

# 今年春运有“三新”，你知道吗

新华社记者

又是一年春运，又见滚滚人流。13日，2017年春运拉开大幕，40天的时间里，近30亿人次将行走旅途。所有的奔波、劳碌、拥挤，都是为了圆一个梦——回家！

年年春运路，今年有不同，新华社记者陪你走进“新”春运。

## 新特点：更顺畅

根据中国铁路总公司提供的历史档案，从1954年开始，“春运”二字第一次出现在媒体上。年复一年，一面是归乡的喜悦，一面是归途的艰难，成为春运难以分隔的两面。

今年春运路上，“艰难”会更少，“顺畅”会更多。

春运第一天，“彩云之南”的云南昆明南站人头攒动，身着各式民族服饰的少数民族旅客前来“尝新”——体验高铁。

“这是我第一次坐高铁，激动得一个晚上都没有睡好！”来自云南省怒江傈僳族自治州兰坪县河西乡的普米族老人和昆兰说。

58岁的和昆兰告诉记者，她的儿子和儿媳在上海工作，之前逢年过节都是孩子坐飞机回家团聚。今年儿媳刚生了小孩，她要到上海过春节看孙子。“早上坐车，晚上就到上海了。想想我父辈那一代靠步行和骑马出行，我们这一代公路通到了独龙江，没想到我今天坐上了高铁。”和昆兰说。

去年底，随着沪昆高铁贵阳到昆明段开通运营，我国东西向最长的高铁沪昆高铁全线贯通，“四纵四横”高铁网基本成型。“高铁上的中国”已然到来。

目前，全国铁路运营里程已达12万公里以上，其中高速铁路超过2万公里，西部地区铁路超过5万公里。

2016年，我国公路建设持续加快，新增高速公路6000多公里，总里程突破13万公里，新改建农村公路超过29万公里，实现了

95%的建制村通客车。

再过11天，家住深圳的张伟航将体验新航线的新春运。去年底，海航开通了深圳往返奥克兰的直航航线。张伟航“纠集”了一帮朋友，在国内通过租车软件预订了当地的车，计划开始10天的春节自驾之旅。

今年春运期间，通过民航出行的旅客将达到5830万，同比增长10%左右。民航将投放座位数超7000万个，基本能满足旅客航空出行的需要。

## 新服务：更贴心

下了火车，早了，公交车没到；晚了，公交车已停。这样的烦心事不少人都遇到过。今年，到家的“最后一公里”有着落了。

中国铁路总公司运输局营运部副主任黄欣告诉记者，春运之前，12306“车票预订”页面上增加了新功能：点一点红色的汽车图标，可以直接连接首汽约车、滴滴出行。

为了这“最后一公里”，交通运输部、中铁总不久前还联合部署了道路与铁路运输衔接工作。与上年相比，与火车站接续接驳的公共汽电车增长了55.9%，对接铁路的城市轨道交通运力增长了1.3倍。

服务有创新，出行才舒心。为了你走得更好，各地是“新招频出”。为加快安检放行，成都机场春运期间特别增设“男性专用安检通道”和“携带有医疗器械(医务人员和病人)快速通道”。

今年春运期间，威海发往大连的客船将首次实现网上购票。旅客提前5天可在网上购票。购票成功后，系统会自动给旅客发送短信。旅客乘船时，可通过短信中的验证码取票。

在高铁最密集的长三角地区，京沪、沪宁、沪杭、合蚌、合宁等线路运输十分繁忙，最短4分钟就开出一列动车。要在这样高密度、运能呈“饱和”状态下增开客车，其困难可想而知。

上海铁路局有关负责人介绍，春运期间，

另外，南昌车辆段还运用科技保障安全。不仅

在列车上安装了客车运行安全监控系统，今年春运还首次在地面上设置了客车故障轨边图像检验系统，及时发现并排除安全隐患。“即使车底下挂到一块大一点的布条，都能看得清清楚楚。”杜勤彪说。

## “挤归挤，但不会乱”

全部休班职工加班加点，提前排队、开通绿色通道……记者在福州火车站看到，虽然外来务工人员众多，但秩序井然。据福州火车站有关负责人介绍，K4186次列车一共有2500多名外来务工人员。为了保障他们有序出行，车站外广场由客运人员集结务工人员队伍，并由海峡情·王威服务台的工作人员负责提供引导进站服务。

在候车期间，海峡情·王威服务台的流动服务岗的工作人员和绿马甲志愿服务者在候车室为旅客提供问讯服务，并对老幼病残孕的旅客进行重点帮扶，将他们安置在“务工人员专用候车室”里的重点旅客服务区里，优先提供进站乘车的绿色通道。

福州客运段团委还组织了休班在家的“青年动姐”50多人，帮助维持秩序。同时还给旅客准备了福袋小礼品，里面有春联、抽纸、环保袋等。

为确保车内秩序，福州铁路公安处增派了警力，在列车上开展工作。据随车的乘警长张昌健介绍，铁路警方将全力开展“天网”“利

剑”“猎鹰”等三大战役，确保春运安全有序。

“挤归挤，但不会乱。”家在四川渠县的乘客杨长明说，“回我们四川的人肯定多，但挺有秩序的，大家心情都很舒畅。”

## “车厢就像我们家，乘客就像我们家人”

红色的窗花、对联、乘务人员热情的笑脸……K4186车厢内洋溢着浓浓的温馨氛围。据福州客运段沪宁车队党总支部书记刘理军介绍，这趟车由沪宁车队南京4组担当，客运人员共44人。

“乘务人员是和旅客打交道最多的，我们全力做好服务工作。”刘理军说，针对主要是四川外来务工人员的情况，车队组织了川妹子服务小分队，用四川方言服务，这样更贴心、更温馨，拉近与旅客的距离。

“现在乘务员的态度真的是好太多了，原来餐车经过都是死推，现在会客气提醒让一让。”乘客王天应说，“刚刚看到一个乘务员把一个孕妇扶到餐车去了，看到小孩也会照顾一下，真的不错。”

针对外来务工人员返乡小孩比较多的情况，车队还贴心准备了小玩具、钥匙扣、冰箱贴等小礼品。在车上，乘务员与小朋友互动，小朋友玩得很开心。

在餐车上，餐车炊事员特意采购了辣椒、花椒等川菜调味品，并推出盖浇饭系列，“15—20元，又便宜又实惠。”刘理军说。

另外，列车办公席还设有潘武爱心驿站服务点，为旅客提供针线包、晕车药、牙膏牙刷等日常用品，并服务重点旅客。

“我们是长途车，要相处两天，车厢就像我们的家，乘客就像我们家人，我们都希望家里干干净净，家人心情舒畅。”黄慧欣笑着说。

▲1月12日，济南铁路局青岛西车务段潍坊火车站进款员黄晓燕在准备零钱。新华社发

大量的现金需要码放、搬运；挨家淘零，给窗口、售票机补充零钱，也经常需要一路小跑。“看上去小小一袋硬币，好几十斤沉呢。”黄晓燕笑着说。

据介绍，全国铁路系统有客运站1800余个，根据规模、等级不同，这些站点少则配1

名、多则10余名进款员。黄晓燕的“别样春运”，是很多“淘零小二”春运期间工作状态的缩影。“临近春节，大家归心似箭，淘到零钱，让旅客们快些买到车票，我心中就感到很满足、很快乐。”黄晓燕说。

（记者苏万明）新华社青岛1月13日电

# 曾经“苦旅”如今“暖途”

## K4186 外来务工专列随访记

新华社福州1月13日电（记者沈汝发、涂洪长、王成）“以前人挤人，脚拔出来就插不下去了，现在宽松多了。车厢、卫生间也干净，服务态度也好多了。”家在四川广安的外来务工人员王成强笑着说，他和妻子、孩子在福州打工已经十多年了，“我们经常来往福州到广安，有发言权。”

13日是春运首日。记者一行搭乘福建开行的首趟外来务工人员专列K4186，从福州开往四川广安。

## 即使轻车熟路，依然一丝不苟

“一安全二准点三平稳，让旅客舒适回家。”负责值乘这趟列车的福州机务段电力机车司机陈杰告诉记者，他家三代人都是司机，这是他们“家传”的要求。

值乘之前，陈杰已经对车辆进行了仔细检查，并试验机车功能是否正常。在行驶过程中，他按照标准进行操作，一丝不苟。除了偶尔扫向操纵台上的仪表，眼睛始终紧盯着前方，观察接触网、线路上有无异物。“这些对我来说轻车熟路了，但还是不敢有一丝一毫的放松。”陈杰说。

K4186次列车的维护由南昌车辆段负责。人员在列车上碰到该段乘务副工长龙林带着李红建、郑建华等两个工作多年的“老师傅”在进行巡视。“每隔两小时巡视一次，听车辆运行的声音，就可判断车辆运行的状态。”龙林说。

# “淘零小二”别样春运

## 潍坊火车站进款员工作缩影

2017年春运拉开大幕，济南铁路局青岛西车务段潍坊火车站进款员黄晓燕格外忙碌。

一间小小办公室，几组铁皮柜，几台点钞机，24小时高清摄像头，这就是黄晓燕和另外两名同事的办公环境。数钱、兑换零钱、搬钱，尤其是“淘零”，是他们日常的主要工作。

“数钱，是我们每天上班第一件事。数钱数到想吐，一点不夸张。”黄晓燕说，这几天，潍坊站每天发送旅客4万人左右，其中每天经由人工售票窗口、自助现金售票机的现金进款有30余万元。他们每天都要清点现金票款，一分也不能差。

“可这还不是最让我发愁的，最让人愁的



为实现“平安、有序、温馨”的春运目标，上海铁路局在开行858.5对图定旅客列车的基础上，增开194.5对客车，总数达1053对，其中动车组达到679对，运力为历年之最。

南昌铁路局开展了“书香伴你行”活动，投放几百本书籍供乘客在旅途中阅读。在郑州东站，“微服务”成了旅客出行的“贴心管家”。通过郑州东站微博、微信平台，列车正晚点、出行信息、出行攻略、失物招领等信息一目了然。

作为我国西部最大的动车检修基地——西安铁路局西安动车段也进入了一年中最忙碌的时期。走入“动车医院”记者看到，该段组织技术人员正对动车组进行全面“体检”，每组动车组入库都要进行车顶、车内、车底以及行车数据分析等项目的检查，确保2017年春运列车用车需求。

## 新科技：更方便

科技改变生活，也在改变春运。

在北京西站北广场，记者看到六条自助检票进站口一字排开，持有蓝色磁介质车票和二代身份证的乘客可以从这里自助检票，“刷脸”进站。

“整个过程需要3至5秒，但乘客不能佩戴口罩、墨镜等遮挡面部，需要保证身份证可以正常使用，车票打印清晰。”北京西站客运车间副主任付峥说，西站在进站口外和验票闸机上设置了演示视频，并有工作人员给需要的乘客提供帮助。

记者用其他乘客的身份证和车票体验“刷脸”进站，成功被闸机“拦下”。

太原南站“智慧服务平台”也在春运首日上线，功能包括实景导航、信息查询、服务预约、休闲候车、智能换乘以及自驾租车等。

在合肥南站，进站安检员陈清身旁的桌面上摆着一台如同电子秤一般的液体安检仪。这个“新家伙”很厉害。记者把一瓶水放到液体安检仪上后，安检仪上立即亮了绿灯，显



▲1月13日，由K4186次列车四川籍乘务员组成的“川妹子服务小分队”在车厢内为乘客服务并发放小礼物。

“现在乘务员的态度真的是好太多了，原来餐车经过都是死推，现在会客气提醒让一让。”乘客王天应说，“刚刚看到一个乘务员把一个孕妇扶到餐车去了，看到小孩也会照顾一下，真的不错。”

针对外来务工人员返乡小孩比较多的情况，车队还贴心准备了小玩具、钥匙扣、冰箱贴等小礼品。在车上，乘务员与小朋友互动，小朋友玩得很开心。

在餐车上，餐车炊事员特意采购了辣椒、花椒等川菜调味品，并推出盖浇饭系列，“15—20元，又便宜又实惠。”刘理军说。

另外，列车办公席还设有潘武爱心驿站服务点，为旅客提供针线包、晕车药、牙膏牙刷等日常用品，并服务重点旅客。

“我们是长途车，要相处两天，车厢就像我们的家，乘客就像我们家人，我们都希望家里干干净净，家人心情舒畅。”黄慧欣笑着说。



▲1月12日，济南铁路局青岛西车务段潍坊火车站进款员黄晓燕在准备零钱。新华社发

大量的现金需要码放、搬运；挨家淘零，给窗口、售票机补充零钱，也经常需要一路小跑。“看上去小小一袋硬币，好几十斤沉呢。”黄晓燕笑着说。

据介绍，全国铁路系统有客运站1800余个，根据规模、等级不同，这些站点少则配1

示出“水”的指示。

“安检仪能对瓶装水和灌装水进行直接检测，无需打开就能显示瓶子中装的是不是危险品，省却了旅客进站大包小包还得打开瓶子喝一口的麻烦。”陈清说。

在济南西站，服务你的可能“不是人”。为了备战春运，三台智能机器人在车站候车大厅迎接四方乘客。“您好，我是小V，济南西站小助手，有什么不懂的快来问我吧。”记者走过机器人的身边，憨态可掬的机器人竟然主动打起了招呼。原来，机器人的机身还配置了雷达探测系统，当身旁有人路过时，探测系统就会自动触发。

据济南西站客运车间副主任陈雯介绍，目前“上岗”的三台智能机器人都可以和旅客进行语音互动交流，旅客们只要按照操作提示，就可以轻松实现与机器人的“对话”。例如查看车站平面图、查询改签流程、观看高铁宣传片、解答乘坐火车的各项规定等。

随着微信小程序1月9日的全面开放，作为在线旅游首批上线的小程序——“携程酒店机票火车票”集中上线。这个小程序无需下载、安装，用户可通过微信搜索、线下扫码、公众号关联等方式找到。进入小程序后，它会基于地理定位自动运行，为用户推荐附近酒店，并确定机票、火车票的原始出发地。

“随着科技的发展，更多的新服务”将会走进人们的生活，春运也将会越来越智能化。”广东财经大学旅游与环境学院张伟强教授表示。（记者樊曦、齐中熙、赵文君、丁静、刘兆权、陈诺、邵鲁文、王成、吴涛）

新华社北京1月13日电

新华全媒头条

►► 阅读更多全媒体形态报道请扫描二维码

下载新华社客户端，订阅“新华全媒头条”栏目

一年一度的铁路春运13日正式启动，全国铁路系统干部职工又开始紧张忙碌的春运大战。记者探访作为铁路春运运输保障主力军的车、机、工、电、辆五大系统，感受6.5万余名铁路干部职工倾力打造“平安春运、有序春运、温馨春运”的火热场景。

## 列车长周斌：任务再重，服务不降格

13日零时30分，武汉客运段首趟临客K4541次列车驶出汉口站。列车长周斌已经是第5年担任首趟临客乘务任务了。

12日14时许，在凛冽寒风中，周彬带着40名职工来到汉口车库整备列车。

从车门门锁、茶炉供水到被单椅套定型定位，周斌都仔细检查，确保车厢环境整洁卫生，安全设施完好无虞。

大家来得及喝上一口水，歇上一口气，12日23时许，列车从库内开出驶向汉口站台，等待他的又将是一个忙碌的不眠夜。

“时间紧任务重，但是工作态度不能差，服务标准不能差。”周彬说。

## 火车司机张祖刚：第32个春运

手拿点钟锤，轻轻敲打轮对、弹簧悬挂装置、车钩，眼睛顺着锤子敲打的方向仔细观察转向架的每一个零部件，弯腰、蹲下、站起，再弯腰、蹲下、站起……

“春运客流量比平时大，正点率要求更高，必须提前预想、精心准备。”张祖刚说。13日10时15分，在确认各部件运行状态良好后，张祖刚准备出库牵引列车。

10时49分，一声长鸣，K261次列车从襄阳火车站缓缓开出。武铁火车司机安全行车5000趟第一人——襄阳机务段火车司机张祖刚开始了他的第32个春运。

13时21分，机车突然出现故障，张祖刚凭借丰富的经验，很快判定故障点，不足3分钟，列车恢复正常。

15时27分，列车安全正点到达本次列车乘务的终点站安康站。

## 麻城工务段：妻子送郎出征

12日17时，武汉铁路局麻城工务段机关锣鼓喧天，热闹非凡，着装整齐的值乘人员按军事化管理要求集结完毕，接受集中管理，担任春运第一天图定临客3094/3093、3223/3224列车的值乘任务。

要出乘了，家人依依不舍，纷纷前来送行。

29岁的麻城工务段重点维修车间测量工区班长夏琼小孩刚满周岁，他主动参加春运值乘。妻子丁珊听到通知后，取出笔挺的铁路制服为他穿上，还自拍了一张全家福，写下了“丈夫去出征，家属是后盾”的留言发到朋友圈。

要上岗了，丁珊执意抱着孩子送夏琼。夏琼说：“组织上很关心，我自个儿去就行了。”

“我在段里关注安全，共创幸福的家属倡议书上签了名，送一送你，表个心意。”丁珊说。

妻送夫，父送子，兄送弟、姐送妹的感人场景频现。“注意安全”“记得按时吃药”“服务好旅客”“平安归来”等话语不断。一声声叮嘱，一声声问候，汇合成春运前夕“家属兵团”的美好祝福和关爱暖流。

## 动车“大夫”：一天干上15个小时保安全

位于华中地区第一大动车检修基地的武汉动车段，有这样一群人，他们在波致跳动中守护着动车轮轴安全，被誉为动车检修一线的“B超大夫”“轮轴医生”。春运期间，他们空心轴探测任务为128根，轮对探伤任务为256个，每个单项检测时间大约是20分钟，每天需要干上15个小时。

“我们的工作就是通过仪器和经验，找到这些不到1mm的损伤，防患于未然。”探伤辅助工张鑫从事探伤工作3年了，他的经验是“按照写的做，按照做的写”。每一个标记的涂打，每一颗螺栓的拆装，都要严格按照作业指导书及技规操作进行，不容有半点差错。

春运期间，武汉动车段加开了大量动车组，这些“B超”大夫预计将完成160列动车组的探伤工作，守护动车安全。

## 工长王玺：擦亮列车“眼睛”迎春运

12日12时25分，从襄渝线归来的HXD1-1003机车风尘仆仆地回到襄阳北机务整备场。来不及吃午饭的襄阳电务段襄北检测信号工唐高松核对信息后，与工长王玺前往6道检测点对该机车信号主机施工改造……

王玺说，机车信号设备是列车的“眼睛”，前段时间，机车信号25HZ交流计数信号频率对机车信号输出干扰，造成机车错误紧急制动、错误接收地面信号等故障，他们必须在春运前夕处理故障，擦亮列车“眼睛”。

（记者王贤）  
据新华社武汉1月13日电

## 青年志愿者全力服务春运

为充分发挥共青团员在春运期间的先锋突击队作用，大同公安处团委组织了35名青年志愿者，深入大同站、朔州站开展青年志愿者服务旅客活动，保障旅客平安、有序、温馨出行。

活动中，35名身披“青年志愿者”绶带的青年铁警，手拿水壶、宣传品、小喇叭，深入车站广场、站台、候车室、售票厅协助维护站车秩序，利用展板为旅客讲解乘车途中如何防盗、防骗，如何识别真假车票，并为候车旅客发放了《春运出行安全指南》、《乘车时遗忘或丢了身份证、车票怎么办?》、《购票乘车要凭证，身份车票要相符》以及知路、爱路、护路等宣传材料2000余份。同时他们还积极为旅客做好事、办实事，耐心解答旅客的提问，并为旅客送开开水、帮助老弱病残进出站、上下车、为旅客缝破损的包裹，让出门在外的旅客们感受到了春天般的温暖，得到了广大旅客群众和内部职工的一致好评，展现了大同铁警亲民爱民的良好形象。

（力尚兴）