

2019新春走基层·春运特别报道



春运第一天 现场看亮点

从2019年1月21日起,为期40天的春运大幕正式拉开。春运首日,全国铁路预计发送旅客900万人次。广深港高铁香港段、杭昌高铁杭州至黄山段、京哈高铁承德至沈阳段等多条铁路新线迎来春运首秀。人们又开始踏上熟悉的回家路。

火车站、汽车站,回家的乘客熙熙攘攘;机场、码头,返乡的游子人头攒动……从拥挤不堪到步履从容,不知不觉我们的春运已经走过39年,这条回家的路虽然还可能遇到各种困难,但正变得越来越平坦。新科技的上线让春运出行更加便捷高效,新服务的推出让春运旅程更加舒适安全。

春运第一天,让我们一起探访春运现场,细数春运亮点——

复兴号加入临客阵营

本报记者 吉蕾蕾 仇莉娜

“印象中的临客列车都是绿皮车,没想到今天乘坐的临客列车竟是复兴号,太幸运了。”1月21日,带着5岁女儿回老家过年的吴彦宁兴奋地对经济日报记者说,因为回家的日子是临时确定的,所以车票也是一周前才买,“之前担心买不到票,但事实上买票却很顺利,今天才知道原来是增加了临客列车。”

吴彦宁所说的临客列车,就是1月21日13时15分从北京南站开往岚山西的G4215次临客列车。列车使用CR400AF复兴号重联车体,全列定员1152人,全程864公里,单程运行5小时17分。

“今年是复兴号首次投入春运临客运输,就是为了让旅客共享铁路发展成果,让每一位旅客的出行体验更美好。”北京南站新闻发言人梁兆钰说。

“尽管今天是春运第一天,客流不算大,但列车上座率已经超过70%。”梁兆钰在接受经济日报记者采访时表示,1月21日北京南站预计发送旅客12.9万人次,同比增长20%。

梁兆钰介绍,春运期间,北京南站预计发送旅客482万人次,同比增长7.4%。客流最高峰日预计在2月2日至4日,这3日均发送旅客将达18.7万人次。为了应对春运大客流,春运期间北京南站固定开行高铁列车达247列,日运能超过20万人次。其中,复兴号所占比例超60%,车型除“飞龙”“金凤”外,还包括复兴家族新成员——超长版17辆中国标准动车组列车。

除了复兴号以外,北京地区春运首趟增开旅客列车K4051次也于1月21日0时29分从北京站缓缓驶出。搭乘K4051次的张先生告诉记者,今年的车票比以往好买了,因为有了候补购票功能,今年只需提前两三天就能通过网络买到回家的票,非常方便。

搭乘K4051次的山东张女士告诉记者,今年春运第一天的人没有那么多,也不拥挤,进站队伍井然有序,车站的环境也比以往更干净舒适,这让她的回家之旅变得轻松了许多。



智能出行已成标配

本报记者 赖永峰 刘兴

1月21日,江西南昌久雨初晴,春运大幕悄然拉开。当日,经济日报记者来到南昌站体验“回家”的感觉。

早上8点多,南昌火车站前人群快速流动,多而不拥挤。“没有想象的那么拥挤嘛。”一名旅客边说边向进站口走去。现在,乘客对“刷脸进站”早已熟悉,十几秒就能通过,进站排队不超过5米。

如今,智能出行已成标配。在售票厅内,购票队伍并不长,大多数人选择了网上购票。越来越多的乘客也没有取票,而是选择刷身份证通行。今年南昌站设置人工窗口及自动设备共计110个,售票窗口、自动售票机均已实现微信、支付宝扫码支付功能。

“再过几天,全国首家自助无人售票厅将在南昌西站投入使用。”车站工作人员介绍,以后乘客只需输入本人身份证号码,通过人脸识别,便能自行完成取、售、退票等多项业务。

在候车室内,几名旅客拿着手机扫描一个名为“帮您行”的智能APP二维码,“这个服务就更加智能便捷了,上面不仅有车次查询、失物招领、正晚点查询等信息,还可以预约服务呢”。边聊着天,一名旅客边扫了候车厅按摩座椅的二维码,不一会儿座椅便开启了按摩功能。

上午9点11分,开往南昌的D6266次列车发车。这列环鄱阳湖的特色列车用6个多小时绕鄱阳湖一圈,途经九江、鄱阳、鹰潭、景德镇、婺源等16个市(县),一路串起名山名湖名村等众多景点,是名副其实的“观光环线”,春运期间也将成为一条繁忙的线路。

“这趟车上除了探亲的就是旅游的,有去爬庐山的,有去游鄱阳湖的。”D6266次列车车长彭若介绍说,作为首趟春运列车,该列车今天还会上演乘务员们精心编排的列车节目。9点30分,列车上响起了音乐,三名乘务员在车厢跳起了舞蹈《我与2035有个约会》,欢声笑语相伴回家路。

“机器人服务员”亮相机场

本报记者 崔国强

1月21日上午,首都机场T3航站楼4层,喜庆的灯笼、大写的“春”字提示着春运开始了。春运第一天,旅客值机秩序井然,气氛显得格外愉悦。

“请问安检怎么走?”经济日报记者对着智能机器人“航小呱”提问,它眨着眼睛准确地作了回答。据首都机场工作人员冯瑞霞介绍,这个名为“航小呱”的机器人服务员具有显示航班信息、机场地图、值机办理流程、航空公司分布介绍等功能,将在春运期间扮演旅客的“指南针”。

除了机器人,志愿者团队也将在春运期间发挥作用。“我是下午两点的航班,请问最晚几点安检?”面对一位女性旅客略带急手的询问,来自国航的青年志愿者们看了一下手表给出了提示,同时为旅客指点她打算去的地方。除了国航青年志愿者,来自首都机场的“国门天使”志愿者们也在春运第一天忙得不亦乐乎。

在T3航站楼J区,准备乘当天下午航班飞往广州的旅客汤梦娟办好了20公斤全自助行李托运。“没想到这么快,感觉1分多钟就搞定了。”汤梦娟笑着说。

冯瑞霞介绍,首都机场在3座航站楼设置了179台自助值机设备,覆盖国内全部航空公司及部分国际及地区航空公司。同时,首都机场配备了多功能一体自助设备,具备自助值机、行李托运行功能,旅客按照屏幕中英文双语及画面提示,即可完成“选座位”“打印登机牌”“打印行李条”“交运行李”等一系列动作,实现“一站式”自助服务。

此外,出境旅客可以通过首都机场APP和首都机场官方微信实现“入境资料自助打印”。拍照自动读取护照信息,并让旅客在中文环境下完成入境信息录入,免去出境旅客在飞机上或到达后手动填写的麻烦,提高了出国办理相关手续的规范性和效率。

图① 2019年1月21日凌晨,记者在采访北京春运第一班增开旅客列车K4051次。本报记者 高兴贵摄

图② 2017年1月14日,春运期间乘客在G1407次列车上通过手机点餐。鲍贻生摄(中经视觉)

图③ 2006年1月22日,春运期间天津站广场售票大厅外购买车票的旅客排起长龙整夜等候。杨宝森摄(中经视觉)

图④ 上世纪80年代初,唐山站在春运期间检查危险品。(北京铁路局供图)

体验“一站式”水运服务

本报记者 杨阳腾

船舶水运是每年春运的重要一环。经济日报记者来到深圳蛇口邮轮中心发现,2019年春运第一天尚未迎来出行高峰,码头的客流量保持稳定,安检和通关工作运行有序。

来自东莞的尹女士第一次经蛇口走水运前往香港机场,再乘机去日本旅游。在邮轮中心,尹女士直接办理了行李托运和值机手续,到香港上岸后便可直接登机,行李无需中转直达日本。尹女士告诉记者,这种一站式的服务极大地方便了出行。

据了解,为提升旅客出行体验,蛇口邮轮母港不断优化服务,除了一站式服务外,自2018年4月份起还实现了不间断通关,大大减少了排队验票过关现象。深圳招商蛇口国际邮轮母港有限公司副总经理赵敬华介绍,蛇口邮轮母港自2016年开港以来,不断优化旅客体验,完善场站内旅客指示系统,提供更多软硬件设施服务。2018年,蛇

口邮轮母港全年旅客进出量已达到627万人次,创下历史新高。

安全出行作为春运的重要任务,蛇口邮轮母港早早做好了充足的保障部署。一旦春运期间出现旅客滞留和误船情况,蛇口邮轮母港港口运营中心已提前做好相关处理预案及应急措施,确保旅客在节假日期间安全舒适便捷出行;设备检修人员将在春运期间全天候值守,同时实施安防专业化管理,旅客通过闸时,将得到一站式测爆和安检查验。同时,蛇口邮轮母港还与当地公安部门建立了应急机制,确保及时沟通,为旅客出行安全保驾护航。

预计2019年春运期间,深圳蛇口邮轮母港水路运输旅客发送量将达到88万人次,与去年相比增加15%。同时,蛇口邮轮母港将增加113个班次,其中从蛇口母港到香港的航线增加57班,澳门航线增加32班,珠海航线增加24班。

值班站长日记

NO: DATE: 特殊情况灵活应对

2019年1月21日 晴

北京南站值班站长 徐嘉阳

送上车。安顿好后,原路返回即可。

春运开始后,学生流也会不断增加,有时候学生没带学生证,或是学生票购买区间不符合学生证所填信息,这种情况都会取不出票。所以,我们也提醒各位同学,一定要提前去售票处办理相关业务,以免耽误乘车。如果出现特殊情况,比如列车马上就要发车了,这时候可以找值班站长,遇到特殊情况我们也会灵活处置。

身份证件是出行时最容易出问题的一件事。有的旅客到车站了,身份证遗失、过期,或者忘记带了,这时也不用紧张,只要提前准备好一张本人的1寸照片,到北京南站售票大厅43号窗口,公安人员在系统

里查到信息后,会给当事人办理一张临时身份证明,有效期是一天。

针对老弱病残孕旅客,北京南站也有相对应的帮助措施。一般来说,我们会先了解车次,距离开车还有多长时间,如果时间很长我们会引导他们去爱心服务区休息,如果发车时间临近,我们会引导他们去检票口的爱心通道,优先检票上车。

总之,北京南站的应对机制很灵活,会保障每一位旅客出行顺畅。

观看视频扫码