



▲李俊宏正在协助乘客刷身份证进站。

▶黄高满正驾驶游船，带领乘客领略市区漓江段风光。

□本报记者蒋璇 文/摄

桂林火车站值班员李俊宏： 见证历史，一小时客流破纪录 达4000人

假日里的火车站，人头攒动。

“我乘坐的列车还有15分钟开车，请帮帮我。”9月30日上午10点，桂林站进站口，一位女性旅客焦急地向车站工作人员求助。客运值班员李俊宏得知情况后，立即引导她从“急客”通道通过，最后助她顺利上车。为旅客提供问询、引导、答疑解惑等贴心服务，往返于进站口、候车室、检票口等重点场所，确保旅客能够准时准确到达对应的车厢，出现突发情况时第一时间赶到现场协调处理，是他的日常工作。

“客流是‘报复性’回升，这个我们都真真切切感受到了。尤其是29日早上8点至9点，仅1个小时就有4000名乘客进站，这也破了桂林站开站以来的每小时客流记录。”

李俊宏说，每天上午9点到12点，下午2点到6点，车站就会迎来一波客流高峰。

谈到出行客流量大，他坦言“有压力”，但也做好了准备。“人一多，意味着事儿就会变多。”李俊宏说，越是节假日，越要打起十二分的精神。

与记者在候车大厅内交谈的十分钟里，他就接了三个工作电话，帮助了10多名旅客，还不停通过对讲机进行联络。手机上的软件也提示，这几天他的单日步行量最少两万步，基本源自于车站东奔西走。

尽管辛苦，李俊宏觉得，全身心投入工作、服务乘客的过程中，会不知不觉忘记疲惫，为乘客解决了问题也让他有获得感。

饭店服务员黄彩格： 忙到每天瘦一斤

“双节”期间，黄彩格作为一名餐饮行业从业人员，也比平时更忙碌。

黄彩格的家距离她工作的饭店有3公里路程。每天上午9点，她准时到达位于临桂区中心商业区的饭店，换上工作服开始一天的工作。餐具摆放、卫生清理、预订留座……黄彩格有条不紊地做好每一项工作，避免出现一丝纰漏。

不到11点，就陆续有客人前来就餐。黄彩格进入加速的工作状态，根据客人的人数安排座位后，马上帮他们点菜。“你们4个人，四菜一汤够吃了，不够的话再加，以免吃不完浪费。”黄彩格的服务赢得了客人的认可。这一桌刚点完餐，看到旁边桌的客人带着小孩，她又忙着去拿宝宝餐椅。

下午2点多，客人用餐陆续结束离开，她和同事又忙着进行收桌清理和卫生清洁等工作。等到忙完手上的活，已到下午3点多，黄彩格疲惫地坐在椅子上，一口气喝了一大杯水，简单吃了几口午饭，准备趴在桌子上眯一下。“假期里除了酒席，每晚还有不少自来的外地散客，我要保持好状态。”黄彩格说，中秋、国庆假期这几天，他们经常忙到晚上

10点多，虽然累，但看到客人吃得开心，觉得辛苦也值得。“这几天称体重，每天都瘦了一斤。”

游船船长黄高满：

工作量翻倍，每天往返三四趟

早上7点，漓江已被明媚的阳光唤醒，散发出迷人的魅力。游客们陆续来到安新洲码头，乘船游览漓江市区段风光。

漓江市区段游船浩景26号船船长黄高满早来到码头上，按照船舶操作的规范流程，开始给游船“体检”，船舶操作性能正常、船舶消防系统正常、救生衣救生圈等救生设施齐全……“游船的每次航行都关系着几十名游客的人身安全，不能有丝毫懈怠和马虎。”

船舱里，已经准备就位的工作人员提示上船游客安全注意事项。等游客全部落座，各项安全措施完成后，在黄高满娴熟操作下，游船缓缓驶出码头，按照既定路线平稳行驶。船上的讲解员为游客一路讲解，很快一个多小时过去了，26号游船再次稳稳地停靠在了码头，船长黄高满的第一趟航行任务圆满结束。

他告诉记者，从9月29日开始，乘船游漓江的游客是一拨接着一拨。“现在的游客量已经恢复到了2019年时的水平，我和其他船的船长每天都要在漓江上往返三四趟。”

西江国际机场安检员关智丹： 每天检查600余人

安检，是机场安全保障的重要一环。

记者了解到，今年“双节”假期，桂林机场航班运输起降1219架次，旅客吞吐量16.7万人次。

9月30日下午，两江国际机场安检员关智丹在重复着同样一个动作，“脱帽、抬胳膊，转身”，认真细致地检查着每一位旅客身上和随身携带的物品。

“客流越多，意味着我们安检员的工作任务和责任越重。”关智丹说，随着近期客流的急剧上升，为了让乘客尽快通过安检，机场最多的时候同时开放10多个安检口，很多跟她一样的安检员这几天都是午、晚两餐并作一餐吃，也不敢多喝水，因为上厕所要等人来轮换才行。“一天忙下来，仅在人身检查岗位就要检查旅客600余人，弯腰、下蹲1200余次。”

半小时后，关智丹轮岗到了X光机操作岗。只见她认真注视电脑屏幕上出现的可疑物品的图像提示，发现异常后，提醒乘客配合同事打开行李进行检查。

高强度的工作下，安检员们胳膊、腰部酸痛，眼睛发胀是常事。但她们从未降低安全和服务标准，而是更加认真负责地做好每一项检查。

面对不少拖着行李到机场心情焦躁的旅客，关智丹总是一边耐心做好解释工作，一边快速执行安全检查。她说，对待旅客一定要耐心、细心，让他们感受到桂林机场人的温暖。

他们的 「超级黄金周」



▲安全接送乘客来回，是潘石勇每天最开心的事。

◀廖慧莲正在为顾客指路。

为了更好地为乘客提供安全、舒适的乘车环境，潘石勇每天在发车和收车前都会对大客车内进行清洁，行车中严格遵守交通法规，保持中速行驶、礼让三先，及时提醒、照顾不方便的游客，发现迟到的乘客等等，对年长的游客扶一扶，回答游客提问耐心和气，碰到带小孩的游客关照注意安全……在潘石勇看来，旅游大巴驾驶员面对的是来自五湖四海的游客，服务态度的好坏，直接影响着桂林的旅游形象。

车站志愿者廖慧莲： 每天提供志愿服务9小时

人流众多的桂林火车站里，有很多穿着红马甲的工作人员在维持秩序，或是在引导进站，或是解答乘客疑问，为旅客提供暖心服务。“双节”假期一开始，桂林医学院大四学生廖慧莲就加入了这一志愿服务行列。

“老人家，我来帮您提行李！”看到一位老年旅客，廖慧莲立即上前热情服务，帮助老人过安检、搬行李。“小姑娘，2号候车厅怎么走？”面对旅客的各种问题和需求，她耐心提供换乘指引、爱心帮扶服务。

为了能够准时到岗，廖慧莲每天都要早起赶公交车，然后从上午8点到下午5点为旅客进行长达9个小时的志愿服务。“能帮助他们我感到特别开心。”

廖慧莲不是第一次参加这样的志愿服务，此次她最大的感受是，疫情期间，出门的大多是外出工作的青壮年人和上学的学生，如今，旅客中出现越来越多的小孩和老人，而且明显感受到旅客们心情很放松，在享受轻松惬意的假期。

参加志愿活动，廖慧莲也更深刻感受到火车站工作人员的辛苦。“从乘客的身份转变到服务者，这种体验让我更加敬佩默默奉献的劳动者。”

旅游大巴司机潘石勇： 遇到许多“二刷”桂林的游客

潘石勇是鼎祥旅游运输有限公司的一名旅游大巴驾驶员。清晨5点30分，当大部分人依旧在香甜的睡梦中，他已经来到停车场开始忙碌——消杀通风，对车辆的安全状况进行仔细排查，尽管所有步骤早已驾轻就熟，但他依然没有丝毫松懈。

“平时我早上8点开车出发，下午5点能回到停车场。这几天早上6点就出发，晚上八九点才能回来。”潘石勇说，这个假期，桂林各大景区旅游火爆，堵车的情况时有发生，花费在路上的时间增多。有着20年驾龄的他对此习以为常，练就了一颗“平常心”。等待的间隙，他经常协助导游安抚缓解旅游团游客的情绪。

漓江大瀑布饭店礼宾员陈茂：

最多时一天运送行李50趟

“最近实在是太忙了，每天下午3点交接班开始工作，有时晚上10点多才结束工作。这种感觉既熟悉又陌生。”陈茂略显兴奋地说，这个假期，客房入住一直保持比较高的水平，最近他和同事们总不自觉地把“忙”挂在嘴边，却无半点抱怨之意，他们打心眼里高兴。

陈茂主要负责礼宾部的工作，这几天他感觉最为明显的变化就是客人的行李量。

“每天至少要运送行李30趟，每辆车上有至少6件，最多的时候一天运送了50趟。”

陈茂说，行李员的工作看似简单，但有些工作很细碎，要用心才能做好。除了基本的“车门服务”、搬运行李、引领服务、安排出租车外，还要服务更加细化、到位。比如在入住高峰时段疏导酒店门前的来往车辆；帮助客人记下其乘坐的出租车车牌号，方便客人在没有索要发票的情况下有东西遗忘在车上时查找。

记者询问他，重复一样的工作是否感觉到辛苦和枯燥。

“其他从业者接待的是旅客，我也一样啊，这些行李货物对旅客来说很重要，所以我要照顾好它们。”陈茂笑称，虽然忙碌，大家的工作状态都很好，一心扑在工作上，只想着把服务做好，市场的火热让大家干活越来越有劲。

旅拍化妆师叶陈芳：

化妆化到手抽筋

东西巷内游人如织，随处可见化着精致妆容、身着民族特色服饰的姑娘，在街巷各处“定格”美丽。

“这几天我每天至少要给20位顾客化妆，虽然预计假期会很火爆，早早做好充足的准备，但单量还是超出我的预期。”“双节”假期，叶陈芳这个“00后”旅拍化妆师格外忙碌，与记者聊天时，她一刻也没停下手上的动作，给客人上底妆、眼妆、眉妆、唇妆、腮红，一整套脸部妆容化好，已经过去了半小时。

她介绍，一般来说，给一位顾客化妆的时间大概在30分钟到1个小时，化完一位，马上轮到下一位。即便如此，化妆师的工作并不是流水线作业，需要结合每个人的特点和挑选的服装，避免妆容千篇一律。

从四年前在线上零散接单到今年9月在东西巷开设线下“出圈旅拍”实体店，叶陈芳算得上是见证了这几年来旅拍行业的发展。

她告诉记者，受短视频文化影响，游客对旅拍的理解越来越深入，想体验旅拍的游客越来越多。这个假期，她店里的3位化妆师每日保持满负荷接单状态。“这几天，我们营业额日均10000多元，这也让我们更有信心，相信以后会越来越好。”

在她忙碌的过程中，不时还有旅客进来咨询，叶陈芳一直在连轴转。她说，最近同行们也大多如此，已经不能用“忙”来形容了。

每当给顾客化好妆，叶陈芳都感到很快乐。“把客人扮得美美的，让她们在桂林的美景中留下美好记忆，也让我很有成就感。”



▲关智丹正精会神地看屏幕上所呈现的行李物品X光机图像。

▲叶陈芳正在给游客化妆。