



广州火车站：

温馨服务丝丝入扣

本报记者 邓海平 通讯员 袁钢

综控指挥中心——

“车站大脑”保障秩序井然

屏幕上50个电子屏将站台、候车厅、放客口、广场的客流情况尽收眼底。虽然客流量很大，但现场秩序井然。

“广场1区旅客已满，请引导L124次后续旅客进10区候车。”1月20日12时，记者在广州火车站综控指挥中心见到正在指挥现场客运员引导、分流旅客的值班站长卫志明。他告诉记者，广州火车站春运高峰时段平均每4.9分钟接发一趟客车，车站客流处于饱和状态。往年春运车站放客信息是通过电话和对讲机在站调、广播室、揭示引导控制室和现场客运员之间传递，过程繁琐、环节多、信息滞后，严重影响车站运输效率。今年，广州站通过综控指挥中心这个“车站大脑”，将各环节信息收集整理，统一调配，提高了作业的准确性与安全性。

“车站客流情况一目了然，便于我们指挥，也利于防控因拥堵、挤压而造成的旅客伤害。”综控室工作人员杨文辉说。记者在综控室看到，屏幕上50个电子屏将站台、候车厅、放客口、广场的客流情况尽收眼底，当天广州站虽然客流很大，但现场秩序井然。

进站上车通道——

“放客服务队”满头大汗

一列客车的放行任务下来，队员们个个满头大汗，“衬衣还没来得及晒干，一场任务下来就又湿透了。”

“大家都不要拥挤，距开车还有很长时间，带好行李，听我的喇叭，保持好秩序进站，我们一定保证每位旅客安全上车。”1月20日，临时候车1区，负责L124次列车旅客进站组织的广州站“放客服务队”队长林师傅，一边示意队员放行旅客，一边用喇叭提醒着旅客注意事项。

“放客工作看似简单，其实对指挥员有关客流引导、安检、上车等环节的协调掌控要求很高，一个环节出错就可能引发客流混乱、对流。”林师傅向记者介绍。

1号临时候车棚面积为450平方米，长近50米，13名“放客服务队”队员需要在2000多名旅客中间来回穿梭9次，通过走动逐次用将旅客分成8个区域。当日广州气温较低，但是一列客车的放行任务下来，队员们个个都是满头大汗。“衬衣还没晾干，一场任务下来就又湿透了，根本就消停不下来。”“90后”队员彭剑波说。

记者粗略估算，放行一列客车的旅客，队员们需在人群中挤着行进900米，一个班下来，相当于在如潮的旅客中行近2万米。正是有了“放客服务队”队员不停地在13个候车室和16个临时候车棚之间来回穿梭，才保证了进站、上车通道的畅通。



青岛高铁餐饮管理公司生产车间里，员工正在生产“零利润”套餐。



记者在D334次列车上，看到每份15元的“零利润”套餐得到旅客们的广泛好评。

“家的味道，家的感觉。”今年春运，济南铁路局在其38对高铁和动车上，推出

编者按 1月25日、26日，春节前的最后一个周末，全国各地迎来节前旅客出行最高峰，交通运输的各条战线更显繁忙。回家过年，是中国传统文化年年岁岁永恒的主题。春运，也因为承载着千千万万中国人的回家情结而倍显重要。每逢此时，正是有了广大铁路、公路和航空等部门职工的坚守，有了他们舍小家、为大家的奉献，有了他们持续改进和优化一系列服务举措的努力，人们回家之路才更加顺畅、更加温暖。连日来，本报记者走车站、访港口，撷取了那温馨、便民的一幕幕。



上图 广州火车站客运人员正在帮助旅客提行李。

本报记者 邓海平摄

下图 广州火车站真情服务台客运员张红英引导盲人旅客进站。

本报记者 邓海平摄



上图 西安站，车站青年志愿者正在讲解取票机操作流程。

本报记者 张毅摄



“爱心专区”——

周到细致的候车服务

“姐姐，这条被子给小孩盖上也，要不容易感冒。”一位志愿者将被子递给抱着一岁小孩的年轻妈妈李莉。



“我父亲刚动过手术，行动不便，能否帮我们提供轮椅，安排优先上车。”1月19日14时许，记者在“038亲情服务区”遇到前来咨询的王先生。随后，值班员张红英和2名志愿者推着轮椅将王先生父亲送到了开往郑州的T256次列车上。

今年春运，广州火车站广场搭建16个临时候车棚，共计7200平方米，同时，在广场15号临时候车室和站内都设立了“爱心专区”重点旅客候车区，为老、幼、病、残、孕等旅客提供候车服务，还准备了婴儿奶粉、婴儿床、轮椅、常用应急药物、开水等物品。

站台到车厢——

“乘降突击队”跟进服务

“叔叔，您慢点，我来帮您。”一位旅客由于行李太多几次掉下东西，这时，身后传来“乘降突击队”志愿者一句亲切的话语。



1月19日14:30，L328次列车开始放客，记者裹挟在回家心切的旅客人群中来到站台。

“叔叔，您慢点，我来帮您。”挎着几大包行李的刘大叔匆匆地随着人流在站台上奔走，由于行李太多几次掉下东西，这时，身后传来“乘降突击队”志愿者一句亲切的话语。

“请各位旅客将过道上的大件行李放到行李架上，好让后面的旅客先上车。”“乘降突击队”队长张伟边提示旅客注意安全边帮旅客安放行李箱。

据广州火车站负责人介绍，春运期间加开临客的客流较大，容易发生旅客拥挤、对流、漏乘事故，广州火车站组织成立“乘降突击队”，加强旅客乘降组织，以确保每位旅客的安全。站里针对恶劣天气等异常情况，还制订了应急处置预案，做好人员安置疏导工作。

济南铁路局：

“零利润”套餐吃出“家的味道”

本报记者 刘成

了15元的“零利润”套餐，套餐盒压膜上印制的这句话让人格外亲切。

“零利润”的套餐是怎样做出来的？1月21日，记者来到济铁旅服青岛高铁餐饮管理公司，穿上白大褂、戴上消毒发网、口罩、鞋套，经过360度风淋室“洗礼”和紫外线照射后，才进入可谓一尘不染的生产车间。从观察胡萝卜清洗，到大米饭蒸煮，到饭菜分盒，一直到成品车间，终于见到了这种套餐：三个素菜、两个翅根和一大格米饭。“这是在原三个素菜组成的15元‘什锦套餐’基础上改进的，菜和米的分量都比平常增加了20%，这种套餐我们确实是‘零利润’。”山东济铁旅行服务公司党委书记张永刚对记者说，“加上继续保留的‘什锦套餐’，春运期间，15元套餐比率将保持在50%至70%。”套餐的价格是怎么降下来的？

“我们从采购到销售，各个环节都精打细算，已经形成了一套完整的成本控制体系。”张永刚告诉记者，“我们全部原料和商品都实行公开招标，而且选择的都是名优产品，仅此一项总成本就比过去降低30%之多。”

销售环节更是从过去的每天都有报废套餐，到现在的自然消耗率为零。青岛高铁餐饮公司乘务部部长蒋娜告诉记者：“我们根据往年每天的销售数据，做出了曲线分析，每趟车提前报送套餐计划，今年我们没有报废过一盒套餐。”

控制了成本，套餐质量如何？在生产车间，记者看到两套大型设备，一套设备是将每盒套餐压膜输送到成品车间；一套设备能将套餐速冷。“第一套设备采用了国内最先进的‘气调技术’，包装机覆膜时，会抽出套餐内空气中的氧

气、二氧化碳等粒子，充溢氮气保证食物不变质；第二套设备是零下25℃至零下35℃的冷却隧道，迅速将热乎乎的套餐冷却到0℃至5℃。”生产车间主任姜少政告诉记者，“这种工艺加上全程冷链储运，不单使套餐保质期从过去的24小时增加到现在的72小时，而且因为汤汁水分都封存在里面，口感更好。”

“而且我们的食品生产设置了五道关：原料采购、洗礼消毒、精细加工、明细控制、科学检测。”张永刚说，“后四道关的严格程度在生产车间就能感受到，原料采购环节我们一方面设立了追溯和监督机制，一方面设立了‘品控室’，对原料进行抽查式检测，以确保食品原料的安全。”

“零利润”套餐的味道如何？记者品尝了一份套餐，素菜咸淡适中，米饭软硬可口，确实有点“家的味道”。

“洞穿”钢轨的那双眼

本报记者 冯其予

1月23日，距离春节还有9天。杨登云和7名工友同往常一样，8点整准时来到车间，参加班前点名、业务学习、接受任务分工、准备工具。之后，他们乘坐汽车，经过90分钟的山路颠簸，11时来到京包线558km处，开始对卓资山至姑家堡间上下行累计10公里的线路钢轨进行探伤作业。

作为集宁工务段钢轨探伤工，杨登云所在的检查监控车间负责全段2100公里正线和1280组道岔的设备检查。单边轮缘的探伤仪，自重近百斤，在钢轨上推行，既要保持平衡，又要盯住探伤波形，还要不时抬上抬下避让过往列车。一个班下来，平均要抬送32次。

12时30分，虽已日正当午，塞外的温度却只有零下10℃。杨登云和工友们分别从兜里掏出饼干、面包，就着自带的白开水在寒风中垫补一口，继续工作。由于长期野外作业和不规律的饮食，他们都不同程度患上了肩周炎、风湿等疾病。

当行进至姑家堡站5#道岔，杨登云听到探伤仪发出极为短促的一声异响，他马上停下来，将探伤仪倒回去重新探测，仪器果然出波异常。杨登云摘下手套，在同伴的配合下，用砂纸把钢轨焊缝处的油渍打磨干净，洒上酒精水，利用校验探头进行复验。3分钟后，确定又心翼轨左股轨端轨腰水平裂纹12mm。他掏出手机，通知线路工区更换后，继续向前探测。

钢轨内部隐藏着看不见摸不着的“伤痕”，探伤仪的视窗窗口就是杨登云的眼睛，他通过探伤仪洞穿钢轨内核，把伤痕找出来，保证线路安全。春运以来，杨登云他们已探出重伤轨12根。

“有了他们，心里踏实”

本报记者 何伟

“有了他们，我们这些外乡打工仔心里踏实多咯。”1月24日，59岁的周世忠操着浓重的四川口音告诉记者。周世忠口中的“他们”，指的是海口市秀英港客运码头的工作人员。

对于海南岛来说，港口运输的重要性不言而喻。“目前，我们港口每天客流量达28000人次，人挤车、车挤车，春运场面甚是宏大！”秀英港客运港口引导员黄正昌告诉记者，仅他一人每天引导的返乡旅客就达3000多人。“一直往前走，到头左拐，前面有指示牌。别急，都有票。”黄正昌每天对着旅客重复着这句话，“这样的工作一直持续到除夕深夜。”

海口秀英港是海南最大的客运港，春运期间起着主力军作用。“回家过节是我们辛苦一年后的最大愿望，火车票不好买，飞机票又太贵，我们这些打工仔很多都是坐船到海安、湛江，然后再乘火车、汽车回家。”周世忠告诉记者，目前到重庆的机票要1400块左右，而坐船到湛江再坐火车花费只有不到400块。

记者发现，候船大厅里大多数都是扛大包、背小包的农民工，大家的神情并非记者预想的那样焦躁不安，反而是三五成群，有说有笑。除了人多以外，与平时的正常客运并无区别。“这里的工作人员真热情，没有他们的帮助，我们连买票的地方都找不到。有票了，心里就踏实啦。”贵州籍务工人员冯春海乐呵呵地说。

在秀英港客运码头，记者看到，比起往年，这里更加秩序井然，从主干道开始就有港口工作人员进行车辆引导、客源分流；在售票厅、进港通道前，都有工作人员和志愿者提供帮助和咨询，在售票厅左侧还设了便民利民服务点，为返乡旅客尽可能地提供更周到的服务。整个春节期间，这些工作人员大都只能休一天假，但他们的脸上始终挂着笑，“就是为了旅客们能踏实放心地过好一个年。”黄正昌说出了他们的共同心声。

“我为车站建言献策”

本报记者 刘麟摄影报道



日前，家在郑州的李先生和女儿在湖南长沙火车站候车室接到了工作人员送上的“福”字，同时他还接到了一张“火车站能为您做些什么？”的调查问卷。“要是火车站能提供免费无线网络就更好了”，李先生一边说着感谢的话，一边在调查表上写下了自己的意见。据悉，车站还将汇总调查问卷收集到的问题，采取相应措施予以解决。



更多信息和体验 扫一扫