

# 共铸城市文明 喜迎亚冬盛会

## “外眼”看冰城”系列报道

# 因为一群人爱上一座城,这群人就是哈尔滨人

——来自深圳媒体人的观察和体验

深圳市坪山区融媒体中心 谷少传  
深圳新闻网 李紫晴

2024年12月16日,哈尔滨发布了一封致市民和游客朋友们的信,正式邀请五湖四海的人们相约冰城,共谱冰雪奇缘。信中“以客为先”“以客为尊”“以客为友”“以客为亲”十六字颇为瞩目,这是政府和普通市民在宠客上的良性互动。

每一个来到哈尔滨的人,都有一种强烈的感受:这里的市民普遍热心肠,都市人久违的真诚扑面而来,这种让人极度舒适的感觉直抵内心。

哈尔滨“顶流”之路的背后,固然有美轮美奂的冰雪旅游产品,但也正是有了热情好客的市民的积极参与,让游客在欣赏美景同时,更享受到满满的情绪价值,而这种无处不在的情绪价值遍布城市各个角落,成为哈尔滨“一季火”到“四季红”的底气。

### 市民的细微举动成游客心中最美的风景

最近,有位深圳市民张先生来哈尔滨旅游,几个小细节让他深受感动。

在亚布力滑雪场,他在穿戴滑雪装备的时候,由于是第一次滑雪,一时不知所措,旁边的一位穿红马甲的志愿者见状走了过来,耐心蹲下来帮他穿戴,耐心地帮他调整好并穿上雪板,还告诉他想脱雪板时的操作方法。半个小时左右,这位志愿者为帮助张先生和他的三位朋友共递出了几十副雪杖,并帮助4个人穿好了雪板。当3位来自广东的游客得知他是志愿者、冒着-20℃的严寒为滑雪初学者和外地游客服务时,不禁竖起大拇指称赞:“哈尔滨人真热情!哈尔滨人真好客!”

2024年12月18日,张先生在哈尔滨市市区打出租车时,刚上车司机问他去哪里,当司机听张先生是外地口音,停顿一下后告诉他去的地方乘坐地铁更方便,附近就有一个地铁站,坐三站就到了,坐出租车有10多公里远,没有必要。

“如果不是亲身经历,真的难以置信,出租车司机有钱不赚,还给乘客介绍最便捷的通行方式,这样厚道的司机实在太让人感动了!”张先生说。



市民游客在中华巴洛克历史文化街区拍照打卡。“哈报手机记者” 陶滨摄

### “市民有爱,游客有礼”,双向奔赴的感觉真好

一句“家里来客了”,是哈市市民对家乡爆火的激动与自豪、对游客到来的期待与盼望,更是和这座城市荣辱与共的主人翁意识。自去年爆火以来,网络上流传着数不清的有关“热情哈尔滨人”的佳话:在冰天雪地的街头,有热心的市民小姐姐带着熬好、分装好的姜糖水,向游客免费发放;有人携家带口免费派发暖宝宝,只为让游客游玩体验更舒适;有市民见游客来哈尔滨没带手套,不帶一丝犹豫地将自己的手套脱下,亲手给对方戴上……

而游客也对这种热情待客报之以“礼”。今年年初,热心的哈尔滨小哥“大增”在路上“捡了”两个“小金豆”,她们由于已经退房但还没到回家火车的发车时间,想在地铁沿线找个奶茶店避避寒,可是走了很远也没找到,浑身都被冻透了。

“大增”盛情邀请她们到家做客,为她们准备了一顿热腾腾的火锅,并在饭后开车带着妻子、妹妹一行送她们到火车站。冰城人拿出“最高礼仪”款待这两位临行的南

方游客,暖心之举看哭了不少网友。

故事到这里还没有结束。两位小女生到家后,马上给大哥一家邮寄了两大箱江西特产,这份意想不到的回馈让大哥感动落泪。在这座城市,爱与信任是双向奔赴的,真诚善良的人们在这座城市相遇、结缘、互相治愈,一段段动人的小故事让“南北一家亲”照进了现实。

### 市民对这座城市的热爱与守护是“尔滨”大胆往前走的底气

出租车、网约车、公交车司机是最频繁接触到游客的群体。当我们把目光聚焦在他们身上,可以看到哈尔滨市民维护家乡的光荣与口碑的一个个贴心之举。

有人分享:“我没带帽子,在哈尔滨耳朵被冻伤了,在车上闲聊时提了一下,司机大哥默默靠边停车,跑下车给我买了冻伤膏!”

有人记录:在车上抱怨自己在哈尔滨旅游时“踩坑”,说了一句“再也不想来了”,结果司机默默下车买了串糖葫芦安慰她。

还有司机在车上准备小礼品送给南方游客,有东北雪花膏、马迭尔冰棍、冰箱贴、东北人参、野生蓝莓……他不仅自掏腰包

给游客送惊喜,还会在车上与乘客分享哈尔滨的故事与游玩建议。

常与游客打交道的除了司机群体,还有饭店老板。

有人说他们实在:“在哈尔滨,两个人进饭店点了两个菜,老板娘就不让点了,说两个人吃不完。结果发现,两个人真的吃不完,菜的份量好大。东北人真的好实在!”

没错,这就是东北人民的待客之道,质朴实在又热情大方。倘若细心观察,在哈尔滨的每一个角落,你都能感受到哈尔滨人对这座城市的热爱与守护。他们用热情浇灌这片土地,用爱心浸润出灿烂的花朵,让冰封的世界里依然绽放出浪漫的金黄色玫瑰。

“哈尔滨真正的流量密码是什么?不仅仅是冰雪,还有哈尔滨人民所表现的一种善意、温暖、品质和真诚,是政府部门集中全社会力量为游客提供完善的基础设施、公共服务和商业环境,让游客满意、市民受益真正落到了实处,这才是哈尔滨旅游“出圈”的真正的流量密码。我们只要按照这个流量密码去做,我相信我们的底层逻辑就具备了,无论是在冬季还是在其他季节,哈尔滨都会有自己独特的竞争优势。”中国旅游研究院院长戴斌这样总结。

### 暖心

## 台湾客人遗失手机的哥快递邮回台北

本报讯(记者 黄晏君)“感谢您,武师傅,为了联系我们跑了好几趟,我们已经离哈了,还得麻烦您把手机给我们邮到台北……”14日13时许,从哈尔滨飞往台北、经停上海的台湾游客黄先生、刘女士在电话中对哈尔滨市致远出租汽车有限公司驾驶员武学松连声道谢。

14日5时05分,黑ATQ706号出租车驾驶员武学松在红旗大街一家酒店门前拉乘两位台湾游客去机场。送客后返回市区,行至机场路转盘道附近时,武师傅突然发现后排座位上有一部手机,他急忙通过支付平台联系客人,问客人是否将手机忘在车上了。平台转话后反馈,客人说并没有遗忘手机。武学松考虑可能是其他客人遗忘在车上,结果刚下机场高速,就接到机场安保部门来电,说刚刚联系过的台湾客人黄先生并没有丢手机,是与同行的女伴刘女士将手机落在出租车上了。

武学松当即表示,如果时间来得及,现在就把手机送回机场。机场方面和台湾客人表示时间应该来得及。武学松当即驾车再次往机场赶。当他抵达机场收费站附近时,突然接到机场安保部门回复:“刘女士和黄先生乘坐的飞机已经起飞了!”无奈,武学松只得又返回市区,回到致远公司将手机交给值班的白经理。

14时许,经过哈尔滨机场方面联系,经停上海的台湾客人黄先生与致远公司白经理取得联系,并将其台北的地址留给了致远公司相关负责人,由公司负责将手机邮寄至台北。

记者也与黄先生进行了连线。通话中黄先生表示:“非常感谢哈尔滨的出租车驾驶员武学松师傅,为了给我们送这部手机来回折腾他好几趟,真不好意思。我们准备把车费和过路费支付给他,但是武师傅却说这没啥,是哈尔滨出租车驾驶员应该做的!”

另据致远公司相关负责人反馈:“我们公司已经留下了刘女士在台北的地址,将尽快把手机邮寄给她,两岸一家亲嘛。”

### 爱心

## 的哥紧急援助来哈就医患者

本报(记者 董艳春)在列车到站的第一时间,帮助家属把患者抬上担架,又及时送到医院,近日,哈尔滨一位出租车司机热心援助来哈就医患者。

近日,在哈尔滨市运营区的龙旅出租车公司雷锋车队十大队司机范磊正行驶在路上,从广播里听到一则紧急求助信息。求助者吴女士(化名)是齐齐哈尔人,她的一个亲属眼睛不慎被针扎伤,急需从火车站前往哈医大一院救治。在一位热心保安的指引下,他找到了一个靠近站口的停车位。随后,他又迅速跑到火车站二楼,与服务台的工作人员进行了详细沟通,工作人员表示可以一起到站台接应伤者和家属。

18时59分,载着伤者的列车缓缓驶入站台。范磊和保安人员迅速上前,协助将伤者抬上担架。随后,范磊快速驱车前往哈医大一院,他一边开车,一边通过后视镜观察伤者的状况。为了确保行车安全,他尽量保持车速平稳,避免急刹车和急加速。

到达医院后,范磊协助医护人员将伤者送入急诊室。看到伤者得到了及时救治,范磊心中的“大石”终于落地。事后,家属通过电话向范磊表示衷心感谢。

## 哈能量 发光的人 温暖的城

# 春运启幕 哈铁预计发送旅客1172万人次

安排临客190列,运力创历史新高

本报讯(记者 刘希阳文/摄)又一年春运,承载着人们对家的眷恋,于1月14日正式拉开大幕。记者从中国铁路哈尔滨局集团有限公司获悉,为期40天的2025年春运将于2月22日结束,哈铁预计今年春运发送旅客1172万人次,日均29.3万人次,其中直通方向327万人次,日均8.2万人次,管内方向845万人次,日均21.1万人次,与去年同期相比均实现增长。

### 春节前后预计出现3个高峰

14日不到9时,王城就在哈站候车厅8-9检票口检票,准备登上开往齐齐哈尔的D6919次列车。“忙了一年,终于可以回家过年了。”临近10时,哈站候车厅内旅客逐渐多了起来。省文联的书法家们现场挥毫泼墨,将福字和对联送给即将踏上旅途的旅客们。

14日,哈尔滨站预计发送旅客数量超过6万人次,春运启动后旅游人数将逐渐走高。记者从哈铁获悉,根据预计,春节前学生客流、返乡客流、冰雪旅游客流叠加,1月26日(农历腊月初七)将形成春节前客流高峰;春节后2月5日(农历正月初八)探亲、访友、旅游客流集中,将形成节后第一个客流高峰;2月13日(正月十六)外出务工、商务、公务客流集中,将形成节后第二个客流高峰。从客流分布看,春节前哈尔滨、齐齐哈尔地区相对集中,节后哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、亚布力、大庆等地区较为集中。

本报讯(仇建 记者 刘希阳)1月14日,2025年春运正式拉开帷幕。春运首日,哈尔滨太平国际机场执行航班546架次,预计运送旅客8.7万人次,起降架次创通航以来单日航班量最高纪录。

14日,哈尔滨太平国际机场值机大厅内人头攒动,迎来送往的人群络绎不绝。记者从哈机场获悉,哈尔滨太平国际机场春运预计起降航班2.2万架次、保障旅客345.4万人次。随着农历新年临近,探亲、旅游的客流日新增多,哈机场将于春节前夕(1月23日至27日)迎来节前客流高峰。

为满足广大旅客出行需求,哈机场新增昆明-哈尔滨、深圳-哈尔滨、杭州-哈尔滨、成都-哈尔滨、广州-哈尔滨等地的直飞航

为保证旅客出行顺畅,哈铁将合理规划旅客进出站流线,确保通道开放数量与客流相适应,压缩旅客排队等候时间。在哈尔滨等车站完善桌面、座椅、五孔插座、多式充电接口等设备设施。拓展便民托运服务,在哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯主要城市的部分车站,推出旅客遗失物品快递寄回服务,为旅客提供禁止随身携带物品的快件托运服务。对地市级城市主要车站,与地方政府、交通部门建立联系,将地铁、公交、航空等交通接驳信息、营业时间延长等情况。

亚布力西站间动车组增至51列,开行赛事区域点对点动车组,普速列车,首次增开北京至亚布力南站“Z”字头列车,方便全国各地旅客换乘到达。亚布力站在既有开行10列普速列车的基础上,根据旅客需求动态增开列车。

赛事区域首次投用CR400BF-GS型复兴号技术提升型智能动车组,设备更加先进,与普通复兴号动车组相比席位增加42席。部分复兴号动车组进行改造升级,改造后每组动车组最多可存放36个滑雪器材包。

### 学生务工团体可预约购票

春运期间,哈铁将持续提升旅客购票服务体验。推广好客电子发票服务,旅客办理电子客票购买、退票、改签业务后,可通过铁路12306网站和移动客户端开具电子发票。做好学生、务工团体预约售票,铁路12306手机客户端分别开通了学生、务工人员春运预约购票服务专区,为重点群体提供优先保障。加大非紧张时段、方向列车的票价优惠力度,春节前后分区段、分席位对北京、天津、哈尔滨、牡丹江、佳木斯等方向32列旅客列车票价进行折扣优惠。

哈铁将根据客运需求变化,动态调整列车开行方案,不断改进运输服务举措,努力提升广大旅客出行体验。有查询信息或购票的旅客,可及时关注“中国铁路12306”官方网站和“铁路12306”官方App,或致电12306客服电话进行咨询,以便合理安排行程。

# 春运首日哈机场起降航班数量再破纪录

执行航班546架次,预计运送旅客8.7万人次

通道实行全方位开放,缩短旅客等候时间;结合春运航班计划,积极协调机场专线,出租车做好深夜交通接驳保障,用心用情为旅客提供高质量出行保障。

春运期间,哈机场各服务保障单位持续为爱心旅客(如老年旅客、携带婴儿旅客、伤病旅客、残障旅客、孕妇旅客、无人陪伴儿童)和首次乘机旅客提供“一站式”帮扶服务。在值机、问询、安检等重要节点,哈机场增设

了“志愿服务岗”,现场服务人员主动“上前一步”帮助旅客解决困难、解答问题。设置晚到旅客值机专柜与安检通道,提升晚到旅客服务保障能力,确保旅客安全、顺利出行。

春运期间,哈机场各服务保障单位持续为爱心旅客(如老年旅客、携带婴儿旅客、伤病旅客、残障旅客、孕妇旅客、无人陪伴儿童)和首次乘机旅客提供“一站式”帮扶服务。在值机、问询、安检等重要节点,哈机场增设



旅客收到新年祝福。



扫描二维码看“冰城+”视频



扫描二维码看“冰城+”视频

## 落实两个责任 菜单“三公示”

市市场监管部门多措并举护航餐饮食品安全

本报(记者 李佳琪)为护航亚冬会,保障冰雪旅游季餐饮食品安全,近一段时间,市市场监管局强化服务指导、监督检查,创新工作方式方法,采取多种举措保障“舌尖安全”。

在强化安全监管方面,市场监管部门紧盯中央大街、中华巴洛克历史文化街区等热门商区,以及亚布力、哈尔滨冰雪大世界等热门景区的食材安全及加工环节等重要环节,全面规范餐饮经营商户经营行为。采取提前介入指导措施,对冰雪大世界餐饮经营者、市内10家餐饮连锁企业、50余家网红餐厅负责人开展现场约谈,进行食品安全培训。同时,强化日常监管,制定涉旅餐饮服务单位自查要点表、监督检查要点表,组织企业全面进行食品安全自查,及时发现风险隐患,监管部门结合企业自查情况开展监督检查,对发现的问题建立问题台账、督促整改闭环。另外,市市场监管局成立督导检查组,对多个涉旅热门点位开展多轮次督导检查,既检查企业主体

责任落实情况,又督导属地监管责任落实,全面夯实两个责任。

在创新工作方式方法方面,市场监管局以中央大街、中华巴洛克历史文化街区等餐饮集中区为试点,创新餐饮单位食谱设计,采取“三公示”方式公示餐饮服务加工情况,保证菜品及时加工及时消费,不销售隔夜餐、不销售剩菜剩饭;公示菜品主要食材重量,防止餐饮浪费;公示不使用预制菜,让消费者放心消费。通过餐饮机构“一承诺”(即承诺不使用转基因大豆油)保障消费者合法权益。