



“冰雪热背后”系列报道①

编者按:

这个冰雪季,成功“出圈”的哈尔滨被全国乃至全世界看到。四面八方的游客在这里欢聚,人们看到了冰天雪地里的童话世界,体验着遍布全城的极致浪漫,沉浸于街头巷尾的人间烟火气……更深切感受到极寒天气里独属于哈尔滨的温暖。而这一切背后,是这座城里很多人夜以继日的付出、坚守与执着。即日起,本报推出系列报道“冰雪热背后”,将目光对准游客背后辛勤服务的人们——

景区公交“摆渡”人:多晚都不落下一名游客

本报记者 刘希阳

这个冰雪季的哈尔滨,八方游客纷至沓来,冰雪大世界是必去打卡地。在景区之外,有一群

人一直在默默奔波、等候,直到深夜。近在咫尺,他们却很少亲眼看到园区里的热闹。

他们是新区公交公司的司机们。上午进行冰雪大世界东门

至南门游客转运,晚上运营冰雪大世界至防洪纪念塔专线,每天把约5000人次游客从江北“摆渡”到江南。

拉载一车车游客,他们有点

小紧张,还有点小兴奋。紧张是要把车开得更平稳、安全,怕有瑕疵影响哈尔滨形象;兴奋是自己也是“且”的一员,近距离经历着哈尔滨的“被看见”。



晚上运营的公交摆渡车。

每两分钟就要发一班车 “水真不敢多喝”

1月16日,126路车长崔荣9时就到了园区,他提前给车厢预热,游客上车后才体会感舒适。“冰雪大世界10时开门,9时多就有游客来排队。”崔荣说,“要是东门进园游客太集中,就免费把游客摆渡到南门,分散入园,减少大家的等待时间。”

10时许,客流高峰到来,崔荣和同事每两分钟就要发一班车,一直忙到11时30分。这时,集中入园的游客量降下来,崔荣赶紧跑到地铁站里,这是他少有的上厕所时间,“忙起来的时候连轴转,水真不敢多喝。”回来后,他才开始吃车队送来的盒饭。

16时30分,白天在城区常规线路上运营的42路车长范君,赶到冰雪大世界,增援崔荣等白班常驻司机,一直持续到22时园区闭园。从2023年12月17日启动旅游专线以来,加班成了他的常态。“要是排班是下午四五点钟游客出园最多的时

候,晚饭要不下午三点多吃,要不七八点钟吃。”范君说,“十点跑完最后一趟,再把车送回枫叶小镇充电,回到家里得十一点多了。赶紧睡觉休息,还要保证第二天常规线路安全运营。”

年轻车长有压力 “这是‘且’,咱不能怠慢了”

范师傅今年52岁了,参与6年的冰雪旅游专线运输。“您好,请上车。”“扶好站稳,我们出发了。”范师傅向游客进行问候和提示时,今年他听到更多的“谢谢师傅”。“以往就是默默地运营,今年与往年都不一样,游客对司机更热情!”

从冰雪大世界抵达防洪纪念塔站点后,范师傅会尽最大音量提醒游客带好随身物品,但前两天在返回冰雪大世界园区后,他还是发现了一部手机,“费了不少周折找到了游客。游客不知道说了多少个‘谢谢’……你想啊!在外地丢了手机,那得多着急,再费劲也得找到失主啊!”

“因为车到防洪纪念塔只能即停即走,没有地方长时间停车检查车厢。游客

总有落帽子、手套、围巾、书包的。”提醒也不好使,怎么办呢?范师傅想了个办法,在游客下车时也起身从前门跟着往后门走,边走边吆喝“别落东西”,也顺便挤出最短的时间检查车辆。

126路车队长吴彦庆今年30岁,第一次参加冰雪旅游运输。“刚开始紧张,也兴奋,有时手心里都是汗。主要是怕开车出问题,觉得拉的是‘且’,咱不能怠慢了,就有压力了。”后来总有游客问吴彦庆哈尔滨有啥好玩的地方,路该咋走……和游客交流多了,他的紧张变成了兴奋。“能在冰雪旅游季出一份力,就想每天多跑两圈,让游客多坐我的车。”他觉得很自豪。

大汉憋出沙哑“夹子音” 提醒游客时还是“破了功”

从冰雪大世界出来,游客不管坐上哪辆车,都是暖暖的。在冰雪季前,新区公交公司给驾驶员做了服务培训。“不仅让乘客身上暖,更让心里暖。

体重180斤,一看就是壮实东北大汉的范君,问候的声音也变成了沙哑的“夹子音”,“我嗓音粗,乘客上车问候时,尽量小声,但有时候没忍住,就喊出来了。游客下车的时候,得抓紧提醒大家别落东西啊!”

126路车队长孙家伟,从2023年12月17日开始,每天带着六七名车管人员,驻守在景区门口。在室外引导乘客上车,并进行车辆调度。太冷,他穿着棉裤棉服,戴着棉帽子,兜里揣着电热宝,垫着发热鞋垫,“裹成粽子,要不然真受不了。”

每天9时,孙队长准时上岗。上午引导从地铁出站的游客坐上转运车,“去冰雪大世界南门,免费乘车。”每有一拨游客出站,就能听到孙队长和同事们的喊声。中午难得在车上休息一会儿。16时30分开始,是他最忙的时候,“从东门、南门出来,都设有去防洪纪念塔的旅游专线。这些车辆脱离常规线路运营,没法用智能调度平台调度,就得人力上。我们六七个人就来回跑,随时调整运力。”

“东门现在游客多,需要5台车过来拉运。”16日17时左右,记者在现场采访时,出园人数突然增多,孙队长赶紧发出调度指令。每天2万步以上是常态,他和同事的嗓音也变得沙哑。

红专街早市春节期间将适时延长营业时间

道里区多部门联动,确保春节期间市场摊区秩序良好



游客在红专街早市“逛吃”。本报记者 孙岩摄

本报(记者 刘妹媛)现正值冬季旅游旺季,为了更好地服务外地游客,满足游客需求,春节期间,道里区摊区办、属地办事处及管理企业全员上岗,切实抓好道里区市场摊区节日期间各项工作。节日期间,道里区12个市场摊区正常营业。

为更好地服务游客及市民,道里区政府高度重视红专街早市节日期间的管理和服务工作,为迎接游客到来,提前部署,对红专街早市采取以下措施:

加强联动管理。办事处、执法局、交警队、市场局、应急局、公安局等相关部门节日期间不休息,坚守岗位,各负其责,联动管理,形成合力,确保春节期间市场摊区秩序良好。

调整营业时间。红专街早市营业时间为6时开市,10时闭市,并结合游客流量需求可适当延时至11时。

红专街早市设置游客服务中心岗亭。辖区街道办事处志愿者作为工作人员为游客及市民提供热水、热帖、咨询、失物招领等暖心服务,方便游客和居民的需求。

加强安全管理。加强用火用电安全检查、巡查频次和整改力度,设置防撞栏、公安、交警在岗执勤,防止偷盗,维护市场秩序及周边交通秩序,确保游客和市民的人身及财产安全,防止火灾等安全事故的发生。

保持摊区环境整洁。加强摊区清扫保洁力度,随场保洁,要求经营业户随时清理摊位周边垃圾,确保市场环境整

洁有序。提升服务质量。经营业户要热情周到,提供优质的服务,诚信经营,杜绝节日期间随意涨价,实行明码标价,保证产品质量,杜绝缺少斤两的现象发生。加强食品安全检查,保证消费者权益,增强游客和市民的购物体验,保障游客利益。

提供丰富的商品。春节期间,适时推出一些特色年货和节日礼品,增加市场的吸引力。包括食品、饮料、当地特产、冬季鞋帽等,以满足游客和市民的需求。

营造节日氛围。根据春节期间的传统习俗,适时举办商品售卖促销活动,多渠道、多方式满足多层次、多样化的游客及市民需求。可免费赠送外地游客当地特色小商品或小食品,设置中国结或欢迎外地游客展示物等增加市场节日氛围,展现哈尔滨人热情好客的豪爽性格。

统筹做好节日期间市场摊区正常营业的准备工作。做好人员管理、业户招商、食品供应等储备工作,确保货源充足、人员稳定、市场繁荣。

春节期间,道里区政府以游客需求为第一要务,围绕游客满意开展各项管理及服务,各部门以饱满的热情迎接外地游客,持续发挥职能作用,各方面工作不放松,从而提升游客的获得感、幸福感、归属感、归属感,体现市场人间烟火气,营造节日氛围,持续打造游客喜欢,游客满意,游客放心的红专街网红早市,为哈尔滨旅游增添亮点。

青春增辉夕阳红

志愿者陪孤寡、低保老人“忙年”

本报(侯军 记者 杜菲菲)吃水饺、贴福字、剪“龙头”……近日,哈尔滨聚缘志愿者服务队的志愿者们来到道外区永源镇内的敬老院,陪伴居住在这里的孤寡、低保老人“忙年”,志愿者们到来,不仅带来新年的欢乐,也带来亲人般的温暖。

“我们已经连续十年开展‘青春增辉夕阳红,陪老人过大年’公益活动,很多老人已经把我们当成了‘自家人’。”

哈尔滨青年志愿者服务队志愿者的说,除了为老人送大米、鸡蛋、纸尿裤、红袜子、红围脖、春联等慰问物资,他们还还为老人装饰房间、包饺子,并请来医务志愿者提供义诊服务。

志愿者们表示,将持续发扬公益精神,以实际行动弘扬尊老为德、敬老为善、助老为乐、爱老为美的优良传统,通过志愿服务,为更多特殊老人送去问候与温暖。

用生命谱写心怀正义 惩恶扬善的勇士之歌

——追忆李滨烈士

本报(原野 记者 杜菲菲)一座宜居幸福、充满魅力的城市,离不开无数“平安卫士”的护航。长眠在哈尔滨烈士陵园的李滨烈士,就是其中的一份子,这位“勇敢市民”,为守护群众安居乐业、城市平安稳定而献出了宝贵的生命。李滨烈士,1957年出生于哈尔滨市。1985年,他成为市公安局的一名治安员,身处反扒窃斗争第一线,积极协助公安机关维护社会治安。他多次从犯罪分子手中夺下凶器,全力保卫人民群众生命财产安全。1991年3月4日,李滨在

101路无轨电车内开展日常巡视时发现,一名男子存在猥亵女青年行为,他立即抓住男子手腕与其搏斗,男子趁公交到站时跳车逃跑,李滨紧随其后,与站前调度一同欲将男子控制。突然,男子抽出匕首用力刺中李滨左胸,后夺路而逃。李滨因失血过多,送医抢救无效光荣牺牲,时年34岁。六年间,李滨共只身或协同公安人员抓捕扒窃分子199名,协助破获刑事案件百余起。1991年3月21日,李滨被追授“勇敢市民标兵”哈尔滨市治安模范”光荣称号。

“唯一一次有家的感觉的旅行……”

“小当归”游冰城受到“冻梨大哥”暖心相待,留下一张纸条倾诉感动



卢永旺为游客准备了冻梨和冻柿子。

“冻梨她拿走了,我却被暖化了”

“车先生”其实不姓车,真名叫卢永旺,今年39岁,是一个地道的本地人,只因为在做修车的生意,因此给自己起了个网名:车先生。

“那天是我开始免费存行李的第七天。”提起那张纸条,卢永旺仍有些兴奋。他告诉记者,当天10时许,两个穿着像外地游客的小姑娘来到店里,指着他挂在墙上的“免费存放行李”的牌子询问能否存包。对于这个简单的要求,卢永旺当然热情同意了,还拿出了自己提前准备的冻梨、冻柿子送给女孩们吃,告诉她们如果感觉冷还有姜糖水。

“之前看到咱哈尔滨迎来那么多外地游客,我就想做点什么尽点地主之谊,所以我就在店外挂牌提供免费存包服务,就是给大家提供点方便,也没当什么大事。结果那天被台湾同胞给我整破防了。当天晚上6时多,我外出回来就看见门上夹了这张纸条,落款是‘小当归’,说真的,我从没想到自己能被几十个字弄得泪流不止。”

“感觉被关注、被喜欢、被理解”

“这是我一周以来第二次掉眼泪吧?”卢永旺回忆起一周前,他开着车经过新疆大街,看到数百名拖着行李、穿着新棉服、戴着毛线帽的年轻人有序地排在侵华日军第七三一部队罪证陈列馆门前,那天雪下得挺大,卢永旺把车停在路边安全的地方,趴在方向盘上哭了半个小时。哭啥呢?卢永旺自己也不清楚,“可能

在那个瞬间感觉到自己是主人,家乡被关注了,被喜欢了,被需要了,而且大家参观的是侵华日军第七三一部队罪证陈列馆,瞬间感觉东北曾经的苦难被理解了。”卢永旺说。

“我能做点什么呢?我一个修车的,我总不能送机油和玻璃水吧?”于是,卢永旺自制了姜糖水,买了五六十斤冻梨和冻柿子,在小店门前挂上“免费存行李”的牌子。“我至少可以让他们不再提着行李去展馆。”卢永旺说。

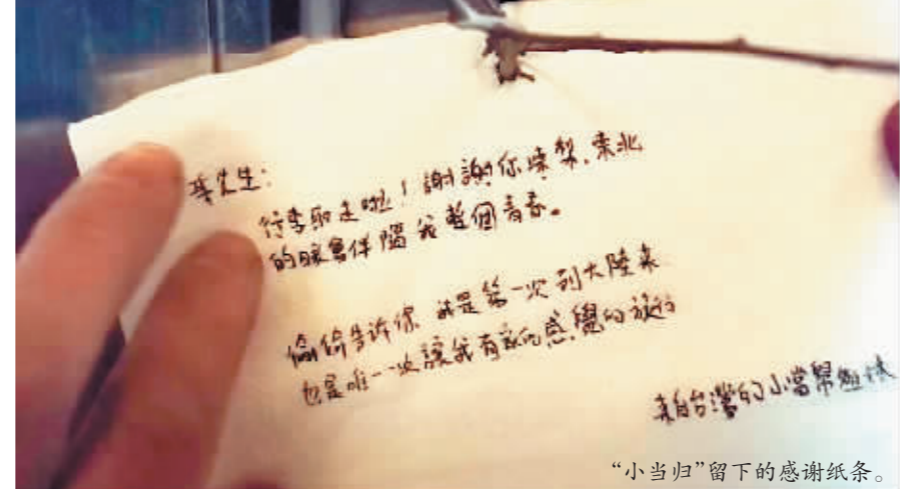
“游客说默认哈尔滨人都可信”

“第二职业开张了,甚至比第一职业还要火。”卢永旺说,从刚挂上牌子就有“生意”上门。来自云南、福建、广西的一拨又一拨游客把行李存在他的小店,领了冻梨、喝了姜茶,晚上又一拨一拨地把行李取走。有的

游客说冻梨好吃,卢永旺就多给他带一些,有的年轻人甚至为此叫他“冻梨大哥”。

存放行李一星期了,累计存放了30多份,为了保证大家在取行李的时候不拿错,卢永旺想了很多办法,首先把同行人的行李用绳子连在一起,这样就大幅减少了漏掉的可能性;同时也在行李上挂了写着游客电话号的纸牌,这样也杜绝了取错的可能性。

一间街边修车店,一张免费存包牌,就能得到游客们的信任,聊及此处,卢永旺的声音再次哽咽:“他们说,来到哈尔滨,哈尔滨人的真诚和热情,没让他们有任何一次失望过,他们已经默认哈尔滨人都是好人。非常庆幸,我是数百万个哈尔滨好人之一,我们绝不会辜负这份信任。家乡加油,我也加油。”



“小当归”留下的感谢纸条。