

# 对话“劝游客少买东西”的导游诸鸣—— 我们每做好一点，行业就更好一点

诸鸣又火了。日前，他在苏州带团过程中，因巧妙地用暗号方式劝说游客在景区理性购物而再次冲上热搜，但这早已不是他第一次因为带团而被大众熟知了。

今年46岁的诸鸣是杭州的一名导游，他面庞黝黑，习惯戴一副黑框眼镜，大家都叫他小黑。诸鸣索性将自己的社交账号名称也改成了“小黑诸鸣”，这也逐渐成为他行走导游“江湖”的一张名片。

早在2021年8月，诸鸣便因为一段“共同富裕”短视频而爆火。经他之口，浙江高质量发展建设共同富裕示范区实施方案里一连串数字变得生动鲜活，短短几分钟的视频，播放量接近一千万，浙江省人民政府新闻办等官方账号也点赞、转发。

在当年浙江卫视《今日评说》栏目中，主持人曾对诸鸣说，因为一则短视频，很多人认识了他。“那我就努力再发一些光，让更多人看到这些光。”诸鸣回答，对于导游行业，需要的不是赚多少钱，而是让大家看到一束光，进而影响更多人。“我们每做好一点，我们的行业就更好一点。”他沉思后补充道。

对于再上热搜之事，他表示像自己一样的导游有许多，只是因为旅行博主的身份导致自己的行为被放大，希望大家理性看待此事，自己也会继续做好分内之事。

## 态度

### 做好一名导游的分内之事

“旅游，以游为主，尽量多走一些地方，少买点东西。”“看到好的东西可以当面问我，在人家店门口，我都说蛮好的蛮好的，但当我说出这句话的时候，你们就要注意了。”3月18日带团时，诸鸣站在车上劝说游客要理性购物，其中一名游客用手机录制下该画面并上传至网络平台，迅速引起热议。不少网友评论，这样的导游太让人敬佩了。

当记者联系上诸鸣时，他正在带团，对于自己的再次出圈，他十分平静。

据他介绍，自己带的团本身就是一个“纯玩团”，合同里并不涉及购物项目，之所以选择“暗

号”的方式劝说游客，一方面是因为景区的东西确实良莠不齐，需要提醒大家注意，另一方面也是考虑到商贩的感受。“旅游嘛，开心为主，购物也是一项非常重要的体验，但如果买到一些不合适的东西，游客未必开心，到时候影响整个团队便得不偿失。”

他又补充道，自己并不是否定旅游景点购物的行为，只是认为在时间紧张的情况下最好以游为主，但还是愿意看到游客能买到心仪的礼品，在不伤害商家的同时，也要保护好游客的利益。

类似事情，在诸鸣20多年的从业经历中屡见不鲜，做好一名导游的分内之事，是他一直以

来的工作态度。

诸鸣是学机械出身，毕业后的第一份工作是在浙江桐乡当地的一家水泥厂烧窑，用他自己的话说，“这份工作在那时的桐乡，是顶了天了”。但每天循环往复的工作十分乏累，久而久之，诸鸣觉得生活缺少了色彩。抱着去“寻找自己”的想法离开水泥厂后，他说过相声，当过武警，退伍以后恰好遇到乌镇旅游开发，便跨界当起了讲解员，直至最后辗转成为一名职业导游。

绍历史文脉的变迁、经济发展的变化等，把景点、人文、经济、时代等紧密结合，用案例和数据将一个个故事娓娓道来，让更多人看到真实、广袤的中国土地。

“我所做的事情，就是让游客爱上中国土地，也让自己更加热爱导游这份职业。”诸鸣感慨道，每次通过讲解和互动让游客满意而归时，自己内心也充满了自豪感。但更重要的是，他想以此带动业内风气改变、改善导游的社会形象。

我是希望通过自己的努力，让更多导游从业者找到一种可以借鉴的方向，那就是在做好景区‘名片’之时，也能受到游客的认同、公司的认同、旅游局的认同和社会大众的认同。”诸鸣说，自己只是一个先行者，未来还会有源源不断的新鲜血液充实到导游队伍当中，他们才是这个行业的未来和希望。

“还有同行向我抱怨，说导游没有社会地位。但其实社会地位和尊严从来不是抱怨所得，也不是别人给予的，靠曝光、批评、处罚解决问题的同时，也要深刻认识到，只要我们每做好一点，整个行业就会更好一点。”

(新黄河)



## 今春沙尘天气是否偏多？

受冷空气影响，今年以来最强沙尘天气过程侵袭北方。3月21日至22日晨，北方多地出现扬沙或浮尘天气，内蒙古中东部、河北西北部、北京等地出现沙尘暴，局地PM10超过2000微克/立方米，能见度明显降低，空气中尘土味弥漫。

中央气象台22日继续发布沙尘暴黄色预警：预计22日8时至23日8时，新疆南部、青海北部、甘肃中南部、宁夏、内蒙古大部、陕西大部、山西、河北、北京、天津、黑龙江中西部、吉林中西部、辽宁、山东、河南、江苏北部、安徽北部、湖北北部等地部分地区有扬沙或浮尘天气，其中，内蒙古东南部、北京、天津北部、河北中北部等地部分地区有沙尘暴，局地有强沙尘暴。预计23日白天沙尘天气将逐渐减弱，影响趋于结束。

近期北方沙尘天气频发，不少公众疑问：今年春天沙尘暴怎么这么多？

“今年3月以来，我国已经出现4次沙尘天气过程，比常年同期偏多。”中央气象台首席预报员张涛说。

据张涛介绍，之所以出现沙尘天气，是因为当前大地回暖，日晒使得地表松动，春季又恰好是冷空气大风频发的季节，所以当强风经过蒙古国和我国内蒙古西部、甘肃等地的沙源地时，会将沙尘卷到空中，随着低空气流向东向南传输，影响内蒙古以东以南等区域。

专家表示，今年3月以来，沙源地温高雨少，大部分地表基本无积雪覆盖，一旦有冷空气入侵，出现大风天气，易造成沙尘天气传输。

每当出现沙尘天气，大家会习惯性说“沙尘暴来了”，但实际上，沙尘天气按强度分为5种。强度最弱的叫浮尘天气，稍强的是扬沙，再强依次为沙尘暴、强沙尘暴和特强沙尘暴。沙尘暴指强风将地面尘沙吹起，使空气很混浊，水平能见度小于1千米的天气现象。

(新华社)

## 改变

### 用行动击碎受众的刻板印象

近年来，传统的跟团游市场表现疲软，其势头已大不如之前。诸鸣觉得，造成这一现象的原因是多方面的，而自己所代表的“导游”角色也是其中之一。

“我们需要改变，就需要有人站出来做这件事情。”刚开始，诸鸣将目光放在充实导游知识层面上，利用自己多年走南闯北积攒的经验和阅历，开始做知识付费平台，但收效甚微。后来，短视频领域迅速崛起，碎片化的内容突破了时间、空间、人群的限制，为用户所喜欢。2019年，诸鸣涉猎

短视频领域，试图在这里找到一个端口，改变受众对导游的刻板印象。

于是，他利用工作间隙用短视频记录与游客的日常相处，或讲述风土人情、传授导游技能，结果一炮而红，不到一年就涨了15万粉丝。如今，诸鸣已经是某短视频平台上拥有千万粉丝的网络达人，随便一则视频，点赞率皆以数万计。

冲着诸鸣，许多网友从全国各地慕名而来。但他坚持在工作之余拍摄更新短视频，向大家介

## 思考

### 为导游从业者提供新的方向

3月17日，据海口发布报道，海口市旅游和文化广电体育局联合海口市综合行政执法局对“导游因游客未购物恶劣态度对待游客”一事进行立案调查。通报发布后，不少网友在网络平台上“喊话”诸鸣，“你怎么看？”

诸鸣认为，导游的问题，不只是一家旅行社的问题，而是整个行业中数个利益链勾连的问题。跟团游领域的泡沫不断涨大，旅行社及相关从业者无序增加，整个行业势必充满恶性竞争。在此基础上，游客、旅行社、旅游局、当地景区的相互牵扯和利益纠葛，才最终导致了如今的局面，这种局面不是短时间能够解决的，对旅游行业存在的问题进行深挖，

彻底斩断其中的利益链条至关重要。

记者还注意到，在文化和旅游部发布的《加强导游队伍建设和管理工作行动方案（2021—2023年）》中提出，要制定《导游星级服务评价管理办法》，构建与导游等级考评机制深度融合的导游服务质量综合评价体系，以游客评价为导向，激励导游自觉提升服务质量。《行动方案》在保障游客评价权的同时，还提出了推动劳动报酬指导性标准与服务评价相衔接的要求，最大程度保障游客和导游双方的利益诉求。

诸鸣的成功或许也为所有的导游从业者提供了另一种思路。

“苔花如米小，也学牡丹开。