

## 备战春运



▲1月20日,福州火车站工作人员在站前广场发放春运列车时刻表,解答旅客咨询。新华社记者张国俊摄



▲1月20日,在西安北站动车组列车上,列车工作人员与留学生志愿者合影,迎接2019年春运。新华社发(唐振江摄)



▲1月20日,中国铁路南昌局集团有限公司福州客运段的乘务员在列车上贴福字。新华社记者张国俊摄



▲1月20日,衡水站派出所执勤民警在站前广场安保巡逻。新华社记者朱旭东摄



▲南京动车段南京动车所的工作人员在检查维护列车的底板螺栓(1月19日摄)。新华社记者李博摄



▲1月19日晚,中国铁路成都局集团有限公司贵阳车辆段贵阳北动车运用所的动车机械师对动车组进行检修。新华社发(王炳真摄)



▲1月20日,动车组列车停靠在武汉动车段的存车线上,准备进行检修和保温作业。新华社记者熊琦摄

融媒选粹

“万箭”在弦  
因你归心似箭

►扫描二维码,观看一辆动车整装待发的壮观景象。



## 归途,开启家的记忆

写在二〇一九年春运之际

运气息。

据初步预测,今年春运全国旅客发送量将达到29.9亿人次,比上年春运增长0.6%。其中,铁路4.13亿人次,增长8.3%;民航7300万人次,增长12%。

今年春运,京广、广深港、贵广、南广和广珠城际5条高铁线在广州南站相会。刚刚全线开通不久的广深港高铁将在中国的春运大舞台上展现身影。

从深圳北站到香港西九龙站,只需19分钟,真是难以想象的速度。”家住香港的商人陈言侨说,广深港高铁开通后,可以由高铁直通内地的40多个城市。香港和内地之间互联互通的深度、广度和便捷度都有了历史性的跨越。

2.9万公里的高铁网让铁路运输供需的矛盾进一步缓解。2018年底,10条铁路新线开通,高铁网进一步密集。

“不是像以前的京广、京沪大区域联通,而是有了更多区域连接线延伸线,多了更多的毛细血管。”中国铁路总公司客运部主任黄欣说,今年铁路春运旅客发送量将突破4.1亿人次,日均1033万人次,比去年日均多运80万人次。

铁路之外,公路、民航、水运也将为人们提供多元化的出行方式。截至2018年底,全国公路网运营里程达486万公里,高速公路通车里程14.4万公里,全国内河航道通航里程达12.7万公里。

交通运输部新闻发言人吴春耕说,2019年春运期间,全国预计投入81万余辆营运客车、2100余万个客位,客运船舶运力2万余艘、约100万个客位,整体来看,道路水路运力能够满足客流高峰期的旅客出行需求。

民航是各种出行方式中增量最快的一种。国航、南航、东航三大航空公司总计增加航班约15000班次。

## 有“智慧”——“科技助你更智能”

今年春运旅途,“智慧”随处可见。针对“买票难”,“候补购票”成为今年春运热词。春运期间,铁路部门在12306网站和手机客户端,选取春运期间部分能力紧张方向列车的长途区段开展候补购票服务试点,让旅客在购票需求没有得到满足时,不用再

耗费大量时间和精力反复查询余票。东航电商也在官网和APP发布“候补购票”功能,一旦航班有余票放出,系统将自动为旅客快速购票。

扫码乘车走入现实。广州东站副站长黄晓中告诉记者,春运期间,在广州东站乘坐广深港城际动车组的旅客,可使用本人支付宝账户乘车码进出站和乘车。

支付宝用车交通事业部总经理林光宇说,旅客扫码进站成功后,将会收到一条包括最近一班火车的车次、座位号的短信,并按照二等座全程做预付车费,到达目的地后,系统会按照实际产生的票价扣费。经支付宝测算,扫码乘车的全过程耗时仅3秒,相比之前窗口排队买票、取票,或者网上买票,现场进站核验身份证等流程,可以平均节省时间15分钟以上。

“为了防黄牛”,支付宝在实名制的基础上,加上刷脸认证技术,以确保本人购票乘车。”林光宇说。

在长沙黄花国际机场,长沙直飞悉尼的航班在全国率先实现了洲际航线全流程“无纸化”乘机服务,从机场国际柜台值机、海关复核、边检查验、安检到登机、舱门口二次复核,旅客通过电子登机牌即可实现国际航线全程“无纸化”通关,大大缓解了旅客出行的“时间焦虑”。

在京港澳高速、沪昆高速湖南境内的一些服务区,记者看到了配备“智能引导系统”的“新型厕所”。走入卫生间大门,墙壁上的一块LED大屏幕上,实时显示着男女两间厕所的厕位使用情况,绿色代表空闲,红色代表有人使用,一目了然。

## 有温情——“这个冬天不太冷”

手工制作爱心哺乳挡帘,为年轻妈妈撑起一片私密空间,这是南昌南昌客运段列车员服务旅客的一项新举措。针对年轻妈妈在列车上哺乳的不便,南昌南昌客运段的列车员们制作了一批可直接挂在座椅上的“爱心挡帘”。

南昌客运段动车一队列车长黄自华说,在南昌至北京西的直达列车上,细心的列车员常常会在重点旅客的车票上盖上一枚小小的“爱心印章”,以便全程重点关注这些旅客,提供协助搬运行李、提前联系轮椅、担架等接

## “数”说2019长三角铁路春运

络越织越密。高铁带来速度,还有智能化、信息化的服务。2019年春运前,长三角铁路部门新增设127个车站自助售票机,自助售票机总数达1738台,覆盖115个车站,可实现日均自助售(取)票93.7万张、占售(取)票总数3成以上。

——新增自助实名制核验闸机147台,“刷脸”进站更便捷

从刷车票到刷证件再到刷脸,人脸识别技术应用在铁路服务中。长三角在全国铁路系统中率先推广应用自助实名制核验闸机,2019年春运新增自助实名制核验闸机147台,旅客自助刷脸进站通道总数达464条,分布在上海、江苏、浙江、安徽三省一市的23个

客流较大的客运车站,提高了验证检票环节通过能力和通过效率。

——11.7%线下购票,网络购票成主流

网络购票已成为春运购票主流渠道。自2018年12月23日春运售票启动以来,长三角铁路共发售车票5824万张,其中互联网发售5144万张,占车票发售总量的88.3%,其中手机APP购票占互联网售票的7成。这意味着线下购票占比仅为11.7%。

——115趟务工团体返乡列车:票务订制定方务工团体

春运期间务工团体可订返乡列车达115趟,务工团体累计申报团体票10.9万张,实

续服务。

电力保障也是春运温暖出行的重要一环。为确保各交通枢纽电力运行安全平稳,国网浙江武义县供电公司组织“电力红船”党员服务队深入一线,对火车站供电线路和配电房开展详细的巡视和检查,并对关键设备进行红外线测温,确保不留“健康死角”。国网山东平邑供电公司针对寒冷天气可能对火车站用电设备产生的影响,对牵引供电设备的隔离开关、接触线等重点部位全面“会诊”,修理更换设备老化部件,全力确保春运安全平稳有序。

在春运列车上,“吃什么”是能给旅客带来满满获得感的重要指标。上海客运段的谢卫群就是一名“专管吃”的“营养定制师”。

“九龙方向列车的旅客喜欢吃水晶虾仁、北京列车的旅客偏爱京酱肉丝、西藏列车的旅客经常点牛肉。”谢卫群说,她每天要按照不同地域旅客的饮食习惯和餐车需求,将当天出乘餐车所需的食材分好放好并送上列车,为不同方向的列车定制营养丰富、美味可口的“春运味道”。

## 有个性——“我的选择我做主”

近两年,大城市“反向团圆”成为不少“80后”“90后”陪父母过年的新方式。2019,“反向春运”更加火爆。

携程大数据显示,上海、北京、广州、深圳、杭州、南京、天津、青岛、宁波、厦门是“反向春运”十大热门目的地,除夕前一两周前往这些城市的机票预订量同比增长超40%。

从携程用户预订数据来看,飞往上述城市的机票订单中,儿童旅客占比同比增加39%,50岁以上旅客占比同比增加42%。其中,“四老一小”订单显著增长,不少人把双方父母都接到自己身边过年。

哪些地方是“反向春运”热门客源地?根据携程大数据,成都、重庆、哈尔滨、西安、长春、郑州、长沙、贵阳、合肥、武汉是十大热门出发地。事实上,这些城市所在的省份,都是传统的劳务输出大省。

相比较贵的返乡机票,“反向春运”航线机票价格堪称“白菜价”,最低1.2折起。记者登录携程等订票网站发现,除夕前一两周,哈尔滨北京机票低至1.3折,最低价格为180元;重庆飞深圳机票最低价格为190元,相当于打了1.2折。

在“反向春运”和旅游过年热潮的带动下,北京、上海、广州等空城的人气有很大程度回升。“携程机票相关负责人称。

此外,“旅游过大年”成为越来越多中国人的选择。根据携程发布的《2019春节长假旅游趋势预测报告》,今年春节长假预计将有超过4亿人次出游,出境游人次约700万。中国游客将遍布国内、海外多个热门旅游目的地,全球多地将迎来“中国春节时间”。

(参与记者:吴涛、荆淮俊、史卫燕、余贤红、王贤、罗鑫)

际配票10.7万张,同比增加0.9万张,配票兑现率达97.7%,创历年新高。

——18个12306线下旅客服务中心与你“面对面”

网上订票便利,线下服务也不能缺失。为实现12306线上服务在线下的延伸,春运前,上海虹桥、南京南、杭州东、宁波等18个车站的12306线下旅客服务中心正式启用,为旅客提供咨询、应急改签、重点旅客预约、接送站、高铁顺手寄、行李搬运、失物招领等服务。

——节前14趟、节后17趟火车票打折:吸引反向旅客

长三角铁路为吸引旅客“反向”过年,对节前14趟、节后17趟列车实行折扣优惠。春节前打折方向主要为安庆、阜阳、贵阳、重庆、成都等地前往上海、杭州、广州等地;春节后打折的车次主要是上海、北京、杭州等地前往西安、淮北、南昌、昆明等地。(记者贾远琨)新华社上海1月20日电