特的導遊曾○○先生。

我們一行 19 人（包括兩位小孩），1 月 31 日午夜到達臺北桃園機場，只見一位看上去四十歲上下的先生，身穿深色西服，胸佩導遊證件，舉牌在迎候著我們，他就是我們團隊的臺灣導遊曾○○先生。

另我們驚喜的是：初次見面的曾○○先生竟然一個一個對號入座地叫出了我們所有人的名字——簡直出乎意料！我們都有過多次境內外旅遊的經歷，遇到這樣的導遊還是第一次。在後來的行程中，我們更深地感受到，曾導對寶島和家鄉的熱愛，對崗位的熱愛，對遊客的貼心。作為從事教育的人，我們不難看出：除了記憶力好，曾導肯定是提前“做了功課”的，超強記憶的背後一定是超強的責任感。在七天的遊覽中，曾導給我們很多次感動，也讓我們受益於一個個“第一次”。

在遊程中，曾導總是滿腔熱情地、盡其所能地為我們介紹臺灣的人文地理，名勝風景，名人典故，社情民俗，工藝精品，臺灣美食……，沿途還播放張學良傳記、老兵回憶錄等影像資料。他行程中幾乎一直是面對我們站著、講著，充滿熱情，富有活力，談笑風生，從無倦怠感。曾導在帶領我們參觀人文景觀時，總能穿插歷史典故和生動故事，語言風趣，讓我們興致勃勃，聽有所獲。參觀臺北故宮博物院時，他的介紹詳盡而生動，不僅吸引著我們，也吸引了一些自由參觀的人們圍攏傾聽。我們團的王先生在北京文物局工作過，他評價曾導的講解：相當有水準！

曾導做事嚴謹，又很智慧。他善於從遊客角度出發，採取一些很

獨到的做法。比如“環島遊圖上圖”（這是我們概括的）：曾導在一幅大的臺灣地圖相應的位置，繪上 101 大樓、野柳公園“女王像”、阿里山、日月潭、貓鼻頭，還有珊瑚館等重要景點的象徵性圖案，行車途中多次給我們作圖解，使人過目難忘；再如“環島遊回顧”：在我們旅遊即將結束時，曾導在行車途中以他特有的語言風格開始了“遊程回顧”，歷數了我們在臺灣所到過的城市、遊覽過的名勝、逛過的夜市、參觀過的工藝品商店、下榻過的賓館和用餐方式，甚至品嚐過的美食。在我們一路欣賞，一路興奮，一路感慨過後，幫助我們加深環島遊的總體印象，這種類似“形象教學”和“課後總結”的方式，在我們十餘人各自的歷次旅遊中都是“第一次”。

曾導好記憶，好口才，令我們欣賞。一路上，無論途經哪里，他都能講出人文概況、景物風情，地方特色；他很像一位環保志願者，沿途宣傳臺灣環境保護、節約水資源的理念和措施；介紹臺灣人家庭教育的理念，自己對子女“愛心教育”的方式等等，讓我們多層面地瞭解了臺灣，他的很多話都讓我們感動。曾導善於與我們互動交流，內地不同地域的一些習俗，方言，他都善於瞭解和學習，而且一學就會。大家喜歡聽他惟妙惟肖地模仿阿里山方言，喜歡聽他唱的一首首臺灣歌曲（他歌唱得蠻專業）。曾導將自身的優勢發揮得充分而得體，為我們的行程憑添了許多樂趣，我們跟著曾導環島遊，頗有收穫，十分愉悅。

曾導真誠謙和，很有親和力。他一路上對我們都很關照：梁老師夫婦帶著小女旅遊，在沒有三人間的情況下，曾導每天都提前與賓館

落實客房，請他們儘量安排大床；邢女士不慎扭了腳，曾導馬上取出活筋止痛藥膏，並告訴她如何使用；小浩宇參觀博物館時看不到展品，圍著大人團團轉，曾導就親切地問：浩宇，要不要我抱你看一下？考慮到我們是第一次到臺灣，曾導幾乎每天都會預告天氣變化，提示我們‘穿衣指數’；曾導憑藉經驗，在選擇大家去‘化妝間’的停車點上，多留出十分鐘，讓我們順路欣賞近在咫尺的太平洋美景……

還有一事不能不提：我們團的白先生夫婦，帶著年邁父母親的託付，想借旅遊途經高雄之際，探尋一下舅舅（原國民黨老兵）的下落，然而行程緊張，來不及查訪。曾導得知後立刻應允幫助查詢。2月7號把我們送離桃園機場後，曾導果真很快通過高雄市市長信箱反映了此事，2月9號，這對夫婦就看到曾導轉發的“高雄市政府市長信箱處理小組”的電子復函，曾導還幫助進行了“確認”，兩位年過八旬的老人得知此事，非常感動，請代為向曾○○先生致謝！（目前，曾導已將高雄市政府的查詢結果轉給白先生夫婦了）

曾導處理問題相當得體。在日月潭乘遊艇上島時，我們團隊兩位女士把返回時間記錯了，影響了全團乘遊艇返回的時間，曾導雖然和我們一樣著急，但他一面請大家繼續觀看日月潭歌舞表演，一面在入口處耐心等候。人齊登艇後，氣氛有些沉悶，這時，曾導微笑著說：我給大家唱首阿里山的歌好不好？一曲歌罷，我們都以為曾導要批評她倆了，然而，曾導出乎我們意料地說：我們這個團隊很難得，大家關係融洽，遇事沒有相互抱怨……。那我們現在就前往下個行程點。一首歌，一句話，遲到的兩位連連起身向大家和曾導道歉。此後，我

們團再也沒有出現遲到現象。再如：參觀故宮時，大家過於專注和急於欣賞，有人無意中遮擋了其他遊客，對方很不悅，講了一些不客氣的話。這時，曾導馬上很禮貌地代為向那位先生道歉。點滴之間，讓我們看到曾導的修養。

曾導有很多事情值得我們記住，那幾個“第一次”最讓人難忘。他一路上的言談舉止，稱得上是：具有專業素養和職業精神的、十分受遊客歡迎的優秀導遊。我們的全陪領隊帶內地旅遊團到臺灣遊覽已經十餘次了，連他都讚歎：像曾○○先生這樣敬業，專業又有獨特風格的導遊，他也是第一次遇到（我們認為，他的評價更具說服力）。回北京後的第二天，我們團年逾花甲的王女士就在博客上表達了她赴臺旅遊的美好印象和對曾○○先生的好評。

我們近日在網上流覽到去年底赴臺旅遊的一位北京遊客的“臺灣環島遊記”，圖文並茂，長達 39000 字，其中至少有 105 處提到“曾導”（曾○○先生）——曾導說過的話，曾導做過的事，曾導獨特的導遊風格，曾導的敬業精神，曾導的專業素養，曾導的周到服務……。該博客網上點擊達萬餘人次，有不少曾導帶過的遊客回帖並讚揚曾導。我們特別有同感！

我們慶幸，遇到了曾導，感謝他帶給我們的、為我們付出的一切。當我們與親朋好友欣賞臺灣美景和精美飾品、品嚐臺灣的特色美食、分享臺灣遊的感受時，都會提及臺灣有位元“真幸福”——曾○○先生。

一位優秀的導遊，其實就是一位文化使者。我們相信，曾導是臺

灣的最優秀的導遊之一，他顯示給我們的是臺灣民眾的高素質，臺灣導遊的高素質，也折射出臺灣旅遊管理的高水準。

回到北京，經過了一周多的休整，我們動手給貴局寫信，想更真實和充分地表達我們對曾○○先生的感受和感謝。希望曾○○先生這樣出色的、並為臺灣旅遊事業“加分”的導遊，能夠得到旅遊管理部門及時的肯定和鼓勵。

還有，守時盡職、文明駕駛的司機鄭先生，還有良好潔淨的旅遊巴士，舒適乾淨的賓館客房、彬彬有禮的服務人員，有質有量的旅遊團餐等，都給我們留下了深深的好印象。

臺灣環島遊雖然時間短暫又偶遇風雨，不少人購物花銷雖然大大超出行前預算，但我們都十分愉快，兩個字概括——值得！

希望臺灣對大陸的旅遊開放政策更加完善，祝願臺灣的旅遊事業日益興旺。大陸的旅遊資源相當豐富，身為北京人，我們也希望更多的臺灣同胞到大陸觀光，到北京遊覽。

北京赴臺灣旅遊的十余名遊客

執筆人：叢 玲

2012年2月16日於北京

注：

我們一行遊臺時間：2012.1.31—2.7

組團旅行社：中國○○有限責任公司