

2017年7月17日 星期一
责编/邵辰芳 美编/邱艺锋

53

心声愿景

用微笑向全世界
Say Hi

用微笑向全世界 Say hi



人物名片

姓名:黄炜
身份:厦门港务集团和平旅游客运有限公司物供主管

最美厦门红

城市
亮色

港务红

喜迎金砖厦门会晤 展现百名市民亮色

特别报道

6月26日,首艘专为中国市场量身定制的国际邮轮“盛世公主号”经过37天的航行后,选择厦门作为中国首靠港停靠。此次靠港厦门体现了船方对厦门邮轮母港接待能力的信心,厦门邮轮母港也没让“公主”失望。邮轮上有一对美国老夫妇丢了装有贵重物品的背包,厦门港务集团和平旅游客运有限公司物供主管黄炜经过多方协调,成功找回。厦门邮轮母港的贴心服务再次给船方及外国游客留下好印象。

文/记者 高金环 通讯员 陈雯娟 谢静 图/陈立新



■黄炜虽然是主管物资,但他只要有空,就会看看有没有游客需要帮助。

记者手记

用责任感换来信任

在国际邮轮中心,游客寻找丢失物品的情形经常发生,黄炜就帮过不少游客找回物品。其实,他的工作只需要跟单据、货物以及政府部门打交道,但帮忙寻物时,经常能见到他的影子。

黄炜经常对接邮轮物供业务,邮轮方或船东与他比较熟悉,加上他细心、热心、负责,英语口语较好,一旦发现有游客丢失物品,第一时间都是想到找他。

黄炜也闲不住,只要完成手头工作,就主动跑到游客集中的大厅,看有没有需要帮助的。正是有了这份踏实认真和强烈的责任感,公司才将物供主管的重任交给他。

黄炜才毕业两年多,能胜任这样的工作实属不易。他曾在加拿大读了四年本科,读书期间,他勤工俭学,树立了很强的服务意识,懂得为顾客着想。虽然收到不少称赞,但黄炜很谦虚,他说他只是做了员工该做的事。

贴心服务让“公主”满意

主管邮轮物资供给的黄炜闲不住,常热心帮助有困难的游客



■黄炜(中)热心帮美国老夫妇找回背包。

1 美国老夫妇丢了背包,他多次协调旅行社帮寻找

“盛世公主号”靠港厦门后,邮轮上的一对美国老夫妇准备参加地接旅行社组织的岛内观光游,大巴车就要出发时,他们发现丢失了一个背包,里面有护照复印件、现金、信用卡、手机等贵重物品。

黄炜接到电话后,先找到这对老夫妇,安抚他们,带他们到邮轮中心中控室查看现场监控。当时,观光大巴车即将出发去景点,黄炜

又联系不到地接旅行社的人员,只好迅速跑到停车场,看能不能找到人。可惜,黄炜到的时候,大巴车已经出发,初步寻找无果。多次协调后,地接旅行社答应,到了南普陀寺等车上人员都下车后,再全面搜寻。

黄炜折回中控室,反复查看两位老人通关时的监控录像。但老夫妇提供的上岸时间有误,给调取监

控带来很大困扰。最后,录像终于找到了,上面显示,老夫妇出海关时,背包还在身上,排除了包丢在邮轮上的可能。

焦急等待中,旅行社称找到背包,但老夫妇对比后,发现并非自己丢失的包!一个半小时后,老夫妇已经对找回背包失去信心。包里的手机记录了这趟旅行的点点滴滴,丢包让老人家的心情跌至谷底。

2 失主错过厦门观光游,他当起“导游”耐心介绍

黄炜没有放弃,继续与旅行社联系。在等待过程中,为了不让老夫妇感到无聊,黄炜用英文与他们聊起来。他得知,老奶奶77岁,老爷爷近85岁,为了找回背包,他们错过了4小时的厦门观光游,颇为遗憾。

为了不让老夫妇觉得扫兴,黄炜到网上搜了南普陀寺、中山路、白鹭洲公园等厦门景点的图片,并临时当起“导游”,为老人介绍厦门的人文历史。得知老夫妇对厦门的鱼市感兴趣,黄炜找出第八菜市场的

照片带他们“观光”。

当天午后,经过旅行社的再次寻找,背包最终找到了。背包送还时,老夫妇为了表示感谢,拿出了一叠现金,但被黄炜婉言谢绝了。在出境厅门外,他们留下了珍贵的合影。

3 日常把关邮轮物资供给,大家对他都很放心

帮美国老夫妇找回背包,只是黄炜日常工作的一个缩影。夏天,厦门进入邮轮旺季,每艘邮轮到来后,黄炜所在的和平公司都要协调调度、靠岸、物供等工作。

黄炜负责邮轮物资供给工作。

邮轮对食材要求严格,供给上船需要与国检、海关、边检等部门配合,做好申报、检查、数量审核等工作。黄炜的同事说,把任务交给他,大家都放心。他的物供单据不用担心会出错,面对旅客,他也非常有耐

心。

“让世界旅客感受到厦门港的文明魅力,是我们的责任!”黄炜说,厦门是一座很有文化底蕴的城市,他愿意为城市的文明形象提升奉献绵薄之力。