

# 文明新风烹出“热气腾腾”徐州年

本报记者 刘浚豪 郑微

这个春节，来徐州旅游的游客格外多。操着各地口音的游客漫步在户部山、回龙窝的街巷，排队品尝烧烤、米线、地锅鸡等美食，在云龙湖畔举着手机拍落日 and 海鸥。

人多了，秩序却没乱；客流量大了，暖心事反而更多了。徐州用满城的文明新风，给八方来客留下了一个热气腾腾又温情脉脉的徐州年。

## 文明景致，有年味更有温度

春节假期期间，徐州各大景区、商圈游人如织，而文明出游的画面成为假日里一道别样的风景。在云龙湖、云龙山、文庙街区、龟山汉墓等热门打卡地，游客自觉遵守景区规定，排队入园、爱护公共设施成为常态。景区内的文明提示牌醒目竖立，身着红马甲的志愿者们耐心解答咨询、热心提供帮助，让每一位游客都能感受到贴心服务。

来自山东济宁的孙女士专程来徐游玩，逛文庙、游户部山，她说：“徐州不仅年味足、风景美，更让人暖心的是这里的文明氛围，有很多志愿者给我们答疑解惑，地铁站内还有行李寄存处，这样的城市太有温度了。”

## 善心善举，尽显情义徐州美景

好人好事不断涌现，是徐州文明底色最生动的诠释，也是“有情有义徐州人”的生动注脚。

大年初一，一名外地游客在云龙山突发身体不适，急需送医，市民王先生得知后，第一时间呼喊求助，数位热心市民闻声而来，合力抬着这名游客向山下转运，一路上轮流换手、争分夺秒，最终让病人得到及时救治。网友纷纷点赞：“感谢徐州！多亏了徐州的好心人，危难时刻伸手相助，徐州人真的太善良了。”

这样的暖心瞬间在春节期间不断上演，热心市民为游客指路、地铁站内志愿者为乘客悉心服务、商户贴心为游客提供便利，一个个平凡的善举，汇聚成情义徐州的暖流，让外地游客深深记住了这座城市的善意。

不仅如此，为了让市民和游客度过一个舒心的春节，徐州还推出了多项惠民举措。春节假期期间，徐州公交提供免费乘车服务，覆盖所有公交线路，不管是本地市民还是外地游客，都能免费乘坐公交畅游徐州。



春节假期免费乘坐公交服务引来乘客点赞。

通讯员 郑莉娜 摄

## 打卡添彩，文明理念润人心

春节假期期间，由徐州市精神文明建设办公室、徐州报业传媒集团联合主办的“好人好事好彭城”文明打卡主题实践活动火热开展，活动以“打卡文明年 共筑新风尚”为主题，覆盖全市21个热门打卡地，将文明打卡融入文旅、美食、出行、住宿等春节高频场景。

市民和游客纷纷参与其中，用镜头记录身边的文明瞬间、分享暖心的好人好事，拍摄“光盘”照片、文明出行画面，参与文明打卡，活动期间，累计参与文明打卡5000余次。活动通过全媒体传播矩阵广泛推广，

话题热度辐射周边地区，淮北传媒发布、枣庄快报等多家媒体相继转发活动报道，小红书等社交平台上，满屏都是彭城年味与文明瞬间。

文明是城市的底色，善意是城市的温度。这个春节，徐州用一个个文明瞬间、一件件暖心善举、一项项惠民举措、一场场特色活动，让八方游客感受到这座城市的热爱与淳朴，收获了广泛认可与赞誉。徐州，让外地游客记住了风景的美，更记住了人文的暖，在年味中绽放出更加温暖的气质。

## 一条热线，串联起急难愁盼

春节假期期间，在阖家团聚、迎新纳福的喜庆氛围里，徐州市12345政务服务便民热线依旧24小时忙碌运转。电话铃声此起彼伏，话务员耐心解答、迅速转办，用一声声问候、一次次协调，保障节日期间政务服务“不断线”，让市民和游客的春节过得更安心、更暖心。

据统计，春节假期期间，热线共接处各类群众诉求23664件，其中文旅服务类诉求323件、返乡返程相关诉求98件。通过多部门高效联动处置，两类诉求均实现高效办结，群众满意度持续攀升。

为确保春节假期服务“不打烊、不断档、不降

温”，市12345热线提前进行周密部署。热线还与文旅、公安、交通、市场监管、城管等多部门共同实行集中办公、联合值守，对涉旅投诉推行“一单双送”模式，全力保障节假日文旅服务平稳有序。

从解答游客咨询到协调消费纠纷，从疏导交通拥堵到援助返程旅客，这个春节，一条热线，串联起百姓的急难愁盼，也凝聚着多部门的协同治理合力。12345热线将继续深化“一站式”服务机制，用更优质、更高效、更暖心的服务，努力成为市民和游客身边更可靠、更贴心的“民生管家”。

## 市区总客运量超1000万人次

### 春节期间我市旅客出行规模再创历史新高

本报讯（记者 范海杰）记者日前从市交通运输局获悉，春节期间，全市旅客出行规模再创历史新高，市区总客运量超1000万人次。全市各交通运输部门、各运输企业科学研判客流趋势，努力提供高水平、高质量的出行服务，全市未发生道路运输客运安全责任事故或旅客滞留现象，圆满完成了春节期间交通运输服务保障工作。

春节假期，全市高速入口客货车累计通行210.78万辆次，出口客货车累计通行179.55万辆次，较去年同期日均分别增长21.6%、28.6%。国省干线日均断面流量13509辆次，较去年同期日均增长13.6%。徐州高铁站累计发送59.17万人次，到达52.61万人次，较去年同期分别增长27.4%、35.3%。徐州站发送23.18万人次，到达22.23万人次。航空方面完成旅客吞吐量

13.51万人次，较去年同期增长21.3%。公交、地铁、道路班车等公路客运累计发送894.58万人次，较去年同期增长19.6%。

春节假期，徐州地铁延长运营时间的同时，在进出站口、站台等安排专人引导，主动帮扶老年人、残疾人等旅客，提供全程陪护与优先通行服务，组织工作人员主动协助乘客搬运大件行李，提供临时寄存与包装加固服务。在各站“彩虹信息驿站”持续提供导向信息服务，加强售票引导与咨询服务。

徐州公交推出春节假期免费乘坐公交服务，日均客运量近50万人次，16条旅游专线串联景区与交通枢纽，日均客流同比激增210%，免费乘车政策成效显著。徐州公交动态加密热门线路班次，在20余处重点站点设立服务台，提供线路咨询、文旅引导等便民服务，以

“加车、加班、加线”扎实做好春节公交保障。

全市各客运场站及时增开售票窗口，拓展线上售票渠道，增加服务人员和设施设备，确保高峰时段进出站和安检通道应开尽开。加大对老幼病残孕等重点群体关心关爱的力度，在售票、安检、候乘等环节积极提供帮助。

市出租集团雷锋车队在客流非高峰时段开展暖心服务，帮助乘客装运行李，提升运力效率。储备500台出租车在客流高峰时段投入运力，缓解打车难问题，为乘客出行提供便利。

新春走基层