

城事

■满满一车全是旅客留下的充电宝。

广州南站春运以来接收超2万件失物,9000多件已被寻回 身份证保温杯充电宝最多 有人连轮椅都忘在了车上

■采写:新快报记者 许力夫

作为华南最大高铁枢纽,广州南站每日客流如织,旅客匆忙出行间,常有手机、身份证、背包、行李箱等物品不慎遗落。车站内的失物招领处化身旅客出行的“暖心驿站”,细致登记、妥善保管每一件拾获物品,用贴心服务守护出行安心。

这里不仅有整齐收纳的证件行李,更有高效便捷的寻回渠道。旅客可通过12306APP“遗失物品查找”线上登记,或前往车站失物招领处、拨打咨询电话反馈;车站同步推出身份证刷脸自助领取、快运送回、委托代领等便民服务,让失主少跑腿、快寻回。

客流高峰期日均接收约700件失物

作为全国客流量最多的高铁站,广州南站每天的出发和到达的旅客都数以十万计。他们中不乏在匆忙大意中遗忘随身物品的乘客,在广州南站,这样丢失物品的情节每天都在上演。新快报记者近日走进位于广州南站东南门综合服务中心的遗失物品招领处,各种遗失物品堆满了数十平方米的存放处,不仅多个长长的置物架都塞得满满当当,每个角落也都堆

满了遗失的物品。工作人员打趣:“最多时房间都放不下,刚刚清理了一批,要不然房间连个走路的地方都没有。”

广州南站的客运员刘玲向记者介绍,客流高峰期,失物招领处的工作人员一天要收到约700件遗失物品。春运以来遗失物品数量是平时的数倍,2月2日到3月13日,南站失物招领处共收到23007件遗失物品,已被失主领回9268件。

大到轮椅小到手机SIM卡都有

在这上万件遗失物品中,各种东西都有,有些想都想不到:比如各种尺寸的大行李箱有十几个;还有各种双肩包、单肩包、礼盒等物品,身份证、保温杯、充电宝的数量更是惊人。刘玲介绍,他们每天都会收到上百张身份证,一个月收到的无人认领的充电宝可以装满一辆手推车,保温杯也是装满了一个个置物箱。工作人员介绍,这些保温杯除了要登记,还要清理掉杯子里装的饮品才能上架存放。

什么样的物品最让工作人员头疼?刘玲告诉记者,在各种失物中,他们最怕收到的就是黑色双肩包,因为这样的背包太常见了,在车站丢失的也多。失主报失时常常只说是双肩包、黑色,让他们非常

难核对。

客运员小郑则告诉记者,大到轮椅,小到手机SIM卡都接收过,有的旅客坐着轮椅来坐车,坐完车却把轮椅忘记了;还有不少遗留的小凳子。他接到过最小的一件报失物品是一张手机SIM卡。当时有旅客打电话报失,他们就到候车室找,还真找到了。另一单让他印象深刻的是旅客把炸鸡外卖忘在列车上了,列车员送到招领处,后来旅客打来电话寻找,过了几个小时回来领走了。

由于食物易腐变质,失物招领处的味道还经常被邻近的同事“投诉”。刘玲笑着说:“我们这里刚做完清理,要不然进来都是一股难闻的味道。”

这三处是丢失物品的“重灾区”

刘玲向记者介绍,他们收到的失物主要来自三个地方:车站入口的安检、候车室、终点为广州南站的列车。很多旅客匆匆赶着坐车,就在安检处和候车室忘了拿行李和一些小件物品。列车员收车时会将遗留的物品交给车站工作人员,先放在各个站台的存放点,失物招领处的值班人员每天下午6点时推着小车收取。

每天的失物全部都会汇总到失物招领处,然后逐一检查,贴上编号,分门别类摆放,并录入系统,进入遗失物品信息库,实现大数据跟踪。广州南站客运值班员刘玲介绍,丢失的物品里如果有失主的个人信息和联系方式就容易被领回。如果包里有充电宝、笔记本电脑这类电子产品还将单独拿出来登记存放。

丢失物品后如何联系车站?

旅客如果不慎遗落物品,车站提供了“线上+线下”多种方式帮旅客找回。

1. 打开铁路12306APP首页,找到“温馨服务”,点击“遗失物品查找”,选择乘车信息、简述丢失的物品即可快速登记遗失的物品。也可根据乘车信息,关注失物招领信息。如果在列车上遗失了物品,可以选择按车次进行查询;若是在车站遗失,可选择按车站查询。在查询结果页面,乘客可以查看到物品编号、检拾日期和物品类别等详细信息。如果发现疑似自己的遗失物品,可拨打“12306”客服热线申请招领,确保及时获取物

品。

2. 拨打12306铁路客服电话进行咨询,工作人员将联系相对应车次的列车长、乘务员等,帮忙寻找遗失物品的下落。如果是在车站现场就发现物品遗失,可以及时联系车站的值班人员,或到服务台寻求帮助。确认找到物品后可以到广州南站遗失物品招领处位于车站一层东南角“综合服务中心”,领取时间为8:00-20:00。

3. 科技帮忙,失物可自助领取。广州南站升级了遗失物品管理业务,增设了1台身份证自助领取机、一台遗失物品自助领取柜。身份证自助领取机支持本人刷脸领取、他人代领,也可以选择快递邮寄到家。

温馨提醒

广州南站失物招领处提醒,请旅客出行妥善保管随身物品,若不慎遗失,及时通过官方渠道查询认领。报失时描述物品越详细越好(如行李箱贴花、背包品牌、证件尾号);紧急物品(生鲜、药品、重要文件)可主动跟进进度;物品遗落在列车上,需准确告知车厢号、座位号、行李摆放位置,方便工作人员尽快寻

找确认。

预防胜于补救,旅客下车前请提前清点行李,务必做到“物随人走”。手机、笔记本电脑、钱包、证件等贵重物品请随身保管。容易遗落行李物品的处所包括但不限于:候车室座椅、安检机旁、自助取票机、检票口、行李架、地铁换乘通道、卫生间旁等,离开前请务必仔细检查。

■广州南站的失物存放架。