

**编者按** 为期40天的春运已拉开帷幕,这是党的十九大之后的首个春运。交通运输、铁路民航、公安消防等部门千方百计提升运力,改进服务,倾心为返乡旅客打造便捷回家路、舒心回家路、温暖回家路、幸福回家路、顺畅回家路、文明回家路、安全回家路、宽阔回家路、共享回家路、和谐回家路。为讲述回家路上温暖故事,记录城市乡村发展变化,展现旅客获得感幸福感安全感,即日起本报开设“行走新时代 感受新风貌——2018春运特别报道”栏目,欢迎关注。

# 春运：高铁出奇兵 科技助畅行

## 铁路：运力提升快 服务上台阶

经济日报·中国经济网记者 齐慧

为期40天的春运今日正式拉开帷幕。与往年相比,今年春运有哪些不同?为了让旅客回家的路更加温暖,今年春运有超过200万名一线铁路工作人员为旅客服务。进入新时代,铁路职工努力创造一个比往年更加方便快捷舒适的春运。

### 高铁成春运主力担当

“蜀道难,难于上青天”,对成渝地区来说曾是再恰当不过了。往年春运期间,成渝地区一直是春运运力的“短板”“锅底”。火车进出川困难,购买火车票也困难。但随着西成、兰渝、渝贵3条铁路新线的开通,今年成渝地区往南、往北、往西3个方向均有了大运力通道,“蜀道难”问题得到了较大缓解。

川渝运力的提升是今年春运整体运力增强的缩影。随着“四纵四横”高铁网提前建成,目前中国高铁总里程已达2.5万公里,占世界高铁总里程的66.3%;动车组保有量已达2986标准组,其中复兴号72组。高铁越来越成为铁路运输的主力军。

据介绍,2018年春运,动车组列车每天开行数量将达5600余列,占总开行列车8600余列的65%;动车组日均发送旅客将达500余万人次,占日均总发送旅客人次的60%左右。临时客车上,动车组担当的临客比例由去年的36%升至今年的43%。高铁成为主力后,旅客平均旅途时间缩短,回家路程步伐更快捷。

### 全流程智能化服务

近两年春运期间,不少旅客已经尝试过刷脸进站、机器人服务等“黑科技”。今年铁路部门加大智能服务力度,

努力为旅客提供全流程便捷服务。

首先,旅客购票后会收到“行程通知”等服务信息。在进站环节,北京铁路局、上海铁路局、广州铁路局、昆明铁路局等均已实现刷脸进站,刷脸设备在春运前增加至1000台,同比进站时效提高1倍。

在换乘环节,站内零换乘车站从23个扩大到47个。列车上还安排了很多互动节目、文艺表演等,让旅途成为欢乐美好之旅。出站后,铁路部门还试行“高铁+共享汽车”服务,打通回家“最后一公里”,实现了全流程的智能化服务。

### 餐车上演美味大比拼

今年春运,全国各地铁路部门将为旅客提供更可口更优质的“餐车大餐”。

济南铁路局今年春运实现首家清真餐上线,各种特色地方小吃品种丰富多样。南昌铁路局福州客运段厦龙车队考虑到客旅旅客多,专门在菜肴品种上推出酿豆腐、客家粉蒸肉、长豆烧茄子等客家菜肴,让旅客在旅途中感受到浓浓乡情。

中铁呼和浩特局集团有限公司在部分重点列车上推出“中式快餐”服务,牛肉面、鸡蛋羹首次端上春运旅途餐桌,菜肴种类更丰富、价格更惠民、服务更贴心。

成都客运段则以川菜为主题,打造浓浓乡情。“川之味”“高铁厨房”推出的“年味套餐”以中国除夕吃饺子传统习俗为亮点,以蒸饺为主菜,搭配四川春节美食香肠、腊肉,突出了浓浓的节日氛围。

### 将“厕所革命”进行到底

每次出行,厕所总是躲不过的一个

场所。尤其春运期间,火车站和列车上厕所的问题更是凸显。

铁路部门一直高度重视厕所问题,今年春运更是把厕所卫生作为检验春运服务工作的一个重要指标,采取超常规措施,攻克这一“短板”。

西安铁路局西安车站使用先进的微波和生物酶立体除臭技术让厕所没有异味,而且对人体也没有任何伤害。沈阳局集团有限公司对配属的5257辆客车、175组动车的厕所开展了集中整治。还改造了882辆客车站厕所直排装置集便器,将566辆客车站厕所玻璃地面改造成不锈钢地面。

春运前,铁路部门就对全路十几万个站车厕所启动了“卫生达标活动”,重点解决厕所设施设备故障、缺失、作用不良问题。

### 细节带来优质体验

今年春运,铁路部门首次对部分回程方向增开列车实行票价折扣试点,即在现行票价基础上实行8折至9折优惠,部分旅客可能已经买到返程打折车票了。

根据2018年铁路春运增开列车开行方案及往年大数据分析,铁路部门对始发终到时刻相对较好的回程方向列车,在现行票价基础上最低实行8折优惠。此举既可为旅客出行提供更多实惠和选择,又可充分利用回程方向运输资源,提升春运整体运输效率。

此次回程方向部分列车试点票价打折,主要围绕京津、沪杭、广深3个地区始发终到的列车,节前节后分别选取了32趟列车实行打折优惠。

## 值班站长日记

### 智能终端解疑难

2018年1月31日 晴

北京西站值班站长 韩晶

时间过得真快,春运又如期而至。

交接班时,同事们还开玩笑说:“北京的雪有早有晚,可春运却从不缺勤,准时!”是啊,春运就是回家的旅途,是团圆的前奏,也是铁路人“躲不开”的大考。不过,今年的考试又添了新招。这不,在值班站长接待处的前面新增加了6台“智能问路终端”,旅客通过扫描车票二维码就可以简便快速地获取候车地点等信息。虽说这台机器其貌不扬,可它真能解决问题。

刚才,一对来自阜阳的夫妻带着两个孩子来到服务台,向我询问K147次在哪个候车室候车,我告诉具体位置后提示他们,不远处有个可以自助查询的机器,使用也简单,下次乘车可以试试。结果,那个七八岁的小男孩非拉着父母当场就要去。看着不远处,小朋友像大人似地举着车票扫描,屏幕显示信息后还高兴地指给父母看,妈妈怀里的小宝宝也要伸手去触摸……当时真应该拍下这一瞬间,照片就叫“幸福的归途”。

说起来,二楼大厅车次屏已经十分醒目,但对于不经常乘车的旅客来说,还是习惯找人问。车站去年推出了微信公众号,在对话框内输入车次并发送,就能立即得到关于候车地点的回复,对于不太习惯使用微信或智能手机的人群帮助有限。今年春运有了操作简便的智能问路终端,为旅客旅程增添了一份“科技感”,也能让我们有更多的精力去照顾更多需要帮助旅客。(本报记者 齐慧整理)

1月31日,中国铁路南昌局集团有限公司福州东车辆段职工邹克扬正在对动车做吸污工作。春运开启,该局工作人员加班加点,确保列车整洁卫生。

向帅摄

近日,沈阳铁路公安局推出“沈铁公安微警务”微信公众平台,旅客通过扫描二维码等简单操作后,就能实现手机终端图片、视频、语音、文字等形式立体化报警。

刘宪文摄

### 2018年春运

动车组列车每天  
开行数量将达

占总开行列车  
8600余列的

动车组日均发送  
旅客将达

占日均总发送  
旅客人次的

5600余列

65%

500余万人次

60%左右

### 数据显示

2017年上半年,  
我国私家车总量已突破

1.56亿辆

▲ 同比增长16%

### 根据预测

2018年春运民航系统运输旅客

6500万人次

▲ 比去年春运增长10%左右

## 高速公路：

## 智能防拥堵 旅途更通畅

本报记者 齐慧

每逢节假日,拥堵都是交通运输的突出问题和社会关注的热点。尤其是近两年春运高峰期,部分高速公路更是堵成“停车场”。

数据显示,2017年上半年,我国私家车总量已突破1.56亿辆,同比增长16%。春运高峰期,大量车辆集中出行,拥堵问题比较突出。为此,有关方面利用大数据技术,对去年全年特别是节假日的路网运行情况开展了综合分析,并得出高速公路十大拥堵路段和十个易堵收费站的“排行榜”。

高速公路十大拥堵路段,分别是京港澳高速北京市边界到琉璃河出入口、沪陕高速安徽金寨南路出入口到小西冲枢纽、广东莞佛高速太平立交虎门大桥段、渝昆高速重庆绕城高速成渝互通

到宋家沟服务区、沈海高速江苏星岛大道出入口到338省道出入口、沪渝高速上海嘉闵高架路出入口到沪青平立交、京台高速安徽方兴大道出入口到小西冲枢纽、湖南长张高速岳临高速出入口到长张高速出入口、长深高速广东东江大桥到济广高速出入口、泉南高速广西024县道出入口到六景互通。

十大易堵收费站分别是,京银路北京莲花滩收费站、荣乌高速内蒙古十七沟收费站、成都绕城高速成彭收费站、京大高速山西原收费站、广明高速广东罗格收费站、京哈高速北京白庙收费站、山东省道353线德州南收费站、京新高速新疆乌拉泊收费站、保阜高速河北龙泉关收费站、邢临高速河北鲁冀界收费站。为了春运回家路的畅通便捷,交通

运输部相关负责人要求,相关省区市要对上述路段查明拥堵原因,制定疏堵方案,有针对性地采取治理措施,确保拥堵状况得到缓解;要采取复式收费、增加收费通道及设备、拓宽出入口匝道等措施,对收费站开展专项治理,提高通过效率。

研究表明,ETC通过效率是人工收费的5倍以上。目前,ETC已基本实现全国联网,用户总数突破5000万,但与近1.7亿辆小型客车保有量相比,普及率仍有很大的增长空间。

交通运输部有关负责人表示,春运前集中开展了一次拉网式、全方位隐患排查,每个高速公路经营单位、每个县都要找出不少于10处事故多发路段,提出整治方案并立即组织实施。



广西南宁东高速公路互通。作为进出南宁的交通枢纽,该节点春运期间将发挥重要作用。新华社记者 陆波岸摄



近日,在南方航空海口维修基地,工作人员检查、维护飞机发动机。南方航空公司对其执管客机实行全面安全大检查,确保春运期间旅客出行安全。楚洪雨摄(新华社发)

## 民航：

## 价格不上涨 保障准备足

本报记者 崔国强

一年一度的民航春运战役即将打响,今年有何新特点,又有哪些福利?

民航局运输司司长刘峰介绍,与往年民航春运相比,今年的春运将呈现三个特点:一是运输保障的要求高。随着人民群众对出行安全性、便捷性和舒适性的更高期待和需求,出行准备标准更高。二是出行需求旺盛。根据预测,2018年春运民航系统运输旅客6500万人次,比去年春运增长10%左右,继续保持高速增长。其中,务工人员集中的北京、上海、广州等地将呈现阶段性供需矛盾。三是春运后期出行高峰将叠加。春运后期返程高峰、“务工流”“学生流”及“两会”出行高峰相互叠加,加之元旦以来多地降雪等严寒天气较多,可能出现雨雪冰冻和低能见度天气,将

给民航保障工作带来较大压力。针对需求旺盛和出行高峰叠加的问题,当前国内外航空公司计划安排春运期间加班飞行、包机飞行近12500班,后期各航空公司还将陆续增加或调整一些航班,以便更好地满足广大旅客出行需求。

对于春运期间机票是否会涨价的疑虑,民航局发展计划司副巡视员张清表示,民航局已出台了《民用航空运输市场价格行为规则》,明确了运价的制定调整程序,特别是对每航季的调整范围、频次和幅度作了限定。从制度上避免出现机票价格普遍上涨的情况,不用担心春运期间机票价格上涨。

针对春运运输保障要求高的实际情况,民航局已规划了高标准的保障措施。

各地区、各单位均成立了相关春运领导小组,负责春运工作的指导、协调工作。

在做好运力保障方面,民航局要求各航空公司根据市场需求,动态调整航班计划,优化航班结构和机型配备,尽最大的可能满足旅客出行需求,同时合理备份运力,防止出现因航空器故障等原因导致长时间延误。

据了解,相关部门将增加现场志愿者,加强对老弱病残孕等重点人员的保障,推出各项便民措施,积极利用新技术做好旅客服务工作;同时,为解决旅客撤离机场问题,民航局还将会同交通运输部要求各机场与当地交通部门加强协同,做好航班与地面交通衔接,确保旅客出行“最后一公里”的畅通。



1月31日,广铁集团组织50多名书法家在广州站首趟列车发车现场和候车室内为旅客书写对联和“福”字,为旅客送上新年祝福。据介绍,广铁集团节前将安排日开行列车1218.5对,节后 will 安排日开行列车1263.5对,增加了运力,确保旅客顺利出行。

本报记者 鹿彩霞摄

## 服务台

## 高铁顺手寄 物品送到家

本报讯 记者齐慧报道:为更好地服务旅客,中铁快运公司联合顺丰在24个高铁站联合推出便民托运服务——高铁顺手寄。凡是物品太多不便带、车站购物不愿带、安检提示不能带的,都可以办理“高铁顺手寄”,标准服务首重23元,特惠服务首重13元。

据中铁快运北京南站营业部经理田松林介绍说,在开通该项服务的高铁车站,旅客个人物品、站内购买的土特产品及不便携带进站上车物品,均可向服务台和安检处提出需求,快捷地办理托运。

高铁顺手寄是中铁快运与顺丰合作为旅客提供不同时效的“站到门”便民托运服务新举措。中铁快运主要负责高铁站内的承运工作,顺丰速运主要负责配送工作。高铁顺手寄与高铁车站运营时间一致,可满足旅客不同时间段的托运需求。目前,高铁顺手寄已覆盖至全国300多座城市。

另据了解,2018年春运开办承运服务的24个高铁车站分别是:北京南、北京西、北京北、北京东、哈尔滨站、大连北、太原南、郑州东、武汉站、西安北、杭州东、合肥南、南昌西、福州南、厦门北、广州南、深圳北、长沙南、南宁东、成都东、重庆北、贵州北、昆明南。