

平凡人生写满感动

——追记日照市旅游局普通职工刘林书

周伟 李苇

生命的最后时刻，他强忍疼痛，发出了生前最后一条短信。

5月的第三个周末，对很多人来说，是一个很平常的周末。而刘林书像往常每个周末一样，并没有闲着。

5月19日，周六，中国旅游日。刘林书起了个大早，他要去日照市人民广场参加全民长跑活动，忙了整整一天。当晚，六岁的儿子突发高烧，刘林书陪着去医院输液，一夜未眠。

5月20日，周日。上午在陪孩子去医院复诊回家后，连续的疲惫让刘林书感觉很不舒服，在妻子的极力劝说下，他在家睡了一觉。由于惦记下午还有接待台湾访问团的任务，匆匆吃过午饭，他便赶到单位。

那又是一个忙碌的下午，随后的几个小时里，刘林书和访问团的领队一直保持着联系。

17:30，刘林书觉得头疼有点加重，还有点发晕。日照市旅游局市场科科长王常园见状，嘱咐他赶紧回家休息，刘林书婉拒了：“没事，休息一下就好了。”

17:38，在感到身体明显不适的情况下，刘林书坚持向负责接待本次访问团的酒店经理发了一条短信：“台湾客人里有五位是吃素食的，菜里连葱姜蒜韭都不能放，麻烦您提醒一下厨师，菜里别放这几样调味。谢谢！”

不曾想，这是他生前发出的最后一条信息。信息发出后不久，他就永远没醒过来。

18:00左右，刘林书仰坐在了椅子上，双眼紧闭，紧攥双拳，嘴里发出痛苦的声音。对桌办公的同事发现后，赶紧拨打了120急救电话。刘林书被迅速送到日照市人民医院，紧急处理后转到了重症监护室。

日照市旅游局副局长嵇磊全程参与了抢救。“在往重症监护室床上抬他的时候，一直昏迷的他突然睁开了眼睛，和我对视了一眼，眼神非常清澈，我觉得里面透出他对生命的渴望，又似乎用眼神表达他的谢意。”嵇磊回忆说。

5月22日，11时15分，刘林书永远地闭上了眼睛……

“林书最珍惜旅游执法工作，生前最喜欢那套旅游执法制服，希望让他穿着制服走。”

“林书最珍惜旅游执法工作，生前最喜欢的衣服就是那套旅游执法制服，希望让他穿着制服走。”刘林书去世后，这是他年过六旬的老父亲提出的唯一请求。

刘林书在日照市旅游局工作的这几年，正是全市旅游发展最快的时期，游客接待量逐年飙升，2011年达2451.4万人次，旅游总收入突破151亿。旅游行业培训、旅游市场秩序维护、游客投诉处理等工作也日益繁重。

从到日照市旅游局工作的第一天起，刘林书就一直“战斗”在旅游执法一线，他视本职工作为生命，把维护游客利益放在首位，始终以优化旅游市场秩序和维护日照旅游形象为己任。

每年旅游旺季，游客投诉

一脸微笑，一身忙碌，50天过去，他的笑脸与身影在同事和家人心中仍挥之不去。

6年如一日，用满腔热血，努力推动着日照旅游大发展，平凡人生处处写满感动。

没有惊天动地的壮举，没有轰轰烈烈的誓言，他倒下了，倒在他奉献了6年的工作岗位上，永远地告别了他眷恋的这方热土。

他，就是日照市旅游局先进个人、旅游执法大队(旅游质量监督管理局)职工刘林书。

是常有的事，越是节假日期间，游客多，旅游纠纷也多。六年来，刘林书没有节假日，没有双休日，经常在睡梦中被投诉电话惊醒，他从不怨言，总是及时接听电话，认真协调处理；有时候遇到棘手的事，还要去现场处理，半夜凌晨，说走就走，一家人跟着担心，老母亲更是一直站在窗台边上，直到他回来。

2011年夏天的一个傍晚，刘林书借着吃过晚饭后难得的休息时间，终于答应儿子的请求，带着家人去万平口游玩，看到路边一些人持着“吃住渔家”的牌子在路边揽客。出于职业习惯，刘林书不顾家人劝阻，毅然下车将那些人“请”走。

妻子实在是忍不住，就拿话来刺激他，“你这是带我们出来玩呀，还是拉我们出来执法？出力不讨好的活，差不多就行了。”刘林书哈哈一笑：“那咋行，现在来日照旅游的人那么多，万一发生了什么事，影响咱日照形象。”

就在刘林书倒下不久，2012年第一季度山东省17地市游客满意度调查结果出炉，日照市位居第二。其中，日照市的现场问卷指数在山东省17地市中稳居第一，达到游客“非常满意”水平。

分管市场监管工作的日照市旅游局助理调研员杨家坤拿到这份调查报告时百感交集：“这里面也有林书的一份功劳啊！”

据统计，六年来刘林书共参与处理旅游投诉800多起，执行旅游执法检查520余次，排除安全隐患260余次。

“他用自己的行动告诉所有的旅游企业：‘有困难找旅游局’”。

“刘林书去世了。”当山东国商旅行社日照分社总经理张永宝得到这一噩耗时，眼泪当众就扑簌簌地掉下了。“你们听错没有？这么好的一个人怎么说走就走了呢？”张永宝实在不敢相信自己的耳朵。

与刘林书接触过第一次后，张永宝就把日照市旅游局当做了自己心里的依靠。2008年7月，张永宝刚刚开始做旅行社，由于业务不熟，武汉一家旅行社欠了他3万多元的团款，他手里却没有留一点凭证。钱要不来，他连游客的住宿费都交不上，一批游客被滞留在酒店不能走。

在接到游客打来的投诉电话后，刘林书第一时间赶到现场，耐心安抚游客，协调酒店让游客先走并亲自把游客送上了火车。返回后，刘林书又协调武汉的那家旅行社，对



方当天下午就把团款电汇了过来。

“那笔钱是我当年营业收入的三分之一啊，如果要不来，我的旅行社就垮了。”张永宝哽咽了。

日照优秀导游员叶艳栋沉痛地告诉记者，在日常的市场监管中，看到导游有不规范的地方，刘林书总是以说服教育为主，从没有罚过款。“他常说，监管的目的不是罚款，是为了共同把日照旅游做得更好。在我们导游眼中，他是一个出色的服务者。”叶艳栋如是说。

这些年来，日照平安国际旅行社总经理杨郁聪没少接受刘林书的帮助。每年的“五一”前后，是导游证送省里年审的时间，在这期间导游如果想带旅游团外出，必须去旅游局开书面证明。今年“五一”小长假的前一天，直到晚上7点多，杨郁聪才突然想到第二天社里有十多个旅游团要出发，十多个导游的证明自己忘了开！怎么办？他抱着试试看的态度拨通了刘林书的电话。正在家中吃晚饭的刘林书二话没说，放下碗筷就赶到局里开好了证明，开着自己的车送到了杨郁聪手中，回到家已是半夜。

日照有117家旅行社，近两千名导游。在他们眼中，刘林书是和蔼可亲的老朋友、好伙伴。“他用自己的行动告诉所有的旅游企业：‘有困难找旅游局’，他是旅游局全心全意服务旅游企业的代表。”河山风景区副总经理张历时如是说。

“大家工作上、为人上认可他，少了他，是日照旅游行业的一大损失。”

6年多时间里，刘林书勤快、认真、细心、扎实的工作作风和标志性的微笑，给日照市旅游局的每一名同事都留下了难以抹去的印象。

培训科的刘虹曾与刘林书一起在质监所共事。“他这个人吧，是出了名的热心肠，从不拒绝人。”在刘虹的记忆中，休息日大老远跑来为她送办公室钥匙，替她去火车站接导游培训老师，苦活累活抢着干，这些助人为乐的事不胜枚举。

说起刘林书，日照市局办公室的刘佳眼泪刷地就下来了。在她眼中，刘林书就像自己的亲哥哥一样。前不久，刘佳因忙着筹备婚礼，刘林书主动替她值了一天班。“没想到再也没有机会替刘哥值回来。”想起此事，刘佳尤感遗憾。

几年来，刘林书借钱给同

事付购房首付，还背着同事和家人资助山区贫困学生，献过血，捐过钱款和衣物。

在车队的葛文廷看来，平时有什么事，只要找到刘林书，肯定能办成办好。“这些年，局里组织了多次重大活动，林书都忙得不亦乐乎，出主意，想点子，组织协调能力十分出色。”葛文廷告诉记者。

“想不到的他能替你想到，你想到的他能想得更好。大家工作上认可他，为人上认可他，少了他，是我们日照旅游行业的一大损失。”日照市旅游局局长王立新的话里，透露着深深的惋惜。

“林书是个要强要面子的人，从不愿给领导添麻烦，他走了，我要维护他最后的尊严。”

妻子迟娜是刘林书在威海服役期间，经朋友介绍认识的，两人一见钟情，2005年步入结婚殿堂，儿子在第二年呱呱坠地。四世同堂，家庭和

睦，一家人的生活有滋有味，让社区很多人羡慕。

然而，这一切都随着刘林书的逝去不复存在。

刘林书的儿子今年6岁，长得虎头虎脑。这些天，孩子从不问及爸爸的事，可嘴里念叨着“爸爸好，好爸爸”。有的时候，孩子找到妈妈，问什么时候去吃肯德基啊，什么时候去植物园看郁金香啊？

“那是林书早就答应孩子的事，却一直没有时间带孩子去。迟娜边说边流泪。

刘林书是一个心里有大爱的人，除了事父母至孝，对妻儿至真，他惦念着身边的每一个人。每年中秋节，他都召集战友，带着钱和物赶至五莲县高泽镇，去看望已故战友的父母，替战友尽尽孝道，为老人送去力所能及的温暖。

平日里，他从疾驰的车辆旁救孩子脱离险境，自己却被车辆擦伤流血；在济南出差，他和行人一起与骑车抢劫歹徒搏斗；遇到困境的孤寡老人，他力所能及地帮助他们摆脱困境……

他助人为乐，见义勇为，勇擒歹徒，扶弱济贫，义务资助贫困学生的事迹屡见不鲜，做过的好事比比皆是。“凡是与他接触过的，没有一个不称赞他的人格，都说他是一个真正的好人。”堂叔刘启告诉记者。

在处理刘林书的后事时，迟娜很平静地说：“林书是个要强要面子的人，从不愿给领导添麻烦，他走了，我们要维护他最后的尊严，没有其它要求。”

“在刘林书的字典里，有一个大大的‘爱’字，他热爱工作，热爱生活，更爱他人，就像一团火焰，付出了他全部的爱。”嵇磊这样总结。

●采访感言

崇高的人格力量

这些天，总是被一种淡淡的忧伤笼罩着。

和“最美教师”、“最美司机”、“最美孕妇”比起来，刘林书似乎达不到用“最美”一词修饰。33岁的人生，他没有光彩夺目的光环，可要把他的人生脚印连缀起来，却发现他在平凡中凝聚着崇高的人格力量。

在刘林书的床头，摆的不是他的荣誉证书，而是几本红色的老版《中国共产党章程》。妻子说，这些都是林书的最爱，睡觉前总爱翻腾翻腾。刘林书常说，咱是当过兵的人，跟党的感情深。

即使是带着家人去景区游玩，刘林书都忘不了唠叨几句让家人注意素质、维护日照旅游形象的话；他早早地资助着山区贫困学生，为已故战友的父母送钱送物，甚至偷偷打好背包，在没征得家人同意的情况下去援川……

在生命的最后时刻，他又不为疼痛所动，不因安危而移，发出了平生最后一条短信，字里行间流露着对客人的尊重，这是敬业，是日积月累历练而成的职业素养。

刘林书说，一点光亮，可以烛照人间。他是日照旅游人中普普通通的一员，正是这些普通的人，用自己的坚持、尽责、勤奋，推动了日照市旅游事业跨越式发展。在日照旅游大发展一个个辉煌数字的背后，凝结着日照旅游人付出的心血和汗水，他们用自己微薄自己的力量谱写了一首波澜壮阔的旅游大发展的史诗。

刘林书永远地离开了我们，但我们相信，他的同事们会以刘林书为榜样，从自己的一点一滴、一言一行做起，从爱岗敬业、恪尽职守做起，和刘林书一样，在平凡的岗位上书写壮丽的人生篇章。