

编者按

这个冰雪季,成功“出圈”的哈尔滨被全国乃至全世界看到。四面八方的游客在这里欢聚,人们看到了冰天雪地里的童话世界,体验着遍布全城的极致浪漫,沉浸于街头巷尾的人间烟火气,更深切感受到极寒天气里独属于哈尔滨的温暖。而这一切背后,是这座城里很多人夜以继日的付出、坚守与执著。即日起,本报推出系列报道“冰雪热的另一面”,我们将目光对准游客背后的人们——

客流高峰怕上厕所不敢多喝水,提醒游客“别落东西”嗓子喊哑

冰雪季景区公交“摆渡”人: 再晚都不能落下一名游客

□本报记者
刘希阳

这个冰雪季的哈尔滨,八方游客纷至沓来,冰雪大世界是必去打卡地。在景区之外,有一群人一直在默默奔波、等候,直到深夜。近在咫尺,他们却很少亲眼看到园区里的热闹。

他们是新区公交公司的司机们。上午进行冰雪大世界东门至南门游客转运,晚上运营冰雪大世界至防洪纪念塔专线,每天把约5000人次游客从江北“摆渡”到江南。

拉载一车车游客,他们有点小紧张,还有点小兴奋。紧张是因为要把车开得更平稳、更安全,生怕有瑕疵影响哈尔滨形象;兴奋是因为自己也是宠“且”的一员,近距离经历着哈尔滨的“被看见”。



每两分钟发一班车

怕上厕所连水都不敢多喝

1月16日,126路车长崔荣上午9时就到达了园区,他提前给车厢预热,游客上车后才会体感舒适。“冰雪大世界上午10点开门,9点多就有游客来排队。”崔荣说,“要是东门入园游客太集中,就免费把游客摆渡到南门,分散入园,减少大家的等待时间。”

10时许,客流最高峰到来,崔荣和同事们每两分钟就要发一班车,一直忙到11时30分。这时,集中入园的游客量降下来,崔荣赶紧跑到地铁站里,这是他少有的上厕所时间。“忙起来的时候连轴转,水真不敢多喝。”回来后,他才开始吃车队送来的盒饭。

16时30分,白天在城区常规线路上运营的42路车长范君赶到冰雪大世界,增援崔荣等白班常驻司机,一直持续到22时园区闭园。从2023年12月17日启动旅游专线以来,加班成了他的常态。“要是排班是下午四点钟游客出园最多的时候,晚饭就要么下午三点多钟提前吃,要么就晚上七八点钟再吃。”范君说,“晚上十点跑完最后一趟,再把车送回枫叶小镇充电,回到家里得夜里十一点多了。赶紧睡觉休息,还要保证第二天常规线路安全运营。”

年轻车长有压力

“这是‘且’,咱不能怠慢”

范师傅今年52岁了,参与约六年的冰雪旅游专线运输。“您好,请上车。”“扶好站稳,我们出发了。”范师傅向游客们进行问候和提示时,今年他听到更多的是“谢谢师傅”。“以往就是默默地运营,今年和往年都不一样,游客们反馈更热情!”

从冰雪大世界抵达防洪纪念塔站点后,范师傅会用最大声音提醒游客们带好随身物品,但前两天在返回冰雪大世界园区后,他还是发现了一



部手机。“费了不少周折,找到了游客。乘客不知道说了多少个‘谢谢’……你想啊!在外地丢了手机,那得多着急,再费劲也得找到失主啊!”

“因为车到防洪纪念塔只能即停即走,没有地方长时间停车检查车厢,游客总有落帽子、手套、围巾、书包的。”提醒也不好使,怎么办呢?范师傅想了个办法,在游客下车时也起身从前门跟着往后门走,边走边吆喝“别落东西”,也顺便挤出最短的时间检查车辆。

126路车车长吴彦庆今年30岁,第一次参加冰雪旅游运输。“刚开始紧张,也兴奋,有时手心里都是汗,主要是太怕开车出问题了,觉得自己拉的是‘且’,咱不能怠慢了,就有压力了。”后来总有游客问吴彦庆哈尔滨有啥好玩的地方,路该咋走……和游客交流多了,他的紧张变成了兴奋。“能在冰雪旅游季出份力,就想每天多跑两圈,让游客们多坐我的车。”他觉得很自豪。

壮汉憋出“夹子音”

提醒乘客时嗓子还是“破了功”

从冰雪大世界出来,游客不管坐上哪辆车,都是暖暖的。在冰雪季前,新区公交公司给驾驶员做了服务培训,“不仅让乘客身上暖,更让心里暖。”

体重180斤、一看就是壮实东北大汉的范君,问候的声音也变成了沙哑的“夹子音”,“我嗓音粗,乘客上车问候时,尽量小点声,但有时候没忍住,就喊出来了。下车的时候,还要抓紧提醒大家别落东西啊!”

126路车队队长孙家伟,从2023年12月17日开始,每天带着六七名车管人员驻守在景区门口。每天在室外引导乘客上车并进行车辆调度。天太冷,他穿着棉裤棉服,戴着棉帽子,兜里揣着电热宝,垫着发热鞋垫,“裹成粽子,要不然真扛不住。”

每天上午9时,孙队长准时上岗,上午引导从地铁出站的游客坐上转运车,“去冰雪大世界南门,免费乘车。”每有一波游客出站,就能听到孙队长和同事们的喊声。中午难得可以在车上休息一会。下午16时30分开始,是他最忙的时候,“从东门、南门出来,都设有去防洪纪念塔的旅游专线。这些车辆脱离常规线路运营,没法用智能调度平台调度,就得人力上,我们六七个人就来回跑,随时调整运力。”

“东门现在游客多,需要5台车过来拉运。”16日17时左右,记者在现场采访时,出园人数突然增多,孙队长赶紧发出调度指令。每天2万步以上是常态,他和同事们的嗓音也变得沙哑。

激情迎亚冬 冰雪暖世界



景区
公交摆渡
车的驾驶员提醒车上游客不要落下随身物品。

冰雪热的另一面 ——系列报道