

2023年中秋国庆假期,全国铁路累计发送旅客1.95亿人次,日均1624.7万人次。其中,9月29日全国铁路发送旅客2009.8万人次,创单日旅客发送量新高,也是历史上铁路单日旅客发送量首次突破2000万人次。各地铁路部门提前谋划组织、积极协调调度、提升服务标准、强化路地联动,维护了交通运输秩序稳定,保障了旅客安全有序出行。



武汉站

高峰客流秩序井然

武汉站是京广高铁、武九客运专线、汉十高铁、沪汉蓉快速客运通道等国家高铁干线的枢纽站,同时也是武黄城际铁路、武冈城际铁路等武汉城市圈轨道交通的始发站,在刚刚过去的中秋国庆假期,承担了繁重的运输任务。

据统计,整个黄金周期间,武汉站共发送旅客150万人次。其中,9月29日单日发送旅客15.8万人次,创下该站发送旅客历史纪录。“中秋国庆黄金周期间,武汉站每日接发列车400多趟,办理列车进出动车基地站100多列,车站值班员既要确保列车进路、股道、站台准确无误,又要保障列车正点到达、正点开出,工作量和压力都很大。”在武汉站运转车间高速场担任车站值班员的彭昭介绍。

但旅客并没有感受到大客流量的冲击。9月29日,假期第一天,武汉站西进站口人流虽大但秩序井然,乘高铁去广州旅游的武汉市民郭女士感叹:“这次黄金周出行我做好了攻略,特意提前2小时出发,就怕堵车。没想到今天武汉站周边交通特别顺畅,从南湖打车到武汉站居然和平时一样,只用了40分钟,没有出现假日第一天车站周边交通拥堵的现象。”

这得益于充足的准备和及时的调度。武汉站按照高峰图运输模式组织运力,最大限度挖掘运输潜力。“十一”期间武汉站开行临客26列,其中高速场临客15列,普速场临客11列。特别是10月6日,武汉站开行列车达到了484列,高峰时段平均每2分钟发送一趟列车,高铁密度堪比地铁。

走得了还要走得顺。武汉车站精细谋划降组织方案,建立统一指挥降组织的联动模式,在

东、西进站口各增设两台安检仪,东进站口达到10条安检通道,西进站口达到9条安检通道,保证进站流线畅通,同时实行“滚动候车、无缝接续、以车待候”,合理引导旅客安检、候车、检票进站,保障车站候车室畅通有序。

在保障站内秩序平稳的同时,武汉火车站还与交管部门、武汉火车站地区综合管理办公室一起加强站外及周边交通管理,加强火车与出租车、公交车等市内交通接驳线路的衔接。组织开展了“促安全、保畅通”主题党日,20余名党员在主干道十字路口、停车站进出口,配合交管部门疏导行人车辆,提高交通运行效率。

除了硬措施保障,武汉站还提升服务的温度,为旅客营造温馨的出行氛围。以“五心”服务台为载体,建立“各站联动”服务网,实现一站受理,各站联动的链接式服务。组织80名党员、团员开展流动服务,为重点旅客及需要帮助的旅客排忧解难,倡导旅客文明出行。

武汉站还招募了358名大学生志愿者参与长假期间志愿服务,主要在实名制验证验票、“五心”服务台、安检查危等15个关键场所做好宣传提示、客流引导、重点帮扶等服务工作。“小桔灯”志愿者将服务关口前移至东西进站平台落客区,帮助下车旅客搬运行李,快速引导旅客进站乘车。

带着2岁女儿乘车的田女士高兴地说:“我从黄石来武汉中转到韶关,一个人带着孩子还要换乘。有工作人员专门引导,还给我介绍了武汉站中转换乘的攻略小视频。候车室里的母婴设施也很齐全,解决了出门带孩子的困扰,真的很暖心。”



杭州站

服务亚运进出无忧

10月6日7时20分许,身披杭州亚运会“虹韵紫”涂装的C9313复兴号亚运智能动车组列车迎来了一批全新的面孔,即将开始新一天的忙碌。“中秋+国庆+亚运会”,杭州铁路在假日里分外忙碌,成为大家关注的“顶流”。

“今年中秋国庆黄金周,到杭州地区观赛、探亲、旅游和上学的客流交织,铁路客运市场火爆。”铁路杭州站副站长马鸿介绍,杭州铁路部门充分挖掘运输潜力,加强运力匹配供给,在热门方向加开旅客列车。截至10月6日18时,国庆黄金周假期杭州东站共发送旅客198.2万人次,日均发送旅客24.8万人次,累计加开旅客列车585列。

杭州东站客运值班员陈忆莲介绍,亚运会期间车站氛围拉满,亚运元素随处可见。“车站组建了专班队伍,根据涉亚运人员抵离运输要求,布设专用通道、设置专区候车、指定专人对接,让亚运赛事人员进出站无忧。”陈忆莲说。

记者了解到,作为亚运抵离服务主阵地之一,杭州东站目前已完成224批次逾万名涉亚运人员出行保障任务。车站通过加强与城市交通、航空交通等协调对接,保障涉亚运人员市内接驳出行顺畅;全面补齐出站口引导标识,优化安全区域隔离防护设置,引导标识辨识度更强,指引连续性更优,旅客出站路线更通畅。

在服务好亚运会的同时,铁路杭州站还积极做好旅客特别是重点人群的服务工作。“今天是假期的最后一天,从杭州返程的旅客依然不少,雷锋服务站工作人员当班时间延长了两个多小时。”客运值班员叶雯正忙着帮一名重点旅客联系到站护送,这已经是她今天服务的第10位重点旅客。

“车站依托‘之江心驿’雷锋服务站,加强对老幼病残孕等重点旅客的服务,努力提供线上预约线下服务闭环管理的‘一站式’服务体验。”铁路杭州站副站长陈旭东说。



郑州东站

“米”字网络连接四方

随着高铁网络的不断完善,郑州东站率先实现全国首个“米”字形高铁网。在假期,郑州东站提高运力保障、科学安排调度、升级服务品质,确保旅客出行安全有序。9月27日至10月8日,郑州东站累计发送旅客197.1万人次。

为满足旅客出行需求,郑州东站对站内引导标识重新梳理,加大站内资讯的播报密度,结合客流情况增加安检、验证通道14个,将进站速度提升至原来的2倍。

郑州东站客运车间党总支书记洪礼告诉,车站还采取夜班高铁及热门车次重联、始发终到套跑、高铁普速互补开行等方式,持续优化列车开行频次,车站在今年假期共开行旅客列车892列,加开临客列车83列,其中加开跨夜车26列,达到了建站以来最高峰。

朝夕至的跨夜列车在今年黄金周备受追捧。一日往返周边各大城市,睡上一觉便抵达目的地城市,让民众出行越来越便捷。

为保障旅客出行更快捷,郑州东站的综合服务“天眼”系统,实时掌握车站各部位运行状况,通过动态开启安检、验证通道,高峰时段开启分时进站、分区候车等措施做好旅客疏导,同时站台升降门系统有效防止站台旅客和携带的行

李坠入股道等突发事件,全力保障旅客安全乘降、列车安全准时运行。

出行有保障,服务也要跟得上。郑州东站服务持续优化,假期安排了50名帮班职工和70名青年志愿者,做好引导咨询、乘降组织和重点旅客服务,针对“脱网旅客”开辟“1V1”服务,为老年人和脱网人群的出行提供便利。

今年“十一”假期,郑州成为热门旅游城市,着眼高铁旅客构成高端化、服务需求个性化、服务意识自主化的特点,郑州东站还主动贴近旅客需求,构筑以自动化服务为主、人工服务为辅,有需求有服务、无需求无干扰的服务方式,22台候车查询机让旅客根据指示随时找到自己的候车区,40台双向闸机实现快速自主中转换乘……“无声”护航旅客出行。

钢铁巨龙畅神州

长假盘中之胜和枢纽



中秋国庆假期,新疆铁路累计发送旅客201.42万人次,创下历年“十一”黄金周旅客发送量最高纪录。首府乌鲁木齐火车站中秋当日客流量突破11.19万人次。



本报记者



北京西站

优化服务便民利民

中秋国庆假期是今年最后一个长假,旅客出行意愿强烈,北京西站旅客发送量大幅提升,部分时段客流高度集中,北京西站提前制订假日运输方案,制定多项便民利民服务措施。

强化设备保障。北京西站提前对站内自动扶梯、直梯等设备设施以及应急指挥系统、自助售检票系统、自助验证验票设备、引导系统加强排查和维保,确保假日运输期间显示引导系统、广播系统、电梯等客服务设备状态良好;对动态静态引导标识、警示标志进行全面排查,确保标志标识齐全完好。假日运输期间,车站根据气温变化做好候车室空调的温度调节,为旅客创造舒适良好的候车环境,并强化对客服务设备的巡视检查,增加巡视频次,发现问题及时处理,保障旅客安全出行。

优化客流转运。车站强化现场客流监测,根据客流情况随时调整售票窗口、安检验票通道等的开放数量。北京西站实行国铁、地铁安检互认,乘坐地铁到达的旅客不用再次安检即可直接检票进站;进站安检口设置30分钟内旅客安检快速通道,减少急客安检等候时间;北售票厅内设置快速进站通道,旅客购票后可以由工作人员直接检票进站。此外,现场增加工作人员强化引导,确保旅客进站畅通。

假日运输后期,随着返程客流量的增加,车站重点增加站台、出站口的人员力量,

加强安全广播提示并及时解答旅客询问,保障旅客安全有序出站。同时加强同重点站区管委会的数据共享,及时向相关部门提出交通接驳需求,通过地铁延时、加开免费摆渡车、增派出租车和网约车等措施,有效满足高峰时段旅客交通接驳需求,减少旅客离站等候时间。

中秋国庆假期老年人出行增多。针对部分老年群体不会使用智能手机的情况,北京西站售票厅设置“京铁爱心敬老慢窗口”,为老年人提供购票、咨询、12306网站注册等服务,并根据现场需求,补充售票大厅服务台引导人员,面对面、手把手为旅客办理业务,“向前一步走”做好服务外延,解决“脱网”旅客实际需求。候车区内12306服务台还配置有老花镜、针线包等设施,方便有需要的旅客按需取用。

为加大对老幼病残孕等重点旅客的帮扶力度,北京西站“京铁爱心036候车室”内配备专用的轮椅、担架,为特殊重点旅客提供爱心接送站服务。此外,北京西站“京铁爱心036候车室”内还设置有儿童娱乐区和母婴哺乳室,带儿童出行的旅客可以解放双手,让小朋友在候车时有专门的玩耍区域,有哺乳需求的妈妈出行也可无后顾之忧。国庆假日运输期间,“京铁爱心036候车室”累计服务旅客超10万人次,由工作人员专门接送的轮椅、担架、盲人等重点旅客就超过5000人次。



西安站

精心谋划挖潜扩能

平日里,一天客流不到10万人次;假期日均发送旅客19万人次,高峰日更是多达22.8万人次……繁忙,是这个假期西安北站的常态。

中秋国庆假日运输期间,中国铁路西安局集团有限公司西安站(下辖西安站、西安北站)旅客发送数量喜人,较2019年同期上升明显,打破多项历史纪录。截至10月6日,西安站共发送旅客307.1万人次,较2019年同期增加53.3万人次,增幅21.0%。其中,9月29日全站单日发送旅客人数达到顶峰,共计发送419812人次,打破西安站建站以来最高纪录,其中西安站发送旅客191131人次,再创西安站历史历史新高。

为满足旅客出行需求,西安站采取“直通重联、管内增开”方式,挖掘运输潜力,调整列车开行方案,对上海、北京、太原、兰州、银川等方向增开直通临客列车,增开重点方向夜间动车组34列。截至10月6日,共加开临客列车1454列,其中高铁加开911列,普速加开543列。累计开行旅客列车4050.5对,较2019年同期增加732对,增幅22.1%。全站累计始发运能244.9万张,较2019年同期增幅22.8%。

为服务好广大旅客出行,西安站提前谋划,精心组织,细化完善高峰时段旅客流线组织应急预案,以党员为骨干组建安检突击队、站台乘降突击队,保障高峰时段旅客进站乘车

流畅通,累计为西安车站、西安北站候车室增配候车座椅1664个,补强更换58处警示、宣传、引导标识。假日期间推出“有事,找我!”服务举措,抽调业务精湛、责任心强、服务技能过硬的工作人员成立“爱心服务队”,方便需要帮助的旅客随时找到、提出诉求。协调市交警部门、站前管委会制订夜间列车、高铁接驳方案,西安北站南北停车场常备20辆公交车,地铁4号线末班车由23时延长至23时30分。

各种细节也是保障工作中不可忽视的内容。比如,虽然电子购票、刷证上车已经普及,但还有不少旅客需要在车站取车票及报销凭证。自助售票机经过高强度运行后,可能会出现小故障,比如票卷耗尽、车票打印磁头损坏等。“国庆假日期间我们增加巡视频次,确保旅客正常取票,不耽误行程。”负责西安北站68台自助售票机日常维护工作的孙德浩表示,一个班次下来,他们最多能更换60000多张报销凭证。

西安站在常态化做好重点旅客接送站服务的同时,提前对车站无障碍进出站流线通道、无障碍电梯以及第三卫生间设施设备进行维护保养,确保假日期间重点旅客能正常使用。同时,持续优化“高铁联盟”服务项目,与国内38个高铁站建立联动接驳服务,解决好重点旅客出行“最后一公里”。



上海站



重庆站

图① 中秋国庆黄金周期间,铁路上海站工作人员在“心尚”服务工作室和爱心服务专区向旅客发放国旗。陈瑶摄(中经视觉)

图② 重庆火车站工作人员正在服务重点旅客。汪亮摄(中经视觉)

图③ 太原南站“李静导购台”的负责人为学生旅客讲解购票流程。王德彬摄(中经视觉)

图④ 中国铁路呼和浩特局集团有限公司统筹运用高铁和普速线路,兼顾长途和短途旅客出行需求,千方百计增加运力投放。左伟奇摄(中经视觉)



呼和浩特站



太原南站