

他们在身边 游玩没烦恼

金沙滩啤酒城开幕以来,城内热闹非凡,精彩节目轮番上演,各类啤酒琳琅满目,各色美食让人流连忘返。在这场狂欢盛宴的背后,有一群年轻的志愿者和工作人员,他们的身影遍布城内各个角落,帮忙找回丢失的物品,提供路线咨询服务,快速完成食品检测……金沙滩啤酒城内的工作人员和志愿者在炎炎夏日依然坚守岗位提供贴心服务,让市民游客吃得放心、玩得开心。

服务更贴心 游客更舒心

□本报记者 于林平
本报通讯员 兰美娜

7月16日至8月8日,第31届青岛国际啤酒节在金沙滩啤酒城举行。连日来,金沙滩啤酒城游客服务中心用耐心和热情的服务赢得了游客的一致好评。

“晚上回到家发现钱包丢了,身份证、银行卡、驾驶证都在里面,可把我急坏了。”7月26日,游客焦文生在金沙滩啤酒城游客服务中心,拿回自己的钱包时对工作人员连连道谢,“有游客服务中心在游玩没烦恼,真的太感谢你们了。”

景区游玩是很快乐的事情,但是不小心丢了财物就会影响旅游的心情,金沙滩啤酒城游客服务中心通过循环广播的方式发布失物招领信息,帮助很多游客找回了丢失的物品。

同样在游客服务中心的帮助下,游客薛丽芳找回了走丢的孩子。“没想到啤酒城这么大,我和儿子在游玩过程中不小心走散了。游客服务中心了解情况后,马上播报了寻人信息,不到一小时孩子就找到了。”记者在游客服务大厅看到一叠厚厚的广播单,详细记录了寻人寻物启示以及办理结果。

“有游客服务中心在游玩没烦恼。”这是游客焦文生的心声,也是很多其他游客的心声。话虽简单,却饱含着对游客服务中心的信任和肯定。

游客服务中心位于啤酒城北门主入口东侧,记者在现场看到,一次性口罩、雨衣、雨伞等一应俱全,大厅的展架上还摆放了啤酒节期间的活动安排、新区旅游指南等宣传册子。

“我们从外地过来,一进啤酒城都不知道从哪里玩起。幸亏有游玩指南,大大提升了游玩体验。”游客安先生一家来自甘肃,一进城就在游客中心拿到了游玩指南。

“游客服务中心放了一排非遗之旅、小镇之旅等旅游指南。现场的工作人员非常热情地向我介绍了很多景点,于是我第二天又去打卡了其他景区。”21岁的小于是一名大学生,趁着暑假时间出来旅游,“因为啤酒节爱上西海岸,我把原计划一天的行程延长到了两天。”

除了常见的日用品,记者还在现场看到,游客服务中心设置了专门的母婴室和医务室。母婴室内配备了尿布台、婴儿车等,医务室则有各种防暑药品和日常医疗用品,工作人员可为受伤的游客消毒、包扎伤口。

“设置母婴室和医务室就是为了满足不同游客的需求。”金沙滩啤酒城游客服务中心负责人牛婷婷告诉记者,“我们还准备了儿童车、轮椅等,有需要的乘客可以免费租赁。”

咨询引导、免费租赁、物资发放、失物招领……游客服务中心提供多样化服务满足游客需求,提升游玩体验。“我们还向游客发放了啤酒节调查问卷,希望得到反馈及时改进工作,提升服务质量。”牛婷婷说道。



金沙滩啤酒城游客服务中心为游客提供贴心服务。



工作人员和志愿者商讨工作计划。



工作人员正在对食品进行快检。

严把食品入城关 舌尖安全有保障

□记者 李凤仪
通讯员 毕海虹 报道

本报讯 近日,记者来到金沙滩啤酒城,城内物流通道异常忙碌,一辆辆满载食物的货车通过这里驶入啤酒城。按照现场要求,一名送货人员打开后备厢,并出示营业执照、食品生产许可等。经检查,证照齐全的车辆才被准许进入城内。这一幕每天都在物流通道上演,只为从源头上保卫市民游客“舌尖上的安全”。

据悉,金沙滩啤酒城严把食品原料入城查验、食品检测等各

个关口。啤酒节期间,青岛西海岸新区市场监管部门组建物流通道组,分早晨、中午、凌晨三个时间段对进入啤酒城内的食品加工原材料、新产扎啤进行逐批次检查,对不符合要求的食品材料一律清退。截至目前,已检查入城食品原材料13418批次,清退不合格食材77批次。此外,金沙滩啤酒城还成立了啤酒节快检小组,每天对所售食品进行快速现场检测,包括水果蔬菜的农残检测、甲醛检测等。“一般30分钟以内,最快1分钟就可以完成检测。”快检组负责人介绍。

逛节“活地图” 答疑“百事通”

□本报记者 李凤仪
本报通讯员 毕海虹

7月26日,记者来到金沙滩啤酒城游客中心,来自黄海学院的青年志愿者王俊恒立刻热情地迎了上来,为记者提供志愿服务。除了王俊恒,现场还有七八名志愿者,有的正在接听游客的咨询电话,有的正在为领取免费口罩的游客进行登记,有的正在给游客介绍啤酒城的游玩路线。

“每天工作分两班,有时早上9点半开始上班,有时候晚上10点才下班,每个班6个小时左右,上班期间要为游客提供咨询服务,处理各种突发情况,虽然比较辛苦,但能有机会锻炼自己的综合能力,还能代表学校为啤酒节奉献一份力量,尤其是得到市民游客的肯定,心里还是很高兴的。”王俊恒表示,跟他一起来的同校的其他志愿者被分在了不同的岗位上,有的在媒体中心为记者提供服务,有的在星光大道的志愿者服务亭为来往游客提供信息咨询。啤酒城内随处可见他们的身影,他们细心又热情,被市民游客亲切地称为啤酒城里的“百事通”“活地图”。

青岛西海岸新区团委啤酒节志愿者现场工作负责人王利辉介绍,今年啤酒节,中国石油大学(华东)、山东科技大学、青岛理工大学、青岛职业技术学院、青岛滨海学院、青岛黄海学院等驻区各高校的大学生志愿者和部分新区籍大学生志愿者,遍布金沙滩啤酒城的各个角落,他们以饱满的工作热情为广大市民游客提供贴心高效的服务,获得市民游客广泛赞誉。

记者了解到,为全力做好啤酒节期间的志愿服务工作,营造良好的志愿服务环境,早在7月14日就对首批志愿者进行了岗前培训,通过岗位实训不断提升志愿服务水平。

“在这次志愿工作中,我主要负责园区范围的广播,向游客播报安全提示、紧急通知、寻人启示等,必要的时候也可以为游客提供一般医疗救助。”大一学生边颂文是土生土长的新区人,她在网上看到青岛西海岸新区团委正在为金沙滩啤酒城招募志愿者,毫不犹豫地报了名,因为自己是学前教育专业,具有一定的专业优势,工作起来得心应手。

“根据现场指挥部各部门的具体需求,我们结合志愿者所学专业及特长,进行了科学调配。”王利辉表示,这些志愿者利用自己的专业优势,在各自的岗位上为市民游客提供贴心服务,默默传递青春正能量,已成为金沙滩啤酒城一道靓丽的风景线。

目前,金沙滩啤酒城共有347名志愿者,在咨询服务、场馆运营、应急管理、后勤保障、会展活动等19大类516个岗位上提供志愿服务,截至7月26日,已累计志愿服务时间近4.5万小时,帮助市民游客解决各类问题90余次。

(本版图片均由西宣供图)