

鼓浪屿首位省五星级志愿者刘琴： 她心里有张琴岛“活地图”



本组文/本报记者 朱道衡
图/本报记者 杨进福

每逢周日，公交、地铁、轮渡驶近1个小时后，鼓浪屿遗产保护志愿者刘琴都会一大早就登岛，为游客提供旅游咨询、文明劝导等服务。记者跟随她志愿服务的一天，发现这位五星级志愿者，不仅有温柔、耐心，更有专业、用心。作为鼓浪屿首位福建省五星级志愿者，刘琴志愿服务时长达2285小时。她觉得，作为志愿者，最重要的是让来自世界各地的游客通过鼓浪屿，感受到厦门这座城市的文明之风。



刘琴(右一)为游客提供旅游咨询服务。

9:00 指路导览如数家珍 背后下了苦功夫

“您好，请问菽庄花园怎么走？”3月19日上午9点，刘琴刚整理好志愿者摊位，就有一个老年游客来问路。

“这条路叫龙头路，沿大路一直往前走，看到一个体育场，左转弯直行，走到海上花园酒店……就看到入口了。”简明扼要介绍完，担心对方记不住，刘琴拿出鼓浪屿简易旅游地图，刷刷几笔在途经节点逐一画圈，并标明方向，还作了补充：“大概1.2公里，步行20多分钟。”刚送走老人，一个拿着相机的年轻人走

来，向刘琴咨询鼓浪屿会审公堂旧址怎么走。得到满意答复后，年轻人又问：“旧址里面还有法庭吗？”刘琴又如数家珍介绍起会审公堂旧址情况，从历史背景到建筑风格，再到文物建筑的活化利用现状。这位游客很吃惊：“你是鼓浪屿人吧？对情况这么了解。”刘琴笑了：“我算新厦门人。”

为了把自己“打磨”成鼓浪屿的星级志愿者，刘琴可是下了苦功。她有一本随身七年的笔记本，里面密密麻麻记录了鼓浪屿的种种，包括景点、老别墅的特点等。为了规范服务，鼓浪屿管委会专门为志愿者们开设了鼓浪屿历史文化、礼仪等课程。刘琴不满足于“纸上谈兵”，听课后，拿着个笔记本，和队友们又到实地去转，边走边看边记。夏天，在蜿蜒曲折的巷子里，她顶着烈日高温连走好几个小时，满身大汗，笔记本也被汗水浸湿。鼓浪屿岔路、小巷很多，有时她和志愿者们摸索一两个小时，就为了给游客探索出一条最优化的景点路线。

久，有哪些喜好？”刘琴问。得知游客只在鼓浪屿停留两小时，她便建议去一些距离较近、比较经典的景点：“大概1个多小时可以走完。”刘琴经常根据游客的时间、喜好，为他们“量身打造”专属的鼓浪屿游玩攻略。有时，一些游客还会向她咨询整个厦门的游玩攻略，刘琴笑道：“我的志愿服务范围被拓宽了，又要继续多学习了。”

10:00 网红“地图”有更新 志愿服务与时俱进

上午10点，一对情侣前来询问一处网红民宿怎么走，得到刘琴的快速答复。刘琴坦言之前“吃过亏”。她曾遇到一对年轻情侣，要去网红景点“转角遇到爱”打卡。鼓浪屿上的许多网红景点，是这两年在网络上火起来的，刘琴并不熟悉，一时语塞起来。她开始意识到：“光熟悉鼓浪屿的文化遗产核心要素、老牌景点、老建筑还不够，还要了解不同游客群体的喜好和新需求，让志愿服务跟上潮流。”

电影、电视剧、微博、抖音……只要涉及鼓浪屿的，刘琴都会尽量多关注、了解。岛上遇到改造提升项目，她也会迅速更新自己脑袋中的“地图”，优化线路。有些文物建筑要修缮，暂时对外关闭，她都会及时了解这些资讯，及时引导游客，避免跑空。精通的业务、亲切的笑容，让刘琴获得很多游客的信任。

临近中午，一位女游客问完路后，请她推荐鼓浪屿上好玩、好吃的。“您在岛上要玩多

记者手记

坚守“文明线”

七年前，退休后随孩子来厦门的刘琴，成为一名鼓浪屿志愿者，她说是“受这座城市文明风尚的影响”。

从最初的志愿者“小白”，成长为福建省五星级志愿者，刘琴身上不仅有一股子热情、有参与志愿服务的专业，还有一种坚守住“文明线”的定力。

除了温柔、耐心地面对来自世界各地的游客，为他们提供周到、细致的旅游咨询等服务，刘琴还参与鼓浪屿上的“洁净家园”活动，引导大家文明经营、文明旅游。发现个别游客乱扔垃圾或攀爬树木，她也会快步上前，语气平和地制止、劝导。在她看来，做志愿服务不能“和稀泥”，不仅要有春风化雨般的温暖，还要有向不文明行为说“不”的坚决态度。

鼓浪屿是世界文化遗产，每年慕名而来的游客都很多。正因为有刘琴这样的志愿者，这座美丽小岛历史文化遗产与现代文明的魅力才更加迷人。



扫码观看志愿者刘琴的一天

好心闻

空调外机起火 辅警秒变消防员

喷光两瓶灭火器，成功灭火

本报讯（记者 蒙婧）近日，兴隆路附近一水果店的空调外机突然起火。湖里交警中队辅警孔令才刚好路过，拎起店里的灭火器冲到房顶灭火，用了近半小时将火扑灭。

3月21日上午10时许，上完夜班的孔令才正骑车返家。路过大唐世家二期门口时，他看到一位女士站在小区一楼的水果店门前，神色紧张地大声喊：“着火了！帮我们！”孔令才抬头一看，水果店上方的空调外机已有火苗蹿出，还不冒烟。

孔令才立即停车，借用店里的灭火器后，一边跑一边拔起灭火器插销，在店主的带领下，来到空调外机所在的小区二楼平台，对准起火部位猛喷。“浓烟熏得睁不开眼，我眯着眼喷了两瓶灭火器。”经过近半小时，明火完全被扑灭。

为防止复燃，孔令才找来螺丝刀打开了起火的空调外机，发现内部已被烧得焦黑，存在安全隐患。孔令才嘱咐店主需及时把烧毁的空调外机撤走换新。

记者了解到，孔令才是退役军人，目前是湖里交警中队的一名辅警。此前接受过专门的灭火演练和相关训练，但这次是孔令才首次“实战”救火。

男童深夜脑出血 网约车司机伸援手 送医及时，避免了生命危险

本报讯（记者 林钦圣 通讯员 周雨晴）3月19日凌晨，他用不到10分钟的时间，将一名脑出血的男孩及时送往医院就医。昨日，记者联系上这位及时伸出援手的“T3出行”司机吕盛林。

3月19日凌晨1时50分许，吕盛林正驾车行驶在集美区天马路上，接到订单后，他赶到乘客定位的小区，却迟迟联系不上乘客。

“我想着乘客这么晚叫车，应该是有急事，多等一会儿吧。”吕盛林说，当时他这样想，就特意多等了一会儿。很快，远处有一名男子背着人疾步赶来，身边还跟着一位阿姨。一行人上车后，吕盛林发现男子背上背的是一个小孩。

“孩子脑出血，要赶紧上医院。”男子语气有些着急，他是孩子的父亲。了解情况后的吕盛林立刻打开汽车双闪灯，一路疾驰开往厦门医学院附属第二医院。

吕盛林加速行驶，在保证安全的前提下，用了不到10分钟就赶到了医院。

这争分夺秒的10分钟，成功帮助这名脑出血男孩及时就医，避免了生命危险。事后，男孩父亲特意致电“T3出行”表扬吕盛林。

分局民警现场进行反诈宣传。

守护出行路上的“钱袋子”

厦门市公安局公共交通安全分局持续提升在厦出行平安感

踏浪扬帆 擎旗奋进

文/本报记者 房舒 通讯员 郑茂林
图/厦门市公安局公共交通安全分局 提供

游客量增加，市民出行热情高涨，轨道交通、BRT、公交车站、轮渡码头人头攒动……厦门市公安局公共交通安全分局民警、辅警不断在实践中验证守护“平安大交通”的硬核实力。

保民生，护出行，安心乘，是公共交通安全分局一直以来的工作重心。

数据显示，2023年春运的40天里，厦门市公共交通客运量约8000万人次。其中，轨道交通客运量1884.15万人次，日均47.10万人次；快速公交(BRT)客运量617.64万人次，日均15.44万人次；常规公交客运量3513.23万人次，日均87.83万人次。与此相对应的是，2023年以来公共交通扒窃保持零发案的良好态势。

2023年开年以来，全市开展“三比三争”实践活动，公共交通安全分局继续以风险防控为主体，在坚持动态隐患排查和精准打击犯罪两手抓的反扒警务理念基础上，将“反扒志愿者”队伍功能再次升级，将反诈宣传、安全出行意识提升等工作融入其中，持续提升在厦出行“平安感”。



▲分局辅警帮小朋友找回电话手表的SIM卡。

探索反扒警务新思路

2022年，厦门公共交通扒窃零警情天数累计360日；2023年以来则保持着公共交通扒窃零发案的良好态势。近年来，厦门公共交通扒窃类警情呈持续下降，快打严防是公共交通安全分局对待此类案件的坚决态度。

2022年11月10日11时左右，分局刑侦大队接到辖区所移交一起公共交通扒窃警情。接报后，刑侦大队办案民警立即联合分局指挥情报中心民警、辅警进行分析，快速锁定嫌疑人及其落脚点，并部署反扒警力在嫌疑人落脚点蹲守。不到24小时，办案民警即成功将嫌疑人陈某抓获，并帮受害人追回了失物。快侦快破，精准打击，全力挽回，这是公共交通反扒警务人员在新时期下依托信息线索摸索出的一条提质增效之路。

“信息制导”加所队联动反扒，公共交通安全分局刑侦大队民警陈桂辉介绍，

在新的公共交通布局下，分局反扒力量再次梳理扒窃案件易发站点，走访派出所、车站商铺、辖区企业工作人员，多方钻研扒窃案件发案规律，打造出大客流下的精准打击模式，并通过不断挤压犯罪空间，最终达到严防目标。

综合战力再提升

2023年1月16日11时左右，地铁2号线海沧行政中心站，正要乘车去银行给骗子汇款的刘奶奶，被马青路派出所的民警、辅警及时拦了下来。当天，她在向站务人员询问情况时，敏锐的站务人员立即与车站警务室取得联系。得益于拦截及时，刘奶奶并未遭受财产损失。

在不断升级的城市公共交通背景下，分局持续丰富警务工作内涵，将反诈宣传，安全出行意识提升等，融入反扒工作中。2023年至今，共发动警力430余人次，开

展反诈宣传活动80余场，发放反诈宣传资料3500余份。与此同时，分局也将反扒志愿者队伍功能再升级，同步将反诈宣传工作纳入其中，收效明显。

建立寻物新模式

2023年2月12日中午，乘客徐先生在乘坐地铁时不慎将装有2万元现金的手提袋遗忘在车厢内，第二天才想起此事。接到求助后，马青路派出所民警沈军民和林建国立即联系车站启动地铁联动快速救助机制，开展遗失物查找。很快，便帮徐先生寻回手提袋与现金，分文不差。

近年来，分局围绕迅速寻找失物等管理、服务需求，积极开展针对性科目训练。立足各类公共交通治安特点，建立起多种助人、寻物模式。仅2022年，分局就寻回遗失遗忘物品500余件、挽回损失210余万元。

开元街道新时代文明实践所 每月设便民服务日 打造文明实践品牌

本报讯（记者 吴燕如 通讯员 李欣）教居民学习八段锦、剪纸，提供义诊、义剪服务，宣传金融防诈骗知识……3月24日上午，开元街道新时代文明实践所携手大同社工带来丰富多彩的便民服务项目，受到居民好评。

开元街道新时代文明实践所已将每个月的24日设立为“便民服务日”，通过多种形式服务居民，也带动更多居民参与文明实践，共建共享美好家园。

3月以来，开元街道积极响应思明区“文明典范·志愿先行”主题活动，街道新时代文明实践所携手大同社工、爱心商家、公益讲师等志愿服务力量，聚焦文明养成、和谐友爱、文化传承等主题，开展了非遗手工课、绘本课、全职妈妈艺术课等公益活动。

接下来，街道新时代文明实践所还将充分利用辖区资源，汇聚更多近邻力量，常态化开展文明实践活动，打造有特色的开元文明实践活动品牌。

厦门市、区烈士陵园联系方式

烈士陵园名称	地址	联系人	联系电话
厦门烈士陵园	文园路103号	张先生	2038824 15960287657
思明区虎溪烈士陵园	思明区开元街道虎溪岩东侧	方先生	5916581 13348378001
湖里区薛岭山烈士陵园	湖里区江头街道薛岭山墓园内	叶先生	5721661 13860422940
集美区克山烈士陵园	集美区后溪镇克山村西北侧山冈上	简先生	6213695 13656033586
海沧区东头山烈士陵园	海沧社区大路头59-2号	林先生	13696952448
		邱女士	6895710 15859202323
同安区葫芦山烈士陵园	同安区环城北路628号	柯先生	7030677 13860154853
翔安区后山顶烈士陵园	翔安区大嶝街道海墘社区下渡庵南里79号	岳先生	7099789 17859684008
		谢先生	13696935528
翔安区后山岩烈士陵园	翔安区新店街道祥吴社区后山岩	洪先生	7081152 15980952058
		刘先生	13950023943
翔安区红山仔烈士陵园	翔安区内厝镇许厝村许厝661号	柯先生	7270157 13850029161
		许先生	13850022597

厦门市退役军人事务局 关于2023年清明节期间祭扫英烈活动的通告

一、我市清明祭奠英烈集中活动时间为3月27日至4月10日。全市所有烈士陵园和烈士纪念馆正常对外开放，提供祭扫服务。
二、烈士陵园开展无偿代祭扫服务，烈属可与陵园联系办理。烈属有需要异地祭扫的，应提前向区退役军人事务局登记报备，并预约开具介绍信。
三、市民可登录以下网站开展追思纪念英烈活动：“中华人民共和国退役军人事务部”门户网站(<http://www.mva.gov.cn>)、“中华英烈网”(<http://www.chinamartyrs.gov.cn>)、福建省退役军人事务厅(<http://tyjrsfw.tyjrswt.fujian.gov.cn>)、厦门市退役军人事务局(<http://tyjrsfw.xm.gov.cn>)，点击“2023·崇尚·清明祭奠英烈”活动浮标，根据指引进行网上祭扫。
四、倡导文明、绿色祭扫，提倡敬献鲜花、向先烈鞠躬。请严格遵守烈士祭扫现场安全管理等有关规定，确保祭扫文明安全有序。敬请广大市民理解和支持配合。
特此通告。

厦门市退役军人事务局
2023年3月27日