



大爱

已顺利返乡的安徽自驾游客为疏堵一线工作人员送来锦旗

“大雾无情，海口有爱”

■本报记者 赵优 计思佳

“这是已经顺利返乡的游客周扬特意委托我们一定要送到的锦旗！”今天上午，在海口新海港，海南省自驾游协会秘书长温强双手捧着印有“大雾无情，海口有爱”的鲜红锦旗，赠给现场的志愿者代表。

几天前，得知海口三港因罕见大雾停航消息后，根据海南省旅游委、海口市政府的工作安排，省自驾游协会紧急召开临时应急工作会议，分别在

海口东线、西线、中线、海文高速互通出口及码头周边规划出11个自行车分流休憩点，并开通24小时免费道路应急救援咨询热线。

“我们担心返程自驾车不断叠加进而增加海口的交通压力，通过协会的影响力来分流返程车辆是我们所能及的事情。”温强告诉记者，截至24日17时，协会咨询热线共接到游客来电4300多个，超过85%的自驾游客在指引下选择错峰前往海口三港。中石化龙桥自驾游集散中心、观澜湖旅

游度假区及远大购物广场等11个分流休憩点成功引流自驾车7300多辆，游客约2万人次，有效缓解了海口三港拥堵压力。

然而，已经返程至海口的车辆还是被堵在路上。21日，来海南自驾游的安徽滁州游客周扬就在汽车长龙中。从开始的走走停停，到最后进退两难，周扬被堵了近10个小时。3岁的女儿在车上因为身体不适一直哇哇大哭，周扬一家急得满头大汗，却也毫无办法。

就在这时，穿着红马甲的志愿者敲了敲窗户，问周扬是否需要帮助。“毫不夸张地说，当时真是像看到救星一样，我的妻子感动得都没忍住眼泪。”已经在24日安全回到滁州的周扬回想起那一刻，仍充满感激。

像众多滞留游客一样，周扬看到了环卫工人穿梭的背影，听到了交警们沙哑的嗓音，从志愿者的手中接过一瓶瓶水、一份份饭……

“在这场滞留中，我看到了这座

城市的人文关怀和温情。我们要为这样的正能量接力。”周扬说，回到家之后，感念于一线工作人员和志愿者的温暖之举，他特意给海南省自驾游协会打来电话，委托协会为他们送上锦旗以表感谢。当天上午，除了周扬所赠送的锦旗，署名“返乡自驾游客”并印着“忠于职守，排忧解难”“不辞辛苦，任劳任怨”“夜以继日，坚守岗位”的一面面锦旗也送到了还在忙碌中的交警、环卫工人、港务工作者的手中……（本报海口2月25日讯）

服务

港航公司退休老职工组成志愿服务队
做一些小事
让旅客温暖

■本报记者 郭萃

“慢点慢点，请到前面排队。”今天凌晨1时30分许，在海口港客运站前的广场上挤满了准备买票候车的人群，志愿者周爱妹正在引导着旅客在门口排队。

此时工作人员根据船舶装载情况开放了等候通道，焦急的旅客立即涌至候车大厅的等待棚内，突然有个1岁的小孩在妈妈怀里哇哇大哭。

“您抱着小孩从绿色通道先进候车厅坐着等，让您丈夫排队一会进去再找你们。”周爱妹带着她们走进了候车厅。“太感谢了太感谢了。”被帮助的女士一边哄着孩子一边对周爱妹说道。

“来，您慢点，我帮您拿行李。”“喝点热茶，给您饼干。”周爱妹忙碌着，直至这批旅客全部进了候车棚，她才有时间回复记者。

“我们这些在售票厅门口的志愿者都是港航公司的退休老职工，一共23个人，年龄最大的69岁，已经退休14年了。”去年刚刚退休的周爱妹告诉记者，从2月18日起她们就开始在那边为过海旅客提供志愿服务。

与路边的志愿服务点不同的是，在客运站等待的大多都是团队和散客。周爱妹说道，“有时候旅客一个人排队过海想上个厕所或想吃个饭都不敢，担心一离开就得重新排，我们就经常帮他们泡好泡面送过去，有的旅客大包小包的行李拿得非常费劲，我们就帮他们搬行李，引导他们买票。”这些琐碎的小事却让旅客觉得非常温暖。

在周爱妹温暖了旅客的同时，很多旅客也给她不少感动。“印象最深的是23日下午，天气比较冷还下着雨，有位60多岁的老人带着孙子过来问我有没有热水，在我递给她一杯热水并给孙子两块蛋糕之后，老人突然眼泪流了下来，连连说‘有你们真好’，并给我们竖起了大拇指。”

“谁出门在外不会遇到点困难，对于我来说只是一点小事。”她告诉记者，这些旅客的每一个微笑、每一声感谢都会让她觉得此刻做的这件事很有意义。

“阿姨，请问洗手间怎么走。”“你从这直走进去转个弯就看到了。”她的笑容始终挂在脸上，“我们志愿者也是服务窗口，必须要让所有的旅客有亲切的感觉，让他们感受到海口不仅气候暖，人心也暖！”（本报海口2月25日讯）

省公路管理局志愿者
为旅客“导航”

本报海口2月25日讯（记者邵长春 通讯员陈长吉）“谢谢你们，海南公路志愿者太让我们感动了。”日前，来自贵州的4名迷路游客在海口港邮轮码头经过安检时，激动地握着省公路管理局助力春运志愿者黄德豪的手连声道谢。

2月22日13时左右，一名来自贵州贵阳的女士带着3名60多岁的老人焦急地向志愿者黄德豪询问如何到邮轮码头乘坐开往越南的“辉煌号”邮轮。原来，他们春节期间来海南旅游，之后又报名参加了越南游，邮轮将于当日14时30分启程，但旅行社没有安排车辆接送，4人不知如何前往邮轮码头。

黄德豪查询手机导航后决定徒步带她们前往，走了20多分钟，并协助她们过安检和出入境登记。临行前，4名游客连声道谢，称赞海南的春运志愿者最可爱。

扶危

76岁老人登船准备离琼时
突发急病获救，家属含泪致谢：
“我真的不知道该怎么感谢你们”

■本报记者 符王润

连日来，浓雾锁椰城，阻挡了来琼旅客归家的脚步，却挡不住满城的爱心在海口温暖传递。

来自河南南阳的76岁的陈大爷是滞留旅客之一，2月21日晚，在经历了12小时等候终于可以登船时，他却因身体不适被紧急送往海南省肿瘤医院。在接下来的14个小时里，他感受到了海口各相关部门的关爱和专业服务。

21日上午8时至晚上8时，陈大爷一家都在漫长的等待中度过。陈大爷的女儿陈女士告诉记者，由于等候时间长，老人回乡心切，时而出现焦躁情绪。当天下午天气较热，陈大爷的身体出现胸闷、心悸、头晕等不适。老人有20年的糖尿病史，加上心脏不好，家人担心他身体出问题，就给他服用了硝酸甘油缓解心脏不适。

晚上8时，终于等到了登船，可在等待起航的时候，陈大爷越发难受，胸闷、心悸、头晕、恶心症状加重，四肢不受控制地胡乱摆动。

在了解了陈大爷的情况后，乘务员拨打了120。陈女士回忆，5分钟左右，救护车赶到。“由于当时车多人多，救护车开不到跟前，6个人抬着软担架将我父亲护送到救护车内，现场情况很紧急，也让我们十分感动。”

随救护车前往医院的海南省肿瘤医院疼痛康复科主任医师张志春，一边为陈大爷做检查，一边耐心安抚他。当晚10时许，救护车抵达海南省肿瘤医院，陈大爷经过急救和相关检查后，不适感也渐渐消除。

22日一大早，陈大爷肺部症状明显改善，生命体征基本恢复正常，情绪稳定。

陈大爷的病情牵动了海口市相关部门负责人的心。经海口市卫计委积极协调，海南省肿瘤医院专门安排救护车和医护人员，将陈大爷护送上船。考虑到陈大爷年事已高，身体情况不佳，在新海港现场调度相关负责人的多方沟通下，不但为其开辟绿色通道，还专门为他安排了一间休息室。

当海南省肿瘤医院的医护人员将陈大爷送上船并让他平躺在床上，细心地为他盖好被子后，大爷紧紧地握住了他们的手，眼含热泪说道：“真的谢谢你们！”“我真不知道该怎么感谢你们，我给你们鞠躬吧！”陈大爷的老伴郭阿姨流着泪说。

22日中午12时，已上船的陈女士给省肿瘤医院的医护人员发来信息：“我代表我的家人向帮助过我们的所有亲人鞠躬，我们一定会再来海口的。”

（本报海口2月25日讯）

影像



细心·暖心

↑2月24日，海口市丘海大道，滞留车辆排起长龙。在滞留车辆中，保洁员来回清理垃圾，为旅客提供整洁的环境。
本报记者 袁琛 摄

◀2月24日晚，海口港区内的售票点，一位志愿者帮助过海旅客自助购票。
本报记者 宋国强 摄



放心

一位年轻妈妈带着嗷嗷待哺的婴儿求助，志愿者骑行3公里买来奶粉

一辆自行车载来的温暖

本报海口2月25日讯（记者杨艺华 通讯员戴瑞）2月24日16时，气温骤降。在海口市滨海大道和长滨北五路交汇处设立的旅客志愿服务站旁，来自广州的年轻妈妈王女士神色焦急地抱着一个襁褓中的婴儿四处张望。

“姐姐别着急，我们同事小黄已经拿到奶粉了，她正在骑车回来的路上，天挺冷的，您先喝杯热水。”海南联通志愿者吴蔓菁一边安慰王女士一边递上了热水。

就在半小时前，王女士带着哇哇

大哭的孩子来到志愿服务站求助，“孩子饿了，我们买不到奶粉又没有奶水了，这可怎么办啊……”

“我们服务站有一些婴儿用的应急物资，我带你过去。”吴蔓菁带着王女士赶紧来到了服务站，婴儿奶粉找到了，但可惜不是小孩平时喝的品牌。

王女士连忙说：“都这个时候了，顾不上什么品牌了，只要年龄段合适先应急一下吧！”可刚喂了两口，小孩就又哭又吐。孩子对奶粉的拒绝让王女士愈加着急。

“没事，我骑共享单车过去就好，也就差不多3公里的路，姐姐你别看我个头不高，骑车可快了。”话音未落，她转身就快步跑去寻找自行车了。

15分钟后，吴蔓菁接到了黄丹的电话，“奶粉买到了，你晾一些开水，

距离这里几公里远的地方有个

大超市，应该有很多种类的奶粉，您快告诉我宝宝平时喝什么牌子的，我现在过去买！”志愿者黄丹热情地伸出援手。

“可是现在堵车成这个样子，你怎么过去？”王女士指着拥堵的马路说。

“没事，我骑共享单车过去就好，也就差不多3公里的路，姐姐你别看我个头不高，骑车可快了。”话音未落，她转身就快步跑去寻找自行车了。

15分钟后，吴蔓菁接到了黄丹的电话，“奶粉买到了，你晾一些开水，

距离这里几公里远的地方有个

我马上回来！”不久，黄丹满头大汗带着奶粉赶了回来。

王女士看着吃饱入睡了的孩子，双眼闪烁着泪光，连连对志愿者们说道：“真是太感谢了，多亏了有你们在，虽然因为大雾堵了好几天，但是你们实在太棒了，让人感到温暖！”

天快黑了，车辆依旧大排长龙，一批批志愿者穿行在停滞的车辆中派发矿泉水、饼干等物资。“您需要矿泉水和饼干吗？”一声声亲切的问候在滞留车辆中不断响起。

舒心

海口逾50家酒店为滞留游客提供爱心餐点，游客王波感慨：

“我在路边吃上了五星级酒店早餐”

■本报记者 叶媛媛

“这个馒头真香，没想到我们在路边还能吃上五星级酒店的早餐，太幸运了！”今早7点，在海口市滨海大道的长龙车流里，品尝着海口香格里拉大酒店精心提供的餐食，滞留游客王波开启了一个暖心的早晨。

同样在滨海大道上，金色阳光温泉度假酒店的服务点前也早已排起了长龙，两张不大的桌前热气腾腾，旅客们各自欣喜地领回早餐。

鸡蛋，寒冷的胃一下就被这份温暖包围。金色阳光温泉度假酒店总经理杨峰告诉记者，“供应何种早点”此前经过一番考量。“我们考虑到，游客们长途跋涉身体比较寒冷，更需要一些热食。”仅当天，酒店就为滞留旅客提供餐食1500份。

在海口天艺东环酒店服务点，这里各式早点一应俱全，除了热粥、奶黄包、叉烧包、馒头……各类包点应有尽有，所有餐食全都用精美的餐盒细心包装。

“我们的餐点食材全都现买现

做，考虑到孩子和老人牙口不好，我们选择的都是方便食用，且好咀嚼的餐食。”酒店的服务向来讲求细心，天艺东环大酒店负责人王淑告诉记者，为了给滞留旅客们提供更周到的服务，不少酒店员工主动放弃了假期，专门跑到服务点提供服务。7天下来，该酒店已累计超过70人参与这次的服务行动。

除了这些，在马路的各个角落，还散落着许多不同酒店的服务人员，他们也在用不同的方式奉献爱心——

为了让滞留旅客及时吃上早点，宝华海景酒店的送餐队每天6点

多就出发；为了照顾一些不便下车取食的车主，海南大酒店甚至搬来了送餐的手推车提供方便；为了方便游客找到住宿点和服务点，不少酒店还专派志愿者到马路上进行引导，并主动提供热水和卫生间供旅客免费洗漱……

“哪里有需要，哪里就能看到我们的身影。只要有需要，海口酒店人义不容辞。”海口酒店协会秘书长王德余告诉记者，从2月19日到2月25日晚，海口已有超过50家酒店投入到爱心志愿活动。

（本报海口2月25日讯）

海南酒店餐饮企业
为旅客“爱心接力”
7天送了3万多份餐食

本报海口2月25日讯（记者杨艺华 通讯员张富明）近日，为做好滞留旅客的服务工作，省商务厅服务贸易局日前下发“关于尽快组织会员企业作好海口港滞留旅客后勤保障工作的通知”。

省酒店与餐饮行业协会响应号召，近百家酒店餐饮企业纷纷加入了支援便民服务点的队伍，为滞留旅客提供援助。据不完全统计，连续7天，省酒店与餐饮行业协会近百家酒店餐饮企业单位为滞留旅客送上了3万多份爱心餐，为3万多名旅客提供价值100余万元物资，出动车辆160多辆，参与现场服务志愿者7000余人次。