

“女站长”的春运时间

□本报记者 张颖

2月6日上午9点半,在全省流量最大的高速出入口——福州高速祥谦收费站,21个车道全部开通,车辆络绎不绝。身穿防寒服、反光背心,一头利落的短发,福州高速祥谦征管所杨柳英所长站在值班室,时刻关注着车流的变化。“春运开始后,站日均流量最高已经达到6.2万车次,比平时增长了10%,较去年春运同期增长20%。”今年春运车流高峰可见一斑。

面对车流量的变化,祥谦所实行人员三级梯队制度,全力“迎战”出行高峰。“现场车流量一旦增大,从第三梯队的指挥人员,到第二梯队的现场外围人员,以及第一梯队的一线人员都会联动处理突发事件,及时增开车道,进行保障。”杨柳英说道。

除了配齐人员,智慧科技手段也在春运保畅工作中发挥重要作用。杨柳英介绍,今年祥谦收费站配备了3套智慧缴费终端。“一旦人工车道出现拥堵,ETC车道相对通畅时,我们就可以将1-2个ETC车道即时转换为自助缴费模式。同时,现场人员还能手持缴费机进行走动作业,实现人工车道的扩容,从而提升车流通行效率。”

不仅高速,连日来,我省地铁、火车站、机场也陆续进入节前客流高峰。

7日下午,在福州地铁1号线福州火车站站,值班站长王涵容一直在忙碌。当天,福州火车站发送人数约11.5万人次。“赶班回家的旅客越来越多,进入火车站的人流量明显增加。”王涵容在站内不停地奔走,处理各种状况。在接受采访的间隙,她时不时地回答旅客的询问。

尽管人流明显增多,但是车站内秩序井然。王涵容介绍,今年,为了更好地做到火车站与城市轨道交通紧密衔接,福州火车站与福州地铁携手合作,共享高铁列车开行和到发客流数据。“公司接到铁路相关情况通知后,会结合现场客流情况,采取适时增加上线列车、压缩行车间隔、延长夜间地铁末班车运营时间等措施,做好旅客接驳。我们还配置了4台安检机,可以根据人流情况增加安检通道,减少乘客的等待时间。”

2月6日起,福州市的地铁和城区公交可在工作日17点之后、休息日和节假日全天(含春节假期)免费乘坐。针对节前2月8日、2月9日(除夕)福州火车站迎来的中短途出行高峰,福州地铁公司延长半个小时运营时间,全网各线路末班车始发时间延至23:30。9日除夕当天,为保障“闽江之心”烟花无人机光影秀活动,1号线在线网运营时间还会额外延长至次日凌晨1点。

记者从福州机场获悉,今年春运期间,福州空港预计保障旅客达188万人次,较2023年同期增长56.1%。面对近年来最繁忙的一次春运,福州空港全力以赴保障旅客往来安全顺畅。

针对春运客流高峰,机场改造新增三条安检通道,留足一线岗位勤务人员,大幅提升现场保障能力。同时,安检现场常态化开放急客通道,为晚到旅客抢抓关键登机时间,尽力避免误机情况。针对可能出现的航班延误情况,工作人员将重点关注老弱病残孕等特殊旅客,开辟畅享“五优”绿色通道和航延“暖心服务”,全力保障广大旅客顺利回家团圆。

行囊里面装了啥?

□海峡都市报记者 梁展豪 实习生 李旺 文/图



周女士展示自己做的台灯。

春节的脚步日益临近,福州站熙熙攘攘,人们纷纷踏上归家的旅程。行色匆匆的旅客,携带着大包小包,他们究竟带了什么东西回家过年呢?7日,记者走进福州站,寻访旅客行李中的“宝贝”。

在火车站里,余先生背着大大的登山包,手扶着一块电动滑板正在候车。余先生告诉记者,自己准备回家过年,电动滑板是他的日常代步工具。“我比较喜欢玩滑板,今年准备把它带回家,为家里过年助兴。”

准备回武夷山的周女士,手中则拎着一件色彩缤纷的“行李”。“这是我用扭扭棒做的台灯,这次准备回去送给妈妈。”周女士表示,她平时有做手工的爱好,所以时常会做些小玩意,丰富自己的业余生活。

在3号候车室里,两个孩子乖巧地坐在椅子上看书,身旁的爷爷苏先生告诉记者,儿子和儿媳工作繁忙,所以他提前带着孙子回三明老家过年。“大孙子苏瑞琪今年8岁,小孙子苏有涵6岁,包里装的都是他们的玩具和书本。”苏先生一边说着,一边打开孙子的书包展示。在苏有涵的书包里,记者看到了一个变形玩具以及几本课外作业。“这个玩具可以拼起来。”见到玩具被掏出,苏有涵立马放下手中的书本,向记者展示起了玩法。

在8号候车室,准备回漳州诏安的叶先生和老伴正在整理地上的包裹。叶先生告诉记者,其中一个包裹里装的是小肠,“小肠在老家的售价较高,福州还相对便宜,所以提前买了些带回去,准备在除夕晚上做汤喝。”

每位旅客的行囊都承载着对家的思念,每一件物品都有着不同的意义。在春节前夕,他们带着满满的爱与期待,踏上归家的路。

车站优服务 温情暖归途

□本报记者 赖昊拓

对讲机上各岗位的呼叫不时传来,电脑屏幕上的服务工单反复切换,每次电话铃响后标准的礼貌问候……2月6日下午,福州火车站迎来一天中客流最集中的时段,走进“海峡情·王威服务台”内,客运员和志愿者们不停忙碌,又秩序井然。

“下午2点10分进站,是坐轮椅的老人吗?好的,我这边帮您安排。”接听求助电话后,客运员王秀向检票口、站台和列车发出呼叫,提前预留出绿色通道和协助人员,迎接需要帮助的老人进站。像这样通过互联网、电话和现场发出的重点旅客服务需求,福州站每天都要处理数十例。

在服务台的桌面上,记者注意到了一沓沓小纸条和卡片,上面写着老幼病残进出站、

失物认领、退补票流程等信息,这是“海峡情·王威服务台”提升服务质量的一个小创举。

“问讯的旅客急着赶路,有时候刚获得解答,转头就记不清了。”王秀介绍,我们把常见问题印在不同的纸条、卡片上,再手写补充重要信息,旅客拿在手上可以更方便地对号参考。其他岗位的工作人员看到纸条、卡片后,也能够提供更加精准的帮助。

支撑春运期间站务高效运转的,除了车站工作人员外,还有福州站联合福建省曙光救援中心、晋安区茶园街道、当地高校新增的30余名志愿者,他们在重点区域开展引导解答、帮扶老幼、维护秩序等服务,成为一道亮丽的风景线。

“我每天在这里轮班约8小时,既帮助

了他人,也锻炼了我的沟通能力。”福建师范大学学生刘诗棋已经是第二年在福州站担任志愿者,她表示,令她最有成就感的志愿者岗位是扶梯值守的“守望者”,“春运期间,一旦有旅客在扶梯上不慎摔倒,尤其是携带大件行李的旅客,很容易发生危险。我们此时便会第一时间按下扶梯急停按钮,协助旅客起身,恢复扶梯秩序”。

在福州站的第9检票口前,乘坐从福州发往洛阳的K30列车的旅客们正在候车。尽管离发车还有1个小时,旅客们却早早排起了长队。“归心似箭啊,许久回家过年,大家的行李都不少,想早点上车把行李安顿好。”准备回老家河南商丘的旅客豆红巨告诉记者,自己和老乡刘诗棋结

伴返乡,两人共带了7包行李,多亏了志愿者们伸出援手,进站十分顺利。

谈及旅途中准备的食物,刘诗棋打开他的背包,如数家珍地介绍了起来:中午刚煮好的鸭子散发着热气,从农贸市场买回的橘子和苹果格外新鲜……“我俩到福州已经八年,还是想念这口家乡味。多亏老刘的手艺,回家的路上能提前解解馋啦!”豆红巨告诉记者。

据了解,今年春运期间,福州火车站预计发送旅客345万人次,日均8.6万人次,其中2月1日至2月7日均旅客发送超十万人次。福州火车站将持续优化车站业务和服务,保障车站所有设备、设施、系统、人员、作业高效运转,不断提升旅客出行体验舒适度。



▲旅客在位于厦门北站交通旅游综合服务中心办理值机。
本报记者 施辰静 通讯员 夏飞 摄



▲福州站志愿者在自助取票机前为旅客提供帮助。
江曲 摄



▼在厦门五通客运码头,高崎边检站民警为往来台胞送上新春礼包。
付佳萍 摄

联运接「天地」 年味满云霄

□本报记者 施辰静 黄星榕 通讯员 张磊

2月7日下午3点多,厦门机场T3航站楼出发层大厅内人头攒动,起飞时间的广播声、安检员的引导喊话声不绝于耳。航站楼里随处可见“龙”元素,红灯笼、中国结等新年气氛布置,年味加满,瑞气盈门。

新年寄托着无限希望,春运承载着久别重逢的思念。“回去主要是为了看看我的老母亲。”从事建筑行业的大叔来厦工作生活已有20多年,他和妻子即将乘坐下午5:15的航班飞往甘肃兰州,落地后再开3个小时的车回定西,“我每年都坐飞机回老家。飞机快,过几个小时就到家咯”。

黄远堂凤梨酥、日光岩馅饼、中山路步行街的雪花酥和鱿鱼干……游客冯先生推着满载厦门特产的行李车,准备跟一同来旅游的家人乘机返回老家西安。

“这是我们第一次来厦门玩。这里街道特别干净,气候也很好。”冯先生笑着说,“玩了整整5天,准备回家过年了,正好带点厦门的年货给家人尝尝!”

春运期间,选择民航出行的旅客越来越多。机场推出多项春运新服务,一线职工坚守岗位,为旅客保驾护航。

28岁的朱世豪是厦门机场的一名夜班安检员。“我们平常工作巡逻的步数打底15000步。春运期间工作量显著提升,尤其是近期受不良天气因素影响,不少航班延飞,工作内容和时长也相应增加,每天步数能到2万步。”朱世豪告诉记者,“我每天看到这么多旅客平安返乡与家人团聚,我心里也高兴。”

今年,针对春运期间旅客行李较多的情况,元翔厦门空港推出T4候机楼登机口“三超”行李(超大、超件、超重)二次安检补托流程,还在T3航站楼负一层开设免费休息室,解决过夜候机旅客的休息需求,让旅客返乡之路更加顺心、舒心。

此外,厦门机场近期还推出“畅厦飞·空铁联运”空铁联运项目。乘坐高铁动车到厦门转乘飞机的乘客,下车后可以直接在位于厦门北站换乘中心的交通旅游综合服务中心办理值机,还可享受厦门机场在春节期间推出的免费空铁接驳车、快速安检通道、专属值机柜台、免费空铁休息室等服务,为有转乘需求的乘客提供便利。

“我本来打算坐BRT去机场的。出站后发现厦门北站可以直接办理值机,还有免费的接驳车可以直达机场。办理完之后还送了我一张机场用餐的春运特惠抵用券,感觉很贴心。”厦门北站乘客小王在漳州上大学,乘坐动车从漳州到厦门后,准备再转乘飞机回家过年,新推出的空铁联运项目给了他意外的惊喜。

据悉,推出空铁联运项目,主要是为了方便省内和江西、广东潮汕周边地区的旅客。该项目可以让旅客通过铁路短途驳运后,经厦门机场前往全国热门城市的旅程更加高效顺畅,满足更加多样化的出行选择。下一步,元翔厦门空港还将会同市文旅部门、铁路部门、各基地航司继续完善空铁联运项目,尽快推进落地“城市候机楼”、前置行李托运及“一站式”购买空铁联运票等事项。

福袋传心意 两岸共此时

□本报记者 吴洪

一湾海峡牵两岸,浓浓深情伴归途。大红灯笼、中国结、“福”字帖……临近春节,福建“小三通”客运码头、厦门机场、福州机场等两岸旅客往来的“黄金通道”处处张灯结彩,“春”意浓浓。各地备足人力、物力,出台服务举措,让台胞的两岸返乡之路温情满满。

8日,厦门五通客运码头候船大厅里人头攒动,不少举家返乡的台胞踏上回家过年之路。家在台北的林女士和家人一起,提着大包小包年货,准备乘坐早上第一班客轮前往金门,再转机回台湾本岛。

“福袋里装的是酥糖,吃在嘴里,甜在心里。”林女士接过一旁“同心桥”服务组民警赠送的福袋,对记者说,这里每一位工作人员都面带微笑,而且大多能用闽南语沟通,感觉特别亲切、特别温暖。

“2024年厦金航线春运期间,客流高峰期预计将出现在腊月廿七至廿八的出境方向,以及正月初六至初八入境方向。”位于厦门五通客运码头的高崎边检站有关负责人表示,为了最大限度提升通关效率,缩短两岸旅

客候检时间,他们已开足人工查验通道,开满快捷通道。同时,加强通关查验组织保障,实时跟踪航班动态,依托自主研发的“同心·安心行”系统,及时发布流量安全提醒,强化现场通关提示指引,安排通晓闽南方言的执勤人员提供“乡音”“乡情”专属引导。此外,针对返乡过节的台胞大多带着老人小孩、行李较多等情况,该站还增派“同心桥”服务组民警前置引导帮扶,积极为有需要的旅客提供服务。

在泉金客运码头,记者看到,该口岸增设台胞返乡服务窗口,并通过科学调配警力,开足查验通道等方式,切实保障春节期间通关环境顺畅。同时,这里还开展“喜迎新春 情暖两岸”送春联活动,将一副副喜庆吉祥的春联和充满温暖的“福”字,送到台胞手中,祝福他们返家后度过一个幸福快乐的春节。

两岸一家亲,阖家团圆。福建是逾八成台胞的祖籍地,今年回闽谒祖、探亲度岁也是许多台胞的过节方式。

7日13点20分,随着“安麒6号”班轮缓缓停靠在福州琅岐对台客运码头,船上74名台胞旅客排队有序下船。

“这是我第一次坐船回连江老家过春

节,没想到既便宜又快捷。我还特意带了台湾高粱酒给福州的亲戚们尝尝。”台胞林先生兴奋地对记者说。

旅客中还有特意到福州采买特色年货的马祖乡亲。“福州年货品类比较丰富,这次我准备多买一些鱼干、米粉、佛跳墙,带回去送给亲友。”马祖乡亲周女士说。

连日来,“两马”小三通航线迎来客流高峰,马尾海关运用智慧监管系统优化通关流程,在福州琅岐客运站关键岗位增配人力协调策应,并在支付宝、微信推出海关旅客指尖服务小程序,便于大家随时获取通关信息,保障两岸同胞春节旅途顺畅;“黄马”小三通航线在福州港黄岐客运站新设“闽台驿家”台胞服务窗口,增设专人专岗,通过多部门联动,为台胞提供票证换领、航班资讯、行李寄存、志愿服务等一站式服务,让台胞感受到满满的归属感和幸福感。

“新春快乐,欢迎回家。”5日下午1时许,从台北桃园机场飞来的MF880航班,准时抵达福州长乐国际机场,许多台胞在快捷查验信息采集点前一键办好了通关手续,在工作人员温暖的祝福声中顺利通关。对于这一新举措,台胞们频频举起大拇指点赞。

今年1月1日,中华人民共和国出入境管理局支持福建建设两岸融合发展示范区十项入境政策措施正式实施,其中包括在对台客运口岸增设信息采集点,方便自愿留存信息的台胞使用边检快捷通道,同步实现“一地备案、全国通用”。这大大便利了台胞的出行,也让回家的路更近了。

“春节是中国人最重要的节日,回家是最温暖的旅途,感谢福建同胞为我们提供的温馨服务,让我们心里暖暖的。”在儿子的陪伴下,祖籍福州的91岁台胞何先生坐在轮椅上,迅速办理了通关手续。“如今,通关这么方便,我希望每年都能回来一趟,看看我从小长大的地方,看看家乡的亲人们。”何先生激动地说道。

为给台胞更好的返乡体验,福州机场、厦门高崎机场边检站已提前做好部署,运用大数据实时掌握客流动态,科学配置现场警力,开足查验通道,并及时发布流量安全提醒,强化现场通关提示指引,为台胞提供高效、便捷、安全、温暖的通关服务。

乡愁是一湾浅浅的海峡,而归途路上每一个关爱的眼神,每一句亲切的问候,都温暖着每一位台胞的返乡之路……