

客流猛增,这个暑期崂山很“忙”

崂山风景区各岗位“活地图”“多面手”温馨服务架起景区与游客的“暖心桥梁”

今年暑期,崂山风景区迎来了客流高峰,从大河东游客服务中心进入景区的游客日均1.5万余人次,周末达2万余人次。仅啤酒节一个月时间,崂山风景区累计接待游客111.6万人次。景区秩序井然、接连收到表扬信和锦旗的背后,离不开各岗位工作人员的温馨服务。

游客贴心的“活地图”

当清晨的第一缕阳光还未照亮景区,江萌萌的一天已经开始。作为华严游览区检票口的“第一扇窗”,她是验票员,也是游客踏入景区后感受到的第一份温暖。她是景区“活地图”与游客“贴心人”。面对日均数千次的询问,她始终保持笑容。当游客对景区的游览路线感到困惑时,她会根据游客的时间和兴趣,为他们规划合理的游览路线。看到行动不便的老人,她会主动上前搀扶,并小跑着协调推来轮椅。一个装着常备药品的急救箱总是放在她触手可及的地方。有一次,一位游客不慎刮伤了手,她熟练地为游客消毒、包扎,瞬间抚平了游客的惊慌。

作为太清游览区垭口售票窗口的一员,崔丽丽是服务一线的“全能先锋”。暑期垭口线下售票约2.7万张,她在售票岗位创下“零误差、高效率”的标杆纪录,日均售票量稳居前列。客流高峰时,她主动转战检票口,严格核票与人性化服务并重,蹲身帮老人操作电子票、耐心解释儿童票规则,带领新团队



游客登崂山赏美景。景区供图

实现高峰期“零投诉”。

太清游览区翠澜闸机暑期客流同比增长约16.13%,售检票人员王旭每天提前到岗,擦拭检票闸机,检查售检票设备。他不断熟悉票务系统,优化查验流程,最大限度缩短游客排队等候时间,确保入口畅通有序。

九水游览区的售票员陈健遇到游客门票遗失、购票错误等问题时,迅速按照景区规定妥善处理,同时安抚游客情绪,积极解决游客的难题。在高温天气里遇到中暑游客,她会及时递上藿香正气水,帮助游客下山就医。遇到擦伤磕伤的游客,她会细心帮忙处理伤口,“服务半径”远超岗位职责。

危急时刻的“逆行者”

仰口游览区售检票负责人段磊是危急时刻的“逆行者”。“有游客在山上受伤了!”每当对讲机里传出这样的紧急呼叫,段磊总是毫不犹豫地响应。“我熟悉路线,我先上!”这是他最常说的话。无论是崎岖的山路还是陡峭的崖壁,他总是带领救援队伍以最快速度赶到现场。抬担架、做安抚、协调疏散,他汗流浹背的身影总是给受困者带来安心。他的“冲锋”并非一时热血,而是源于内心深处对游客安全至高无上的责任感。

巨峰游览区山高林密、山路陡

峭,常有游客发生磕碰、被蜜蜂蜇伤等情况,服务保障科负责人王俊霞总是快速冲上去帮忙,为游客排忧解难,赢得游客和12345热线的多次表扬。

不停歇的“信息枢纽”

暑期的景区咨询台,像不停歇的“信息枢纽”,大到路线规划、票务咨询,小到寻找失物、租借轮椅登山杖、行李寄存,流清管理服务中心的王静暑期累计服务游客30余万人次,提供便民服务1.5万余次,查验包裹、收缴火种30余万个。

“您好,这里是崂山全域旅游热线,请问有什么可以帮您?”这句开场白,曲健、徐文丽等每名接线员暑期已经重复了近3000次。作为96616热线客服团队的一员,接线员在方寸耳机间守护着游客的暑期出行,日均接听电话超120通,最长连续在岗12小时,顾不上时常沙哑的嗓音,用耐心与专业架起了景区与游客间的“暖心桥梁”。暑期高温叠加客流高峰,热线咨询量激增,从门票购买、交通接驳、自驾进入、怎样游览,到丢失物品、私家车找不到、老人儿童走散,问题五花八门,覆盖游客出行的全流程。为了让应答更高效,她把各个游览区每个景点的位置、游览路线都烂熟于心。

青岛晚报/观海新闻/掌上青岛首席记者 张译心

看到晚报关于消防员用“泥马”救人报道后 他将自己的“赶海神器”捐给了消防站

本报8月27日讯 27日,本报报道了消防员用自制“泥马”营救被困淤泥市民的新闻。当天上午,赶海达人夏润福看到报道后,立即将自己的“赶海神器”捐给了消防站。两年前,他用这个“赶海神器”在胶州湾边救过人。

当天上午11时许,夏润福来到李沧区楼山消防救援站,将一块一米多长、大约70厘米宽的泡沫板捐给了消防站。夏润福称,他经常去胶州湾东岸

赶海,看到晚报关于消防员使用“泥马”在淤泥上救人的报道后,他想到自己有一块泡沫板,可以和“泥马”配合使用,便特意捐给消防救援站。

“这是对我们的信任和支持。”消防员们告诉记者,这块泡沫板经过改造,一头有一个小孔,正好可以穿过救援绳索。消防员们对夏润福的捐赠表示了感谢。

记者联系到夏润福,他曾在两年多时间里三次下海救人,当过《青岛晚

报》的新闻人物,曾荣获“山东省见义勇为模范”荣誉称号。他告诉记者,2023年10月29日,他在金水路立交桥下的淤泥中营救一名被困老人时,就使用过那块捐赠的泡沫板。“如果有人被困在离岸更远的淤泥里,这块泡沫板面积大、浮力大,在救援中可以发挥更大的作用。”

夏润福说,2016年,他和妻子第一次去赶海,捡到了不少螃蟹和海蛎子。

从那时起,在天气允许的情况下,他经常去胶州湾边赶海,他的赶海装备也越来越多,塑料网兜、胶皮裤、泡沫板、轮胎内胆和头灯是他赶海时必备物品。夏润福告诉记者,20多年前,他也是一名武警战士,参加过抢险救灾。现在,他去赶海或者送水时,经常会经过楼山消防救援站,看见这些小伙子们跑操训练,总会想起年轻时的自己。(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛首席记者 刘卓毅)

扫扫站牌二维码 车辆信息即时查

科技创新助推智能交通“加速跑” 前海一线公交站配上专属二维码

本报8月27日讯 用手机对着站牌上的二维码扫一扫,就可查看想要乘坐公交车的距离、预计到达时间等信息,这样的出行场景,已经在青岛前海一线主要公交站点变成了现实。近日,在太平角公园公交车站,游客吴女士掏出手机,对着站牌上的二维码扫了一下,手机上随即出现了车辆距离该站点的路程、大概时间等信息。“青岛还是太暖心了,手机轻松就能查公交,让我们游玩起来更方便了。”吴女士说。

“前海一线主要公交站点,目前已经实现了全覆盖!”青岛城运数字科技有限公司党支部书记、执行董事任锐告诉记者,公司充分发挥数字创新优势,组织科技人员集中攻关,在前海一线主要公交站点,都设置了一个专属二维码,这一做法将逐步在全市公交站点推广,为市民和游客提供方便。

前海一线途经公交线路多,每个站点都要生成专属二维码,蓝图变成现实



前海一线公交站点有了专属二维码。城运集团供图

的背后,是青岛城运数字科技有限公司在数字交通领域所积累的深厚实力。城运控股集团于2023年成立青岛城运数字科技有限公司。公司紧密围绕数字化创新,以大数据、云计算、物联网和

人工智能等前沿技术为支撑,搭建集团数据中台、技术中台等基础支撑,联合北京城建智控创建“联合实验室”,与华为、航信、山东大学等头部企业和高校展开合作,推动城市交通智能化技术的发展。短短两年时间,该公司在智能交通领域跑出了“加速度”,入选2024年度第一批DCMM贯标试点企业名单,获得数商企业评估证书,获评青岛市创新型中小企业、山东省瞪羚企业、通过专精特新中小企业认定,跻身山东省最具成长潜力企业精英阵营。

给公交线路增设二维码,只是青岛城运数字科技有限公司便民利民的缩影。该公司积极融入智慧城市建设,倾力打造“生活一张网”高能级创新应用服务平台,串联城运集团“1+6+1”产业生态体系。“城运e生活”App内,各式各样的公共服务项目触手可及;公共出行板块可实时查询公交车车辆信息;在城运快充板块,最近的充电站一目了然,可

扫码为车辆充电;文化旅游板块集购票、房车租赁、查询攻略、预订酒店等功能于一体。“城运e生活”App还上线了通勤班车、预约包车、汽车维修、商务旅游等业务。(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 徐美中)

天气预报

市区		
今天	多云	南风3-5级 28℃~31℃
明天	多云转小雨	南风3-5级 25℃~32℃
明天		
崂山	多云转小雨	24℃~33℃
即墨	小雨	24℃~34℃
胶州	小雨	25℃~34℃
黄岛	小雨	24℃~33℃
莱西	小雨	23℃~32℃
平度	小雨	24℃~33℃