2019新春走基层·春运特别报道

开栏的话 新春佳节将至，“新春走基层”采访活动启程。2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会关键之年，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，全国各族人民将一起拼搏、一起奋斗，努力奔跑、不懈追梦。即日起，《经济日报》记者将分赴各地，深入春运一线、生产一线、脱贫一线、市场一线，以文字、图片、视频、直播等多种形式，全面展示繁荣发展的活力中国，真实记录创造美好生活的普通劳动者。礼赞新中国，奋进新时代。敬请关注。

铁路出行更加方便快捷

经济日报·中国经济网记者 王轶辰

铁路密布，高铁飞驰。2018年，10余条铁路新线正式开通、多款复兴号新型动车组集中亮相、一批铁路便民新举措加速推出、香港首次进入全国高铁网……我国铁路事业快速发展，为2019年春运带来全新气象，给人民群众创造更加方便快捷舒适的春运。

运输能力显著提高

据铁路部门预计，2019年春运全国铁路预计发送旅客4.13亿人次，同比增加3176万人次。

“为保障春运顺利运行，铁路部门充分运用铁路建设和装备升级发展成果，利用新增线路和动车组资源，最大限度增加运输能力。”中国铁路总公司副总经理李文新说，2019年春节前后分别安排开行旅客列车4787对和4860对，客座能力比上年春运增长5.4%和5.2%。同时，在京广、沪昆、贵广等高铁继续增开夜间动车组基础上，2019年又在渝贵间增开夜间动车组列车，增加需求最为旺盛的广州至成渝通道的运输能力。

与此同时，路网不断加密也将为今年春运提供助力。其中包括：京哈高铁承德至沈阳段、新民至通辽高铁、哈尔滨至牡丹江高铁、济南至青岛高铁、青岛至盐城铁路、杭昌高铁杭州至黄山段、南平至龙岩铁路、怀化至衡阳铁路、铜仁至玉屏铁路、成都至雅安铁路。2018年最后一周，这10条铁路新线密集开通，为全国人民送来了年度“收官大礼”。加上此前开通的一批线路，2018年铁路投产新线4683公里，其中高铁4100公里。

诸多铁路新线的投运，大幅压缩了旅客列车运行时间，让多地首次满足了沿线人民群众乘坐动车组出行的需求，更为提高铁路运输能力，特别是提升2019年春运运力，提供了有力支撑。

购票体验不断提升

“购票”是每年春运的难题。李文新表示，今年春运铁路部门采取改版12306网站、优化网络购票流程、实行网上刷脸核验、实行候补购票和电子客票试点等多项措施，将进一步提升旅客购票体验。

据介绍，早在2018年12月27日，铁路部门就在铁路12306网站（含手机客户端，下同），选取2019年春运能力部分紧张方向列车的长途区段，开展候补购票服务试点，以进一步改善旅客购票体验。据悉，实行候补购票服务试点的节前车次为北京、沪宁杭、广东地区始发，终到四川、重庆地区的所有列车；节后车次为四川、重庆地区始发，终到北京、沪宁杭、广东地区的所有列车。

目前，12306网站的所有注册用户均可自愿申请试点列车候补购票服务。为确保用户的真实性，在12306网站注册的用户须在网上通过刷脸认证方式，通过人证一致性核验后，方可获得该项服务。

据统计，截至1月17日，铁路部门一共接到候补订单29.4万笔，剔除旅客主动退单，待兑现的订单19万笔，成功兑现11.9万笔，车票17.8万张，兑现率达到62.6%，效果良好。

推出服务新举措

为满足春运旅客出行全流程需求，铁路部门还推出了多项服务新举措。

在方便旅客出行方面，铁路部门将进一步丰富铁路信息服务内容，在利用微信、短信及12306客户端主动向旅客推送购票通知、行程提醒的基础上，增加列车径路调整、长时间晚点、编组及席位变化等信息，为旅客出行提供信息指引。

在提高进出站效率方面，将增加自助进站核验通道，并在700个动车组停靠车站，实行持二代身份证自助进出站检票。同时，将进一步扩大便捷换乘车站数量，推进铁路车站与地铁站安检互认，减少重复安检。

与此同时，在春运客流集中城市主要大站进站口增设快速进站绿色通道，适应旅客紧急进出站需求。落实车站封闭式管理措施，杜绝无票人员进站上车。依法处置违反铁路乘车管理规定行为，维护正常乘车秩序。

“安全是春运的生命线。”李文新介绍说，经过几十年的实践，铁路系统具有完备的应急处置预案。另外，铁路系统200万干部职工节日期间将坚守岗位，尤其是利用除夕、初一、初二这3天临客停运空当，安排50万名职工上岗检修固定设施、机车车辆移动设备，确保节后运输安全稳定。“确保春运安全尤其是高铁安全万无一失。”李文新表示。

民航开足马力保运输

本报记者 崔国强

今年春运，民航旅客运输量预计将达到7300万人次，同比增长12%左右。民航春运热点仍是重点旅游城市和外出务工人员输出城市，主要集中在北上广深等城市和西南、东北等地区，以及泰国、越南、马来西亚等周边国家。

中国民用航空局副局长王志清介绍，为避免出现热点地区拥堵和票价过高情况，春节期间民航局预计将安排增加航班3.5万班左右，并将在上海、广州、深圳、杭州、重庆、三亚等热点城市的机场开展国内航班延长运行时间试点工作。

截至目前，民航局已收到各航空公司春运期间增加航班申请共计34065班（往返计为2班），其中国内（不含港澳台）航线增加航班29575班，港澳台航线增加航班1470班，国际航线增加航班3020班。

同时，为提高对特殊旅客群体的服务能力，民航局将全面实现残疾军人（警察）网络优惠购票，完善无障碍设施设备配备，优化军人依法优先通道、“母婴室”等服务项目。

据了解，各大航空公司也在开足马力，保障运输。东方航空发布计划，2019年春运将执行航班11.5万班次，同比增加11.9%。新增航班包机超过8000班，其中国内航线7100班。

针对春运期间旅客出行集中的现实情况，东方航空电子商务公司发布了国内首个机票“候补购票”功能——在航班售罄时，在东方航空APP或东航官网预约“候补购票”，一旦航班有余票放出，系统将为旅客快速购票。

南方航空计划春运期间增加航班5300班左右，还计划把北京飞往海南、广州等国内主干航线的执飞机型由窄体机调整为宽体机。此外，南航还在广州至武汉、北京、重庆，以及深圳至武汉航线推出行李追踪全流程关键节点展示服务，助力旅客安全出行。

公路春运避堵有妙招

本报记者 王轶辰

经过多年快速发展，我国交通运输服务能力大幅提升，为做好春运工作提供了有力支撑。截至2018年底，全国公路网运营里程达486万公里，高速公路通车里程14.4万公里。但随着小汽车保有量持续快速增长，群众自驾车出行比例持续高涨，运输组织保障工作仍面临较大压力。

据交通部门预计，2019年春运期间公路网车流量可能增加6%至7%，高速公路出口流量将会增加9%至10%，高达约11.8亿车次。为保障道路畅通，交通部门将加强公路网运行监测，及时发布重要通道、关键节点的实时流量情况。

为了更好地方便人民群众自驾回家过节，交通部门将重点推出一系列保障措施。春运期间将继续落实春节假期小型客车免费通行政策，除夕到正月初六免费通行。相关部门还将推进电子不停车收费系统免费安装服务，方便自驾出行。

交通运输部副部长刘小明透露，交通部门在多地高速公路服务区推出了延时服务举措，并在京沪、京哈、京港澳、沈海、长深、连霍等高速公路940对服务区建成了7400多个充电桩，通过这些高速公路，群众可以驾驶电动车回家。“我们还将通过公路沿线可变信息情报板、热线电话、广播、网络等途径，及时发布路网实时运行情况，方便大家合理出行。”刘小明说。

此外，为发挥大运输、大服务优势，交通部门汇总了307对春运临客列车、10万余个夜间航班等信息，指导各地公交、轨道交通、出租汽车等做好运力对接，确保旅客坐得上车，回得了家。

保安全是每年春运的工作重点。2019年春运，交通部门将继续开展客货车驾驶员文明驾驶，公路桥梁安全防护等安全专项行动，会同应急管理部等部门组织8个春运安全和服务检查组，紧盯“两客一危”车辆、重点桥梁、客运枢纽、轨道交通等关键节点，排查整改消除隐患，对存在重大安全隐患的，实施挂牌督办。

值班站长日记

NO： DATE：

让旅客顺利回家过年

2019年1月20日 晴

北京西站值班站长 韩 晶

春运来了，为了让旅客顺利回家过年，北京西站从人员、设备、物资、后勤保障和应急处置等方面都制定了具体的计划与措施。

取票更方便。为了方便旅客就近取票，北京西站把南售票厅自助设备全部外移。目前，北京西站自助售票（取票）设备达到132台。同时，还在南北厅开辟了4个快速取票窗口，专门办理距开车30分钟内的互联网取票业务。

进站更便捷。北京西站将现有的自助验证验票设备全部更新，自助验证验票设备总数从原有27台增加至55台，所有高铁列车都可以刷身份证直接上车。

每年春运，旅客们都会遇到很多问题，如有些旅客因为看不懂车票信息找不到检票口，从而错过上车时间。最近，我们就遇到过一位老人，她要坐普快去襄阳，但错过了上车时间，但该车是当天最后一辆经过襄阳的列车，我们建议她坐高铁先到石家庄，再从石家庄站乘坐该普快到襄阳。因为流程有些繁琐，老人听得不是很明白，我们先后联系了列车长、石家庄车站，最后让老人顺利坐上了开往襄阳的普快。

我对旅客还有两点小提示，一是春运客流量大，排队、安检的时间可能都比日常久，加上北京西站所有列车都是开车前5分钟停止检票，所以请大家一定提前安排好时间，避免误车。二是春节期间乘客们的随行物品较多，假如不小心遗失在西站，请及时拨打爱心服务热线，与我们联系。

（本报记者 马春阳整理）

观看视频，请扫码关注

北京西站值班站长韩晶帮助旅客查询列车信息。 本报记者 马春阳摄

图① 1月18日，位于江西省泰和县境内的井冈山机场，工作人员为迎接春运，正在抓紧检修飞机。 邓和平摄（中经视觉）

图② 1月19日，北京南站，乘客准备登上复兴号高铁。今年将有400对复兴号动车组列车投入春运，成为旅客出行首选。 本报记者 翟天雪摄（中经视觉）

图③ 2018年12月20日，安徽省滁州市至淮南市高速公路开通运营，将有效缓解当地春运期间交通出行压力。 李晓村摄（中经视觉）

春运服务台

出行需谨慎 遇堵听指挥

春运是一年中客运流量最集中的时段，也是道路拥堵和交通事故高发期。公安部提示，春运自驾出行，请提前掌握车况、路况和天气情况，合理规划出行路线，避免夜间行车；不要超员载客、超速行驶、疲劳驾驶，驾车时保持精神集中，不要接打手机、玩微信、发短信，不开斗气车，不要追逐竞驶、强超强会，连续驾驶达到4个小时，必须停车休息且不少于20分钟；遇交通拥堵要听从交通警察指挥，不要频繁变道、占用应急车道。

遇到恶劣天气，尽可能减少驾车出行，确需出行的，要降低车速、注意观察、开启雾灯、保持车距、谨慎驾驶；通过急弯陡坡、长大下坡等危险路段，以及积雪湿滑、桥梁涵洞等易结冰路段，要严格控制车速，不要急打方向、急踩刹车，防止侧滑。

乘客车出行，要到正规客运场站乘坐有合法营运资质的车辆，切勿在客运场站外、高速公路旁拦截车辆上车；搭乘车辆出行时，不要乘坐三轮车、拖拉机等农用车辆；拒绝乘坐超员、非法营运车辆，发现客车超员、超速、疲劳驾驶等违法行为可通过电话、短信、微博等途径举报，乘坐客车时要系好安全带，避免发生意外时受到伤害。 （易 文）