

真情守护 温暖同行

春节,万家灯火,热闹祥和。在阖家团圆时刻,许多交通人默默坚守、埋头苦干,让这个春节充满春天的生机与活力,充满河北速度与温情。今日,本刊聚焦这些忙碌身影,讲述暖心故事。

邯郸机场 让“无陪儿童”登机有伴

本刊讯(通讯员张玮 杨溪)春节期间,民航迎来“无陪儿童”乘机高峰,邯郸机场地服人员带领着“无陪儿童”,大手牵小手穿梭在航站楼的身影成为机场一道温情的风景。

为让独自乘机的“小孤勇者”们能够拥有安全便捷的航旅体验,邯郸机场不断细化“无陪儿童”乘机保障流程,推出无陪老人及儿童可视化服务,主动与无陪家长建立联络群,将无陪旅客乘机过程实时反馈给家属。

邯郸机场地服人员任蒙介绍,今年春节期间,无陪旅客数量增加,邯郸机场对保障流程进行细化,将特服旅客的乘机状态、航班状态反馈给旅客家属,一方面缓解无陪送机家属对旅客单独乘机的担忧和焦虑,另一方面也让送机家属放心、安心。“春节期间是最忙的时候,虽然不能陪伴家人,但每当看到一架架飞机落地停稳,旅客平安走下飞机和家人团聚,我们的幸福感就油然而生。”任蒙说。

“几天前,一位叫王慕忱的小旅客要从邯郸飞往深圳,这是她第一次独自坐飞机前往另一个城市。”任蒙说。她为孩子办理了乘机手续,并安排在了靠窗的位子。把小朋友送到登机口后,细心的任蒙发现王慕忱不是很开心,通过沟通了解到,孩子因起早赶飞机,不但没有吃饭,连水都没来得及喝,任蒙立刻为她买了一份早餐。登机时,任蒙还与机组人员进行了交接,工作人员也表示会对小乘客多加关注。

航班落地后,任蒙收到了来自孩子爷爷的感谢短信:“我们是王慕忱的爷爷奶奶,今天是她第一次单独乘飞机到深圳。邯郸机场在办理托管手续和安检、登机方面都给予了孩子无微不至的关爱和照顾。在此,向你们表示衷心感谢!”

“短信内容使我备受鼓励。”任蒙满怀激动地说,“旅客的认可清扫了我们春运高峰工作的疲惫,希望我们的陪伴也能给奔波在路上的旅客更多温暖。”

秦皇岛交通运输服务监督热线 为群众出行保驾护航

本刊讯(特约记者刘志刚 通讯员明遥)一部电话,一端是需求,一端是服务。春节假期,秦皇岛12328交通运输服务监督热线不打烊,全体话务人员轮流坚守,提供24小时不间断服务,为群众出行保驾护航。

春节期间,12328热线共受理有效业务144件。主要集中在高速公路、国省干线路况查询,巡游出租汽车乘客寻找失物,咨询出租汽车联系方式,货车年检和继续教育咨询,巡游出租汽车服务投诉,驾校培训咨询、投诉等,均转至属地办理,并已全部办结。咨询类来电即时答复率100%;帮助巡游出租汽车乘客寻找失物29件;告知来电人高速路况,便民出行19次。

目前,随着返岗人流的激增,城市客运也迎来客流高峰。为更好地给群众提供24小时优质服务,12328服务中心每天在两个话务量高峰时段增加坐席,确保每一位群众来电都能及时接通,诉求得到处理。话务人员在接到电话后,会严格落实当即办理制度,第一时间将反映问题形成工单,及时转发至相应责任单位。对反映的问题做到“热情受理、即时答复、全程跟踪、件件回访”,群众满意率达到99%以上。同时,12328热线还及时收集京秦、沿海、承秦三条高速公路路况信息,每天7次发布高速公路实时路况信息,为群众便捷出行提供准确的信息支持。

春节期间,石家庄地铁一线员工放弃与家人团聚,坚守在各自的岗位,用热情和担当守护乘客平安、便捷出行。

每到春节,都是调度人最忙碌的时候,他们密切监视着行车设备参数,指挥着地铁运行。“行调呼叫槐安桥站—西三教站上行区间01718次列车司机,请查看车辆屏故障信息显示。”调度员姚少卿向司机发布指令。“春节期间的行车安全需要严格把控,保证乘客平安回



石家庄公交

温暖乘客回家路

本刊讯(通讯员刘澎)除夕夜是万家团圆的日子,在大多数家庭欢聚一堂时,有一群人却在岗位上忙碌着,石家庄公交68路车长张明阳就是其中一员。他驾驶线路末班车,让更多的“晚归人”尽早回家团圆,温暖乘客回家路。

1月21日除夕当天,张明阳需要运行三个趟次,最后一趟是末班车。16时,他提前40分钟来到单位,对车辆进行安全检查和消杀,发动车辆提前预热,确保首站乘客上车时车内能够达到适宜的温度。16时40分,张明阳驾驶公交车开始第一趟运营。每到一站,他都耐心等待乘客扶稳坐好后才启动,不少乘客夸他开车稳、服务好。乘客的赞扬让张明阳心里暖暖

的,也激励着他更好地为乘客服务,把工作做得更好。

22时,张明阳驾驶68路末班车准点出发。虽然一路上乘客不多,但张明阳依旧严守操作规程、谨慎驾驶。每到一站他还会多等上几秒,仔细观察车前后是否有赶车的乘客,不让他们错过除夕末班车。同时,对每一位上车的乘客致以新春的问候。

23时20分,张明阳驾驶公交车到达了终点站,圆满完成了农历虎年最后一趟运营。“您好,感谢乘坐68路公交车,祝您新春快乐!”张明阳对最后一位下车的乘客道以诚挚的祝福。虽然回到场站,但张明阳的工作还没结束,他还要将车辆充好电,并

检查车况,把车厢卫生打扫干净,为大年初一出车做好准备。

半年前,张明阳接过了68路公交车末班车的任务。对于他来说,除夕末班车和以往没有什么不同,有点小遗憾的就是不能和家人一起吃年夜饭。“虽然不能和家人共度除夕,但是有了他们对我工作的支持,我内心永远是暖的。”张明阳说。

“爸爸开着大公交,送很多人回家过年,我为爸爸骄傲!”孩子的话,也成了张明阳干好工作的最大动力。其实,除夕夜像张明阳一样坚守在末班车岗位上的公交车长还有很多。把每一位乘客顺利送到目的地,不落下每一位“晚归人”,是公交人一直以来的坚持。



石家庄机场志愿者解答旅客问题

承德交通浴“雪”奋战保畅通



1月22日晚,承德地区普降大雪,承德市交通运输部门以“雪”为令,立即启动应急预案,第一时间调配机械设备和应急物资,对辖区公路进行扫雪除冰,撒布融雪剂、防滑料等,做到措施到位、物资到位、设备到位、人员到位,确保群众出行安全。

聂帅为 杨亚娜 摄影报道



黄骅港设备检修人员查看设备运行状况



定州汽车站志愿者帮助行动不便乘客乘车



衡水市交通运输执法支队解答旅客问题



邢台公路养护人员清除路障



唐山滦州客运站工作人员帮助乘客提携行李

接更多的船 送更多的货

——跟作业人员一起感受沧州黄骅港现代化物流

□河北日报记者 袁铮

1月24日,农历正月初三,渤海沿岸寒风凛冽,但在沧州黄骅港河钢码头却是一派繁忙的火热景象。

“中浙6”号、“蓝宝石”号、“海润达8”号船舶分别靠泊在2、3、4号泊位。红色门机如钢铁巨人矗立在岸边,抓起、旋转、落下,装卸作业安全高效。

“门机、门机,同时作业交叉交叉作业,避免相互干扰!”门机班长毛慧明往来于各船舶之间,不时发出指令。“人员、门机、车辆打好配合战,才能提高作业效率。”

效率,是港口物流的核心竞争力。毛慧明把港口物流比作订外卖,货物离港后的运输好比骑手送餐,而码头装卸就像做饭,各环节密切配合高效“出餐”,才能避免骑手误工。

着力提升装卸作业效率,不仅考验着现场管控调度水平,更激发出港口工作人员的创新潜能。

“看那边门机下的几辆短倒车,‘背’着的是我们的创新发明——铁簸箕。”调度长罗斌来到一线巡视,他指向码头散货装卸作业区,只见每辆车上都预置了两个与门机匹配的钢铁料斗。“门机吊索拎起料斗的四角移向船舶,缆绳升降,料斗倾斜,物料就会被卸到指定位置。”

“以前散货还需先卸货再装船,现在从堆场到船舶坐上了‘直通车’,省了一轮卸装,既提升了作业效率,又减少了扬尘、降低了物损。”罗斌向记者介绍。

在河钢码头,效率提升离不开硬件革新,也得益于软件的创新应用。

如今,“智慧港口”应用场景融入河钢码头各作业环节,保障集疏运体系稳定畅通。

指挥控制中心,生产调度刘振泽紧盯屏幕,监控各环节作业状态。重点监控画面中,一辆大货车停在场区入口,在司机扫码后缓缓驶入。

“我们开发了河钢物流APP,并对磅道和轨道衡进行升级,实现了出入无人值守和车辆自动过磅,日均汽运集疏港能力超过1600车次,综合通过效率提升40%以上。”刘振泽说,物流效率直接影响港口效益,快进快出才能接更多的船、送更多的货。“目前河钢码头泊位和堆场运输常态化满负荷有序运行,码头年吞吐量已超过设计能力21.2%。”

地铁人的别样“年味儿”

——石家庄地铁员工坚守岗位保障乘客便捷出行

□通讯员 李昆 田张梦

家尤为重要。”姚少卿说。除夕夜,陪伴他的是不断响起的电话铃声和监控大屏上闪烁的信号灯。“虽然在岗不能回家过年,但能够保障乘客安全便捷出行,也很有意义。”

1月26日上午8点45分,门梯2号线一工班一如既往地地早开会交接。从器具清点,到工作内容交接,再到今天工作内容的安排,一项项流程有序进行。“春节期间,大家要提高安全意识,认真开展巡视,保证设备正常运行,遇到需要帮助的乘客主动上前帮忙。”工长管光泽仔细交代着。交接完班,大家便紧张有序地开始站台门和电梯的日常

巡视。他们需要通过观察设备柜和站台门的指示灯情况、听每档门开关的声音等判断设备状态。日复一日的检修与巡视,让每位门梯人练就了“千里眼”和“顺风耳”的技能,发现问题都能及时解决。

1月26日,巡检锤敲击时的叮当声、捣固机作业时的嗡嗡声、生产组织起道作业时的指挥声……交响在石家庄地铁西北通车辆段作业现场。地铁轨道检修工们正有条不紊地开展检修作业,他们承担着为钢轨线路做“体检和保养”的任务,主要对线路不同部位、部件,采用测量、巡查、观测的方式查找病害,防止线路设备存在异常,保障地铁安全运行。

董冬,是一名风水电专业维修工,今

年春节是他坚守在岗的第七个年头。作为老同志,工作中,他仍然冲锋在前,“安全第一,让每一位乘客都能平安回家”是他工作以来的坚持。认真负责的他,每个班次都要对设备状态进行仔细检查,绝不放过任何一个安全隐患。“我们要站好每一班岗,确保设备安全运行,为市民出行打造安全、便捷、舒心的乘车环境。”董冬说。

在站台和站厅,随处可见地铁工作人员忙碌的身影和亲切的笑容。在售票机旁,他们耐心讲解,帮助引导乘客购票。在闸机处,他们帮助不能进站或者出站的乘客解决问题。在客服中心,他们认真仔细地为每一位前来咨询的乘客答疑解惑,提升乘客出行体验。