

用“新”启程：点击2018春运关键词



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

2018年春运2月1日揭开序幕。条条归途上，人们将开启一段新的春运记忆。这份记忆将一如既往热闹欢腾。40天里，近30亿人次出行，人类历史上最大规模的周期性迁徙又将上演。这份记忆也将拥抱新鲜，从“路途漫漫”到“说走就走”，从“通宵长队”到“扫码刷脸”，每一个改变的细节都在叙说着几十年间的进步，讲述着春运的变迁。

新运力：条条大路通我家

“与过去相比，铁路春运已发生历史性巨变。”中国铁路总公司客运部副主任黄欣告诉记者。

40年前刚刚改革开放时的春运，还是学生的黄欣从广州回长沙，绿皮车厢里塞满了人。“座位下行行李上都是人，连空气都快塞不下了。”到站后实在挤不到车门口，他只好从车窗翻了出去。

这样的场景如今恍若隔世。去年，中国铁路里程达到12.7万公里，高铁里程2.5万公里，时速350公里的“复兴号”中国标准动车组越来越多。

万众出行成就“史诗级”的春运。国家发展改革委副主任连维良表示，今年春运总量矛盾有所缓解，预计全国旅客发送量将达29.8亿人次，与去年基本持平。这一数字几乎相当于欧洲、美洲、非洲、大洋洲的总人口。

从铁路看，今年春运最大的亮点来自一直被称为“锅底”的川渝地区。成都铁路局集团有关负责人表示，西成高铁、兰渝铁路和渝贵高铁首次服务春运，出入川通道大增，“蜀道不再难”。

“全国春运看铁路”，但从旅客运量看，公路约占80%是绝对的“大头”，尤其是中短途走公路回家更方便自由。

“自驾行需要四通八达的公路网，改革开放初期，我国每百平方公里的公路密度只有9.1公里。现在这一数字扩大了5倍多，达到每百平方公里48.92公里。”交通运输部新闻发言人吴春耕说。

我国高速公路直到上世纪80年代才开始建设。1988年，沪（上海）嘉（嘉定）高速公路通车，实现了高速公路“零的突破”。现在，全国高速公路里程达到13.6万公里，覆盖全国97%20万以上人口的城市及地级行政中心，不断织密的路网为大众铺就了回家之路。

走出车站和机场，“最后一公里”的打通也让冬日归途少了些艰辛。在北京，北京公交集团在春运出行高峰时段开通社区高铁专线，方便乘客往返北京南站；在沈阳，沈阳南站与公交公司联动，春运期间公交车保证6分钟的运输频次；在广西，铁路部门探索“高铁无轨站”模式，使没有高铁线路经过的山区县融入高铁路网。

“通过构建集票务、旅游、调度、安全管理等功能于一体的信息系统，11个高铁无轨站实现联网运营，旅客可以实现跨区域便利化出行。如甲地到乙地，旅客可以一站式购买甲地到A高铁站再到乙地的公铁联程车票，甚至还可以预订旅游住宿，实现全程无缝换乘。”广西高铁无轨站投资有限公司总经理林海斌说。

“开通无轨站后，我们与铁路的关系从之前的竞争变成了合作共赢，从玉林市区到没有无轨站的县，客运量增长了约15%。”广西西运美运输集团有限公司副总经理陆朝平说。



▲2月1日，一位候车的河南旅客（中）在福州火车站广场参加春运安全知识问答。

当日是2018年春运第一天，福州火车站工作人员和近百名春运服务志愿者推出“送温馨、送平安、送祝福”为主题的多项便民服务，让旅客感受到社会大家庭的温暖。新华社记者张国俊摄

黑科技：出行畅游更“智慧”

0.4秒，只是一眨眼的工夫，最优的出行方案已呈现眼前。

记者在在线旅游平台“去哪儿”的后台看到，系统经过确认搜索、报价排序、报价整合、筛选、价格计算、政策信息、航班信息、运价信息等8个大系统同时计算，仅需0.4秒就为乘客选出最优的机票方案。

随着大数据、云计算等高科技的发展，春运出行正变得更“智慧”。在广州南站，28股道，三层站房，总建筑面积超过61.5万平方米，乘客找不到地方怎么办？答案是“室内导航来帮您”。

在广州南站，记者打开“智慧广州南站”微信公众号，打开蓝牙后，点击底栏的“南站导航”进入室内定位导航系统，便可以看到自己身处的楼层位置。点击搜索栏还可以查找售票点、检票口、洗手间等站内任何地点。

记者在广州南站一层搜索“售票”，手机页面出现了自动售票机和售票处在内的21个售票点，最近的自动售票机显示在67米外。记者点击“去这里”，系统生成了导引路线并有语音提示。

不仅如此，这一系统还能实现按车位号寻车位的功能。停车时记下地面标识的车位编号，返回寻车时在系统中输入车位号，就可以查询爱车位置，生成导航路线。

在南昌西站，准备回福州过寒假的大学生张孝第一次体验了“刷脸进站”的快捷。“验证时有些紧张，还怕换了个发型机器认不出来，结果发现这个比人工检票快多了。”

春运首日见闻

高铁“医生”眉染白

凌晨4个小时，徒步6公里，比平日多出五成的工作量……这是许令红的春运写照，一个普通铁路维检工的春运状态。

“我们班组三个人，凌晨12点开始会在铁路桥面上检查铁轨和防水层。你别小看防水层，如果有安全隐患，会对列车安全通行造成很大影响。”许令红告诉记者：“梁内检查、排水系统没有裂纹、吊装孔有没有堵塞、支座螺栓是否松动……这都是我春运期间检查的必备程序。”

许令红和工友们被称为在桥“肚子”里工作的人，他们行走在钢筋混凝土浇筑的桥梁之间，是维护高铁线路运行安全的高铁“医生”。检查锤、刻度放大镜、塞尺、裂纹测宽仪……这些都是高铁“医生”的作业工具。他们每天都需要对箱梁、桥墩进行定期检查。一旦发现问题，要在第一时间记录并上报处理。

在日常巡查检修过程中，最为辛苦的是箱梁内的检查，其实也就是在桥梁“肚子”里做检查。箱梁内暗如黑夜，偶有光线从稀疏的孔洞里照射进来，而且冬天异常寒冷、夏天异常闷热，人走在箱梁内会有一种压抑感。

桥梁与桥梁之间是通过桥墩支撑的，许令红从一个箱梁走到另一个箱梁，需要先下到桥墩上，然后再爬上另一个箱梁，一遍检查下来，需要上下数次甚至更多。在桥梁地段，桥墩高度都在2米以上，有些桥墩甚至达到30米左右。作业人员通常会带上干粮，从矮一点的桥墩处爬进箱梁，一查就是一天。

当他们走出箱梁时，头上、脸上、衣服上都是一层厚厚的灰，有时他们会互相调侃成了“白眉大侠”。

许令红所在的上海高铁维修段需要负责沪宁、沪杭、宁杭三条高铁线的桥梁、隧道、路基管理维护，共有273座桥梁（513公里）、21座隧道（30公里）、路基161公里。

“我的岗位虽然普通，但能守护每位旅客安全回家过年，我心里也就欣慰了。”许令红说。（记者贾远琨、丁汀）

复兴号上的“所长”

藏青色大衣，大红色围巾，头发整齐地盘起，精致的妆容……她不是“大姐”，而是高铁列车上的保洁员——许婉婉，她自称“厕所”的“所长”。

早上7点半，许婉婉就来到了上海虹桥火车站，为G2次列车的保洁工作做好准备。开完乘务准备会，许婉婉来到站台，开始整理清洁工具：红色抹布用于擦拭厕所蹲坑、坐坑边缘，马桶圈和马桶盖；蓝色抹布用于擦拭板壁、镜面、洗手台、扶手、母婴折叠板；紫色抹布用于擦拭车厢板壁、行李架、小桌板等；蓝色拖把用于厕所；紫色拖把用于车厢……

从上海到北京的复兴号列车最快的仅需4小时28分钟，车上卫生间至少要1小时巡查一次，随查随清理。

记者看到，厕所门后挂着一个记录表格《动车组列车保洁作业互控单》，保洁员需要记录每次保洁的时间，乘务员将对保洁情况进行检查、抽查并做好记录。尽管是在行进的列车上，但干净整洁、干湿分离的厕所管理如同酒店一般。

25岁的许婉婉工作6年了，这6年间，列车的厕所管理越来越精细化。记者从上海华铁旅服公司采访了解到，复兴号列车上的厕所管理摸索出一些好的经验做法，已推广到其他列车上。

从厕所的变革可以看出服务理念升级。在G2次列车出发的上海虹桥火车站，记者看到，站内主要的厕所内会有一副马赛克拼出的画，分别是梅、兰、竹、菊，不仅美化了环境，还方便旅客寻找同伴。为了减少旅客排队如厕的时间，车站增加了女性厕所的比例，同时，还在厕所门外安装了电子屏，让旅客不走进厕所就能够知道厕所里面有没有人，还有多少空位。

“春运期间的工作压力较平时有所加大，但每个工作岗位哪怕进步一点点，只要持续努力下去，都能够让旅客的回家路更温馨。”许婉婉说。（记者贾远琨、刘畅）

“探路者”出发早

康旭峰是一名高铁司机，与其他高铁司机不同，他开的列车不载客，是用来检查线路安全的“动检车”，大家喜欢叫它“高铁探路者”。

凌晨2点15分，在他人熟睡的时候，康旭峰就准时起床准备上岗了。到了车站，他要做的第一件事是“酒精检查”，必须符合相关标准，才能够执行任务。

接下来是出乘考试。每次执行任务前，高铁司机都要在机器上完成一次考试，主要内容涉及高铁运行规范、安全知识等。随后，康旭峰还需要了解将要执行的出乘任务的基本情况，包括线路特点、天气情况等。

踏上列车后，出乘的工作正式开始。安置好行车记录仪、佩戴好执法记录仪、放置好添乘检查仪，对重点地段再次温习确认。

凌晨3点50分，康旭峰驾驶着“动检车”出发了。他说：“动检车出乘是一次寂寞的旅行”，因为车上没有乘客，除了我自己，只有两位随行的设备检查人员。

即使是一个人的出乘，康旭峰也要严格遵守操作规程。“准确呼叫，手比眼看”是对高铁司机的基本要求。每一道操作规程都需要准确呼叫，操作哪一个设备，都需要用手指指出，康旭峰称之为一个人的“手舞足蹈”。

每天零点至凌晨6点是高铁运行的“天窗期”，这段时间内没有载客运营的高铁车辆，“动检车”都会在这个时候出动。

除了康旭峰外，还有另外几位驾驶“动检车”的司机将车辆从上海开往南京、昆山等地，检查相关的线路安全。从一个车站到另一个车站，然后再折返回来，对前一日作业区段、重点施工地段等地段进行仔细检查确认，检查是否有异物遗留在现场，确认接触网、钢轨线路是否恢复到常态，信号系统是否正常，列车开行是否平稳，这就是“动检车”的主要职责。

春运到来，“动检车”开行时间又要提前。冬季雨雪天气增多，“动检车”司机顶风冒雪前行的次数也会增加，但是他们无怨无悔，能够成为高铁安全运行的守护者，他们感到自豪。（记者贾远琨、方喆）

舌尖上的新春运

“潘先生，这是您刚刚在手机上订的餐，请您核对。”列车服务员陈楠将快餐送到了旅客潘先生的座位上。

从上海虹桥火车站登上G2次列车后，潘先生通过12306订购了一份肯德基快餐。当列车行驶到南京南站时，快递小哥把快餐送到站台，再由列车服务员将快餐送给旅客，这场站台上的接力，需要在2分钟之内完成。

陈楠说：“列车停靠站只有两三分，我们按照规定是在指定地点领取餐食再送上车的。”停靠时间短加上春运期间客流量大，给送餐上车的相关管理提出了更高的要求。

李金霞是上海华铁旅客服务有限公司的一位列车服务员，从1987年参加工作至今，她见证了我国铁路从“绿皮车”“红皮车”到动车，再到高铁的变化；车上食品也日趋丰富，旅客点餐也越来越方便。

“我刚工作的时候，很多旅客大包小包带很多吃的上车，一是因为列车开得太慢，一路上时间长，二是车上餐食的选择也少。”李金霞说，当时，站台上也可以买食品，一些旅客在停车时从窗口买东西。

“后来，红皮空调车开行了，窗户打不开了，但列车停靠站的时间还是很长，一般都有10至15分钟，旅客还可以下车活动活动，顺便买点吃的。”李金霞说。

2007年起，动车组列车投入运行，列车上的用餐条件发生了质变，热锅热灶变成了现代化的吧台，食品种类也更多了。如今，在列车上，旅客不仅能吃到各种零食，还有冷链的盒饭、包子，甚至还有寿司、饭团。“旅客对餐食品质的要求也更高了，列车上除了冲泡咖啡，还有了现煮咖啡和小朋友喜欢的冰激凌、爆米花。”陈楠说。

复兴号开行后，更凸显了网络订餐便利化。记者在列车上采访了解到，今年春运，上海至北京的高铁列车座椅扶手上有一个二维码，旅客可以扫码订餐，不必穿越几节车厢到餐车购买，只要动动手指，所需要的食物就可以送到座位。（记者贾远琨、程思琪）

春运期间，南昌铁路局集团在南昌站、南昌西站增设10台自动实名制验证检票机，旅客可实现5秒内自助“刷脸”完成票证人核验的快速出行。

“车站真是是一年一变，人们出行也从容体面了。”武昌站退休职工刘小平前不久乘车回老家，VR模拟导航、微信助行等新服务让这位见证了车站近40年发展的老值班站长感慨不已。

2018年春运，这座京广铁路线上的特等车站迎来了自己101岁的“生日”。百年前，武昌车站的前身仅有一条站线，一间小票房。如今，武昌站高峰时段平均3.5分钟办理一趟接发列车。

说起铁路的发展变化，西安站售票厅工作人员田国庆也深有感触。“几十年前，最早我们发售卡片票、剪票本、盖座号，还得用糨糊把票粘好才能给旅客，那时候一天才能卖百余张票，车站总共才有4个窗口。现在电脑一敲，一个窗口一天可以发售好几千张票，购票还可以用微信支付，省时省事。”

不仅“老铁”有新意，“小飞”今年也“不示弱”。今年春运，国航、南航、东航、海航等各大航空公司的航班上，“飞行达人”们将不再感叹无所事事，手机、IPAD等电子便携设备将伴随旅途“一路畅行”。

新理念：在哪儿过年哪儿就是家

随着人口的流动和观念的转变，旅游过年正日益成为潮流。调查显示，旅行出游正在成为走亲访友之外的第二大“出行目的”。

2017年春节，全国共接待游客3.44亿人次，公民出境旅游总量约615万人次。据蚂蜂窝旅行网发布的《2018年春节出游趋势报告》，国人越来越习惯以旅行的方式度过农历新年。

国家旅游局有关负责人表示，综合近几年的春节假日七天旅游市场的情况看，假日旅游消费需求增长明显，出游人数、旅游收入不断走高。

今年春节，接父母到北京、上海、深圳、广州等城市“团聚+旅游”的“反向春运”渐成潮流。在北京工作的贵州人孙涛就给老家的父母买好了2月14日贵阳至北京的机票。“当天从北京到贵阳的单张机票最低要2000元，但贵阳至北京两张机票只需不到1000元。”孙涛说。

携程相关负责人介绍，反向过年不仅可以有效缓解集中返乡的压力，利用春运期间交通的闲置资源，还能带动相关城市的酒店及景区。春节期间主要景点门票的预订量呈现出同比增长的态势。

在广西，资兴高速首次服务春运，“大桂林1小时旅游圈”全面形成。不仅如此，中国铁建桂林投资公司董事长李恩辉表示，资兴高速与已建成的湖南洞新高速相连，在湖南张家界和桂林之间架起一条春节旅游“黄金通道”。

2018年春节还将成出国过年“史上最热”春节。据携程旅游预测，春节期间出境游人数在650万左右，出行涉及100多个出发城市，到达全球60多个国家、280多个目的地，最远抵达南极。

为满足旅客春运期间的出行需求，航空公司不断增加海内外热点城市的航班。

国航安排增加2682班次，基本覆盖了探亲、返乡和旅游人群较为集中的热点航线。南航计划增加航班近6000班次，除国内传统返乡目的地外，特别增加华南地区往返东南亚、东北地区往返日韩等国际热门旅游目的地。海航计划新增2000余班次，增加航班覆盖的热点航线包括海口往返郑州、太原、福州、天津等热门旅游航线，以及广州往返郑州、乌鲁木齐等热门返乡航线。东航新开和增班航班超过5000班次，仅在国际方面计划增班超过1000班次，满足国人日益增长的春节出境游需求。

（记者樊熹、徐海涛、邓瑞峰、余贤红）新华社北京2月1日电

“钢铁侠”护地铁

春运并不只有跨越千里的回家路，还有最初和最后一公里的“接驳行”。

2月1日起，上海地铁全网各条线路将正式进入2018年“春运”保障阶段。上海地铁网络将形成“短时间、高密度”的节前“返乡潮”、节后“旅游潮”和节后“回城潮”三股主导客流。

上海地铁维护保障有限公司工务分公司轨道维护一部经理张艺韵已经在上海地铁工作了10年，负责多条地铁线路轨道的日常维护工作，他自称是保障钢轨安全的专业“搞轨人”。当全部列车停运后，他和团队就开始了一天的工作，一般都要从晚上12点忙到凌晨3点，有时候甚至要忙到早晨6点。

1月30日晚上11点左右，最后一列列车刚刚驶离，张艺韵和他的10多位同事来到了上海地铁4号线海伦路站的1号出口。他们当晚的任务是排查轨道安全隐患，并换掉两根钢轨。

张艺韵的团队中大部分是年轻人，他们像精灵一样穿行于地铁线路中。5、6个小伙子推上载着起道机和维修工具的巡道车，沿着地铁轨道开始了夜巡养护作业。张艺韵告诉记者：“地铁的轨道容不得任何问题，巡检时必须保持足够专注，才能确保列车运行更加平稳和安全。”

对于大多数人而言，春节是与家人团聚的节日，而对于这些“地铁钢铁侠”来说，春运意味着要更加紧锣密鼓地排除安全隐患。

由于天气原因和日常损耗，地铁轨道易受损，但更换钢轨作业并非易事。地铁使用的长钢轨每根25米长、重量1.5吨，更换钢轨时，由于大型机械在狭窄的地铁隧道里很难使用，只能依靠人力，一组20个人用肩膀抬着杠棒挪移钢轨。

目前，像张艺韵一样的上海地铁钢轨维护工务人员有1400余名。谈到即将来临的春节，张艺韵表示，只要有工作需要，一定会毫不犹豫地加班。“我们不少员工常常和‘钢轨’相伴到黎明，和‘钢轨’一起过春节。”张艺韵说。（记者王之忻）

忙不停的12306客服

遇到买不到票、列车晚点等情况，旅客的电话就会接连不断地打进上铁12306。“我一般一天接电话数量在250个左右，春运高峰一天最多能接300多个电话，但听到旅客的一声‘谢谢’，我就很欣慰了。”上铁12306的客服代表黄芳说，每天下班回家，她的嘴上都会掉一层皮。

春运伊始，记者来到位于上海的上铁12306客服中心。在上下两层近2900平方米的客服中心大厅里，我们看到润唇膏、胖大海和记录各种改签退票等客运知识的小笔记本，这被称为客服代表们的三件“标配”。

作为全国业务量最大的铁路客服中心，上铁12306客服中心承担着江苏、安徽、浙江、上海三省一市铁路客运咨询、求助和增值服务等重任。上铁12306客服中心主任董伟鑫介绍，“我们中心一年的呼入电话量超过1100万个，日均3万个。全国人民每打5个铁路客服电话，其中一个就是打到这里的。”

“我们客服中心有162名客服代表。春运期间全员上岗，24小时全天候服务。业务量最多的客服代表一天要接480个电话，根本停不下来，吃饭上厕所时间一再压缩，都是一路小跑着去的。”董伟鑫说。

上铁12306客服中心还有专门的客服代表通过智能客服平台回复来自微博、微信、官方app上的旅客问题，他们在电脑前飞快地打字。董伟鑫说，雨雪天气叠加临近春节购票高峰，短短四五天上铁12306微信公众号的关注人数从5.7万提升到10.5万。通过微信公众号查询晚点、停运等列车信息比打电话更简单方便，很受旅客欢迎。

和黄芳一样，上铁12306客服中心有近七成客户代表家住外地，许多人都放弃了春节回家团聚的机会。经历了多年的春运，客服人员已经习惯了这样的节奏。今年春运，为了满足旅客的需要，他们仍然选择坚守岗位。（记者王原）

本栏均据新华社上海2月1日电