

春运进行时

归家的旅途不再遥远

经济日报·中国经济网记者 周明阳 仇莉娜



在G67次列车上，记者周明阳正体验高铁乘务员的工作。

本报记者 仇莉娜摄

1月21日，2019年铁路春运拉开帷幕，一列列客车满载旅客，行进在大江南北。1月26日，经济日报记者踏上由北京西开往广州南的G67次列车，体验了一趟平安、有序、温馨的春运之旅。

“2007年的时候，旅客都是扛着大包、拎着箱子，还带个搪瓷盆，里边放着茶叶蛋和馒头咸菜。”北京铁路局石家庄客运段G67次列车长刘博维说，现在的高铁不仅速度越来越快，乘车环境更加宽敞舒适，车上的餐饮也更加丰富，旅客的出行体验有了质的提升，从“走得了”变成“走得好”。

刘博维告诉记者：“今年，铁路部门继续推进智能化服务，网络购票程序持续简化，在春运期间部分运力紧张的长途区段还开展了候补购票试点。”据了解，今年春运旅客进出站更加畅通，300个车站实现旅客自助进站核验，大幅提高进站效率，在近700个动车组停靠的车站，实行持二代身份证自助进出站检票，同比增加300多个车站。

乘车过程更加智能。刘博维介绍，现在高铁上运用了全新的“客运站车交互系统”，每名列车工作人员配备一部安装该系统的手机，能够满足绝大部分旅客的需求。比如，点开“席位管理”，本次列车的旅客定员、座位空置情况一目了然。“我们可以对已经查验过的旅客进行标注，此时旅客的信息由蓝色变为绿色。以前列车员需要逐一询问旅客，例如查看身份证件，核对旅客车票信息，有了这个系统，就避免了这些繁琐的流程，减少了对旅客的打扰。”刘博维说。

对于挂失、补票、升舱以及订餐等旅客需求，铁路服务也都进行了数字化、智能化升级。刘博维向记者展示了一个小巧的手持补票机，补票、升舱、支付、打印全可以在机器上完成，只需几十秒的时间。如果有旅客丢失车票，工作人员核实后在交互系统中点击“挂失补”，就可以帮旅客补票并记录挂失，“智慧春运”大大方便了旅客出行。

为了满足旅客对美好出行的需求，铁路部门从细节处着手提升服务

质量。以餐饮为例，越来越多的旅客不再随身带着泡面、火腿肠等方便食品，而是购买高铁上提供的餐食，吃上热气腾腾的饭菜。刘博维介绍，通过12306手机APP，旅客可以在火车上“订外卖”，选择即将到达的车站订购餐食，由列车员在到站时送上车，并送到旅客手中。

出门在外难免遇到紧急突发情况，为了让更多旅客安全抵达目的地，列车上也做好了充足准备。记者看到，列车上备有医药箱，常用药品和用具一应俱全。刘博维表示，每次出发前铁路工作人员都会对医药箱里的用品进行查漏补缺，确保用具齐全。“如果旅客在车上突发疾病，我们会立即启动应急预案。”刘博维说。而更让记者感到惊喜和意外的是，列车上还专门为旅客配备了爱心服务箱，里面装有眼镜布、胶带、针线包、鞋油鞋刷等生活用具，服务细节让人感到贴心和温暖。

智能的高科技加上浓浓的人文关怀，旅客们的幸福指数在提升，归家的旅途不再遥远。

2019新春走基层

1月24日晚，在山东淄博市玉黛湖，2019淄博花灯艺术节正式启动。刹那间，火树银花、流光溢彩，宏大的布景、变幻的灯光、逼真的声效、精彩的情节，一座座大型机械花灯，就像一部部舞台剧，以现代科技牵手传统艺术，用独特的文化语言向游人讲述着“淄博故事”。

国家非物质文化遗产花灯传承人张向仁看着自己设计的花灯一盏盏点亮，心里激动不已。扎淄博花灯已有50多年的张向仁说：“淄博市专门成立了花灯协会，每年为花灯非遗传承人申请专项保护经费，调动了我们花灯传承人的积极性，更加坚定了我把这一行坚守下去的信心。”

今年花灯节的“灯王”是憨态可掬的生肖灯——“福猪贺岁”，“灯王”高17米、长25米，可360度旋转，将在本届花灯节期间争创吉尼斯世界纪录。

花灯是喜庆节日的报时器，赏花灯，品味幸福生活，成为淄博人民不可或缺的春节大餐。张店区湖田街道北焦宋村梁之芳坐着景区的小火车来看花灯：“村里与玉黛湖生态乡村庄园合作建设扶贫旅游项目，带动了村民致富，让我们坐上了脱贫致富的快车。”

悠悠中国风、浓浓民俗味，姹紫嫣红的花灯把淄博玉黛湖扮成了七彩的海洋，更让这里成了一片欢乐的世界。

本报记者 李丹

七彩花灯『点亮』玉黛湖

集市年味浓



1月27日，人们在河北石家庄市正定县年货大集上购买春联。春节临近，各地的集市年味渐浓，处处洋溢着喜迎新春佳节的气氛。

陈其保摄(新华社发)

珠三角至大凉山扶贫专列开行

本报广州1月27日电 记者庞彩霞、通讯员唐颖报道：1月27日9:43，载着1200多名在粤务工人员的D1853次列车准点从广州站驶出，预计于当天20:00抵达成都东站。这是今年珠三角地区开行最远的一趟扶贫专列，乘车旅客主要是四川大凉山贫困地区的在粤川籍务工人员。

据了解，今年春运期间，广铁集团联合媒体、公益机构和相关企业，重点组织脱贫致富、回家团圆、返乡创业、融入城市、助乡脱贫、反哺家乡等特殊群体乘坐专列。广州火车站抽调专门力量，从场地、设施、人员和客运组织等方面全力支持配合，引导返乡旅客乘车，为重点旅客提供帮助。

“我早上5点多就起床了，马上就要回家，激动得睡不着。”坐在6号车厢的吕波，老家在四川广汉市西高镇，他边说边看着旁边正在吃橘子的妻子。“今年回家是最舒服的一次，免费坐上高铁回家。”吕波的妻子在旁补充道。

在这趟“幸福列车”上，工作人员还准备了一系列的暖心活动，与大家进行趣味互动。

为乘客定制四川口味的饭菜，组织书法家写最地道的川味春联；邀请农民工代表分享脱贫致富故事，邀请政府部门代表向农民工讲授脱贫攻坚的重点内容；并开展爱心书包“阅读陪伴”等活动。

记者了解到，自2016年开始，每年春运期间，广铁集团都会联合地方政府部门、爱心企业和社会公益组织开行爱心专列。4年来，珠三角铁路部门先后开行35趟爱心专列，主要开往湘西、昆明、武汉、成都、色々等方向，累计帮助近万人在春节顺利返乡。

在G67上当乘务员

本报记者 周明阳

的服务用语非常多，可以写满好几页纸，在什么情况下说什么话、做什么事，都要遵循严格的规定。靳迪教记者向乘客问好的标准姿势：左脚向前，右脚向后呈八字形，左脚跟紧贴右脚脚掌；左右手交握，两手拇指互压，脊背挺直；见到乘客弯腰低头呈30度角，左手指向乘车的方向，口中说出“您好，欢迎乘车”，一套完整的动作下来，连贯、优美，为的是给乘客带来美好的第一印象。这套动作听上去容易，做起来却很难，靳迪纠正了记者好几次，不是手的姿势不对，就是弯腰的幅度太大，对于合格的高铁乘务员而言，每一个细节都要做到位。

在给旅客倒水的时候，这种对于细节的关照也体现了出来：倒饮品时一定要后退两步，避免烫到旅客或者洒在他们身上，在递给旅客时，要把水壶背在身后；每次服务完毕，都先向后退两步，再转身离开，微小的动作传达着对旅客的尊重。

装饮料的车看上去很容易推，实际上很重，尤其是高铁开起来速度极快，记者推着饮料车刚走了几步方向就歪了。而靳迪推起来却很轻松，笨重的饮料车在她手里显得轻巧而灵活。列车行进途中，为了确保食品安全，所有的食物都要锁在橱柜和冰柜里，到需要用时再取出来，一趟车下来至少需要弯腰起身几百次。记者这才感受到，原来高铁乘务工作看起来容易，实际上一点都不轻松、眼要尖，心要细，态度要温和，从开车就开始一刻不停地忙碌着，直到把所有旅客平安送到目的地。

靳迪告诉记者，所有服务人员在上岗之前都会经过严格的培训，高铁上的工作很繁琐，但只要自己的服务给旅客带来良好的乘车体验，看到他们满意的笑容，便不觉得辛苦。

记者亲历

在G67次列车上采访之余，记者也换上玫红色的套装，戴上饰有铁路标志的贝雷帽，体验了一次高铁乘务员的工作。

北京铁路局石家庄客运段列车员靳迪以商务座服务为例向记者演示了她的日常工作。对于乘务员来说，为商务座提供服务的原则是“有需求，有服务；无需求，不打扰”，确保旅客有一个安静舒适的乘车环境。记者看到，列车上为旅客准备有饮料和食品，以及防寒毯、靠垫、眼罩、小毛巾、拖鞋等服务备品。每到一站，乘务员会为旅客送去饮料，在旅客临近到站时还会专门走到旅客身边提醒他到站下车。

记者了解到，高铁乘务员工作中

更多精彩报道
请扫二维码



获得自选舞龙项目金奖的江西省宜春市第九中学校园舞龙队在表演“龙腾虎跃”。春节临近，宜春市教育局在中小学开展丰富多彩的文化活动，喜迎新春。

本报记者 李景录摄

值班站长日记

走失的亲人找到了

2019年1月27日 阴

成都东站值班站长 周艳

我今天的主要工作是巡检候车区域。走到新增设的女性专用卫生间时，只见门口清洁整齐，以前一到客流高峰，女卫生间前等待的旅客总会排成一条长龙，针对这个现象，今年我们在春运前新增设了女性专用卫生间。

车站解决女性旅客如厕排长队的问题，这件事也激励着我不断想办法解决在巡检中遇到的问题。

下午，一名来自邛崃的老人焦急跑到服务台前，一边哭一边说自己和儿子走散了，而且开车时间就快到了。我一边安慰老人，一边询问乘车信息和联系人方

式。很快，根据老人提供的电话号码我联系上了他的儿子，并把老人送到开往重庆的G2891次列车检票口，老人不停地对我说谢谢。这样的事情，我每天都会遇到，有找不到孩子的，有联系不上朋友的，还有寻找遗失物品的，等等。

温馨提示旅客：与家人一同出行的旅客，请注意看护好自己的家人，谨防老人和孩子走失，耽误您的行程。同时请旅客出

门前收拾好身上细小物品，在进站安检时、检票上车前、到站下车前等重点环节，注意清点自己的行李物品。

(本报记者 王轶辰整理)