

## 全心服务

琼州海峡春运志愿者姊妹花在岗忙碌  
热情指路温暖归途

■ 本报记者 刘梦晓

“购票窗口在哪？”“购买的免税品怎么取？”“小孩没有身份证怎么过海？”……2月13日，2024年琼州海峡春运进入返程高峰。下午5时许，在海口新海港入口大门处，志愿者林小燕和林珏妃被旅客团团围住，面对旅客相继提出的问题，两名志愿者耐心解答。

“明显感觉今天的旅客比前几天多了不少。”服务旅客的间隙，林珏妃告诉海南日报记者，她们所在的服务台，是服务旅客的“最前线”。服务台内有凳子，两人却一直没时间坐下歇息。

又送走了一拨旅客，林小燕补充道：“返程高峰要来了，有时候要同时解答好几名旅客的问题。幸亏我们‘业务’熟练，才不会手忙脚乱。”

林珏妃和林小燕是在岛上上学的大二学生，还是堂姊妹。春节前夕，返乡过年的姊妹俩先后加入志愿服务队伍，在新海港游客到港大厅做向导及旅游宣传服务。

成为志愿者后，姊妹俩每天上午9时到岗，要一直忙碌到晚上9时。就连

除夕夜，两人也都坚守在岗位上。“因为节前工作的积累，我们对新海港的位置比较熟悉，过完除夕，带队的老师就把我们安排在门口，专门给离岛的旅客指路。”林珏妃说。

在岗服务了近一周，林小燕说自己的每一天都过得格外充实，尤其在碰到聋哑人、盲人等，她都主动上前帮忙，“我家哥哥也是聋哑人，我在帮助别人时就想，他外出需要帮助时也能遇到好心人帮忙。”

老年人也是常来寻求帮助的群体。“现在买票需要线上操作，老人家弄不明白，就来找我们帮忙。”前两天，一名要搭乘火车回河南郑州老家的老年旅客向林珏妃求助。一番交谈下来，林珏妃才知道，老人不仅没买船票，就连过海后的大巴车票、火车票也不会买，“我俩就轮流帮老人操作，从查票到买票，弄了近半个小时。我们不光把老人送上离岛的船，还要把他送回家！”

而让两人最感动的，莫过于那一句带着天南海北口音的“谢谢”。“我们会把每一声‘谢谢’都记在心里。”林小燕说。（本报海口2月13日讯）

海口美兰国际机场志愿者春运以来服务旅客上万人次  
爱心帮扶保障出行■ 本报记者 邵长春 通讯员 蔡莲珠  
特约记者 单云鹏

“国际出发在A岛，您往前走就可以看见了。”

“免税店在隔离区内，过了安检才能看到。”

“没带身份证没关系，我们有临时身份证办理点，我带您去办理。”

……

2月12日，春节假期进入第三天，走进海口美兰国际机场出发大厅，目之所及都是人头攒动。人群当中，志愿者的“蓝马甲”格外醒目。

“春运以来，我们已经为上万人次旅客提供志愿服务。”美兰机场航站区管理部公共服务主管张祺说。

今年春运，美兰机场旅客量高位攀升，如何帮助越来越多的旅客顺畅出行，如何加强旅客问询、出行引导、爱心帮扶等方面的服务，考验着美兰机场志愿者团队。

“我们这支‘蓝马甲’队伍共有32人。”张祺说，其中12名志愿者是美兰机场原本

的队伍，“为了应对春运的保障压力，共青团海口市委和美兰区委又支援了20人。”

前两天，张祺作为志愿者增援力量在候机楼保障时，遇到一位拄拐的老年旅客，身边还跟着搀扶他的家属。

“一些老年旅客不好意思主动向陌生人寻求帮助，就需要我们像家人一样主动热情地帮助他们。”张祺立即上前，询问情况后，帮助旅客在南航柜台申请特殊旅客服务，将旅客搀扶坐稳后，一路引领老人从安检的爱心通道顺利乘机。

张祺告诉海南日报记者，机场志愿者与美兰机场服务一号通“0898-966114”线上线下联动开展爱心帮扶服务，旅客拨打热线预约爱心帮扶后，由志愿者根据预约信息开展线下帮扶，实现旅客服务前置，保障旅客平安、便捷、温馨出行。

“春运保障压力的确大，但是看到每一位有出行难题的旅客最后都能拥有平安、便捷、温馨的出行体验，我们的坚守就意义非凡。”说完，张祺又走向下一位需要帮助的旅客，解答出行难题。

（本报海口2月13日讯）

## 倾心帮助

海南航空国际航班上旅客突发不适  
空地联动救治旅客

本报讯（记者邵长春 通讯员黄增燕）2月11日，海南航空HU484墨尔本飞往海口的航班上，一名女性旅客突发不适，机组人员立即启动紧急医疗救助程序，海南航空空地联动，各单位通力合作制定急救服务、航班备降等保障预案。经紧急救治后旅客身体状况好转，航班平稳降落海口，确保了旅客生命安全。

“叮、叮、叮——”当天，原本安静的客舱被一串急促的呼唤铃声打破，乘务员赶到，只见就座在57排H座的一位女士呼吸急促，面色苍白，额头伴有虚汗。经询问一旁旅客后，乘务员意识到情况紧急，乘务组第一时间广播找医生，通报机组信息，启动紧急医疗救助程序。

当天23时50分，海南航空AOC（运行中心）带班主任收到机组空中通报旅客信息后，立即组织航医、飞行、地服、维修工程、客舱、市场等多部门召开紧急会商，并向上级汇报，紧急制定服务保障及航班备降预案。

一方面协调管制单位，让航班从菲律宾马尼拉空域直飞海口，另一方面根据旅客身体状况制定了沿途菲律宾克拉

克国际机场、三亚凤凰国际机场航班备降预案。同时，航医随时跟进为机组提供地面医疗咨询支持，地面保障单位紧急协调海口机场急救、地面保障人员等提前到位。

幸运的是，机上旅客中有一名医生，其主动联系乘务员并对患病旅客展开紧急救治。乘务组在医生的指导下，有条不紊地配合对该旅客进行各项生命体征检测，缓解旅客紧张的情绪。

2月12日2时35分，飞机平稳落地海口，比航班计划落地时间提前55分钟，成功确保了旅客的生命安全。

旅客到达海口后，身体状况好转，海南航空安排专人陪同，为旅客提供休息室。因旅客还要搭乘海口至深圳的中转航班，海南航空联系机场急救中心检测旅客身体状况，并征询旅客家属意见，帮助旅客搭乘国内航班飞往深圳，顺利回家。

海南环岛高铁春运期间，为避免疲劳奔波，注意休息，合理饮食，避免空腹乘机，有既往病史的旅客要随身携带常用药品或征求医生意见，年老体弱旅客最好有同行家人陪伴，确保平安出行。



① 2月13日，一名交警在海口港路口引导过海车辆。

② 2月13日，志愿者在海口港路口为过海车辆提供服务。

③ 2月13日，运输人员车辆的客滚船往来于琼州海峡两岸。

本版图片均由本报记者 宋国强 摄

## 尽心守护

博鳌机场助航灯光机务员周传师：  
机场“掌灯”照亮夜航

■ 本报记者 邵长春 通讯员 刘娟

2月13日凌晨3时，博鳌机场轰鸣的飞机声已逐渐平息，一辆黄色的皮卡车在开阔的跑道上走走停停，时不时会走下来两位身穿黄色反光制服的工作人员，快速修复故障指示灯。这是博鳌机场助航灯光机务员在进行助航灯光的日常维护及检修，周传师就是其中的一员。

“助航灯光系统是机场跑道的重要组成部分，包含近进灯光系统、精密近进坡度指示系统、跑道灯光系统、滑行道灯光系统、其他灯光系统五大类别，是一个庞大而复杂的系统。”作为设备运维室的一员，谈起助航灯光系统，周传师如数家珍。

机场助航灯光能否正常运行关系航班安全，对于保障飞机上的乘客生命财产安全和机组顺利完成旅程至关重要。

随着春运期间航班的逐渐增加，助航灯光的使用强度也在加大。因此，周传师和同事将灯光巡视检查的频率增加到每日至少3次。机场的助航灯光覆盖范围包括跑道、滑行道以及跑道延长线等区域，检查维修一次，来回路程超过8公里。

“最近，我们的车辆每天至少要在飞行区内跑30公里。”周传师说，飞行区是他们这个春节待的时间最长的地方。

在繁忙的春运中，为了不影响到航班的正常运行，跑道巡视、灯光维修等一系列工作都得趁着

航班起降的空隙进行。“这就要求我们对损坏设备的识别要‘准’、修复要‘快’、维护要‘稳’。”周传师有8年的灯光维护经验，一个灯光设备的维修最快能在5分钟内完成。他和同事一起，以严谨的态度完成跑道巡视、灯光维护，发现熄灭的灯具，及时更换处理，保障机场跑道亮灯率满足航班安全运行的要求。

助航灯光就像茫茫大海中的灯塔一般，为夜航飞机飞行指明方向，保驾护航。提到坚守，周传师说：“春节期间，每当航班结束，停机坪就显得格外寂静，想家的情绪就会被放大。但是总有人在这里守护旅客安全和团圆，这就是我们工作的意义。”（本报博鳌2月13日电）

海南环岛高铁防洪重点地段看守点线路工谭海标：  
坚守深山“把脉”高铁

■ 本报记者 邵长春 通讯员 王婷

春运，一列列动车组列车犹如钢铁长龙在铁道上飞驰，在此背后是一群铁路人在默默奉献和付出。坚守在海南环岛高铁K230防洪重点地段看守点的线路工谭海标，就是其中一员。

海南环岛高铁K230防洪重点地段看守点地处万宁至陵水之间，沿线的蒙水岭2010年曾发生过特大型山谷泥石流，2012年该处列为海南铁路海口综合维修段高铁防洪重点地段，安排专人三班制、24小时全年看守。

2月13日一大早，谭海标跟往常一样前往

K230防洪重点地段看守点。

今年是谭海标坚守看守点的第5个年头。当班时，他带根木棍边走边看，时而在不同观测点停留，像“哨兵”一样，用望远镜对该地段及上游情况进行观察，紧盯风吹草动。每天8时30分、17时30分，他准时报GSM-R手机向段调度指挥中心汇报看守情况。

蒙水岭一侧的山洪水滚滚而下，矮灌木随风摇摆，山石的咔嚓声在鞋底不时作响。谭海标说，如果遇到雨天，还会根据降雨情况加强巡查频次，遇到大暴雨，就要不间断反复查看，确保线路万无一失。只有约1公里的山路，他用了60分钟才巡

查完。

看守点位置偏僻，附近荒无人烟，没有食堂，吃饭问题要自己解决。为改善看守员工作生活条件，单位在看守房配备了冰箱、电磁炉、空调等设施，大家都把这里当作自己温馨的小家。

在看守点工作虽然不是力气活，但安全责任重大，更要耐得住寂寞，谭海标和两名同事没有打过一次退堂鼓。“看着一趟趟动车从防洪看守点旁飞驰而过，我心里就特别踏实。”谭海标说，春运期间，动车开行的对数增加了，他们更容不得半点松懈。

（本报万城2月13日电）

温馨

提示

海口发布  
小车出岛  
三条须知

本报海口2月13日讯（记者刘梦晓 郭萃）2月13日，海口市交通运输和港航管理局与海口市公安局交通警察支队针对小车出岛联合发布三条须知。

## 预约购票 凭票进港

小车出岛请通过“琼州海峡轮渡管家”“铁路轮渡”微信公众号预约购票，务必先购票再到港，未购票无法进港（排队无效）。

## 按票出行 太早无效

购票后请按船票发船时间提前2—3小时到港即可，不可提前太早（指3小时以上）到港。因进港排队延误登船的船票顺延有效。

## 接受查验 服从指挥

港口工作人员和交警在进港道路沿途和港内均设置查验点，未购票和提前3小时以上到港小车将不予安排进入通道，对故意堵塞通道行为将依法采取强制措施。

截至2月13日21时，当日预约出岛小车总数约18700辆，已出岛约16200辆，待出岛约2500辆。