

让回家之路与平安温暖相伴

本报记者 刘乐艺

1月7日上午8时，3年没回家过年的陈晨难掩激动，提前2小时就坐在了河南郑州东站的二楼候车大厅。熟悉的春运又回来了，真好！他盘算着，再坐两个多小时高铁，就能到达老家湖北襄阳。

过去一年，陈晨在郑州市南龙湖镇的一个工地打工，待手里的活一忙完，他就赶紧收拾好行李、买好车票。“老婆孩子在老家，都盼着我回家过年呢。”陈晨说，“大家身体健康，一家团圆最重要。”

1月7日，持续40天的2023年春运正式拉开帷幕。交通运输部预计，春运期间客流量约20.95亿人次，比去年同期增长99.5%，恢复到2019年同期的70.3%。

作为疫情防控进入新阶段后的首个春运，不少人关心，今年春运是否运力充足？健康安全如何保障？为此，交通运输部多措并举，强化出行服务和安全管理，全力保障春运平稳有序进行，让旅客的回家之路与平安温暖相伴。

精准投放 运力调度更科学

“今年春运人流高峰与疫情高峰叠加，是近年来不确定性最多、情况最为复杂、困难挑战最大的一次春运。”交通运输部副部长徐成光表示，随着“乙类乙管”措施加快落地，跨区域人员流动性加速释放，春运客流将从低位运行转向快速恢复。

从客流构成看，预计探亲流约占春运客流的55%，务工流约占24%，旅游和商旅出行分别约占10%；从时空分布看，预计节前以大城市向周边城市、主要劳务输出省份转移为主，节后则以主要劳务输出省份、中小城市向中心城市聚集为主，1月27日和2月6日前后将出现两个返程高峰。

应对客流回暖，交通运输部精准投放运力、科学协调调度，确保旅客有序出行。

1月7日，银兰高铁迎来首个春运。在甘肃庆阳站内，旅客张国林拖着沉甸甸的行李箱，拎着一大袋年货，激动地准备登车。

“以前从庆阳回兰州，坐大巴车需要七八个小时。”张国林说，银兰高铁的开通，让庆阳和兰州之间有了直达动车。“最快3小时59分就能到达，回家更方便了。”

高铁是春运出行的主力。2022年，随着一批新线新站开通，中国高铁新增里程2082公里。

在西南，新成昆铁路全线开通以来，成都至攀枝花段旅客上座率一直维持在96%左右；在中原，郑渝、郑濮高铁开通后，河南已实现了市市通高铁；在华东，湖杭高铁使湖州成为长三角“1小时经济圈”中的一个重要节点……随着“八纵八横”高铁网越织越密，春运运力普遍提升。

国铁集团春运期间客车开行方案显示，节前、节后，全国铁路高峰日最高可开行旅客列车分别为6077对、6107对，客座定员分别为904万人、914万人，最大客座能力比2019年春运期间水平增长11%。

今年春运火车票好买吗？“车票预售情况是每天在1000万左右，总体上能够满足旅客出行需求。”国铁集团客运部客运管理处处长李曼表示，铁路部门每天都会根据12306客票预售和候补数据，分析旅客出行规律，动态研判客流走势，梯次安排运力投放。

从民航看，春运第一天，民航共发送旅客97.6万人次，比2022年同期增长24.9%。中国民用航空局总飞行师万向东说，预计今年民航客流量将明显增长。在筑牢安全底线前提下，国内许多机场都在根据实际能力适度提升保障容量。

据了解，烟台国际机场将与全国54个城市保持稳定通航，计划执行出境航班约4500架次。结合过往春运出行特点，烟台国际机场今年新增恢复了飞往鸡西、鄂尔多斯、西双版纳等城市的航班，大部分增班计划从1月上旬一直持续到3月底，为市民春节出游提供了更多选择。

根据民航部门掌握的订票情况，峰值将出现在1月18日至1月20日；从订票量看，北京—三亚、上海—北京、北京—海口等航线居于前列。“截至1月5日，在国内定期客运航班计划的基础上，我们又批复春运期间国内航线加班10313班，其中涉及北上广的航线加班3459班。”万向东表示。

在交通运输部综合应急指挥中心，监控大屏上一张张数据图、实景图实时监测全国各地高速公路网情况。



▲1月7日，旅客和乘务员在G1373次列车上拿着新年装饰品合影留念。
新华社记者 王翔摄

▶1月7日，在海南海口美兰国际机场，工作人员挥手送别即将起飞的飞机。
新华社记者 杨冠宇摄



据悉，春运期间，自驾车、城际拼车、定制客运等出行比例将进一步提高。交通运输部预计，高速公路日均车流量约为3100万辆，较2019年春运增长5.5%。其中，小客车日均流量约为2620万辆，较去年同期增长3.6%。

往年春运一般是“客增货减”，今年春运期间，由于疫情流行高峰陆续到来，群众对药品、防疫物资的寄递需求有较大增长。

国家邮政局专门制定了《邮政快递业2023年春节期间寄递服务保障工作方案》，指导快递企业根据不同地区的实际寄递需求，合理承诺服务事项，安排必要数量的营业网点和作业人员。“近期已有不少企业陆续公布了春节期间的运营计划，我们将进一步督促企业切实履行相关服务承诺，努力保障好春节期间的寄递服务质量。”国家邮政局副局长陈凯指出。

做好保障 出行路上更安全

平安过年，是老百姓最朴素的期待。作为一年中最大规模的人员流动，安全是春运工作的重中之重。

“受疫情反复冲击，交通运输业长期处于低负荷运行状态，从业人员技能难免出现疏漏，加上岁末年初历来是安全事故高发期，春运期间低温、寒潮、雨雪、冰冻等恶劣天气易发多发，安全生产风险隐患增多。”徐成光分析，种种因素给春运平安出行带来一定压力。

督促运输企业严格落实安全生产各项要求，对拟投入春运的设施设备进行全方位的检查和维护，严把从业人员的安全素质关……交通运输部运输服务司司长蔡国团介绍，道路运输部门前期已对春运期间的安全保障和应急处置工作做出系统部署。

在路网和车辆运行方面，各地将对长大桥隧、连续长下坡等路段加强风险排查，出现低温寒潮、冰冻雨雪、团雾浓雾等恶劣天气后，强化信息提醒和应急处置，及时开展清雪除冰工作。

此外，农村地区的交通运输安全需格外关注。相关

数据显示，近两年春运期间，农村地区交通事故占比较高。“我们将加强安全监管，会同有关部门聚焦农村客运途经线路、客运场站、渡口等，加强执法监管。”蔡国团告诉记者。

春运期间，人员交叉活动密集，感染风险大。因此，疫情防控仍是春运工作的重要内容。

万向东称，做好民航重点场所的清洁消毒、通风工作，降低感染风险，才能让旅客安心出行。

“我正在执行消杀任务，请注意避让。”1月8日，在北京大兴机场航站楼，一台圆柱形的消毒机器人正在防疫消杀。只见其不间断提醒旅客注意避让，边走边呼呼往外喷雾。

大兴机场相关负责人介绍，今年春运，为了营造健康的出行环境，机场引入了一批消毒机器人加强消杀。为确保航站楼空气质量，机场的空调新风系统将保持室内新风量不低于每小时30立方米/人，并在航站楼公共区域实时展示空气质量指数。

铁路方面，有关部门在进站口、售票窗口及安检通道等关键部位，积极引导公众有序排队，具备条件的情况下，分散候车、分散就座。同时，有关部门鼓励使用无接触式服务，加快推进铁路、民航以及城市轨道交通之间的顺畅衔接和安检流程优化，从而减少换乘等候时间和人员聚集。

平安畅通的背后，是无数“春运逆行者”的默默付出。1月7日，地处吉林通化老岭山脉南麓的黄柏火车站，厚厚的积雪落满道岔。还有4个多月就要退休的站长麻铭秋，抓紧利用休息时间完成除雪作业。“今年春运是我的第40个春运，我要站好最后一班岗，服务好每一名旅客。”

今年也是南航地面服务人员陈燕青、姜旺夫妇共同保障的第18个春运。同往年一样，夫妻俩已提前把两个年幼的孩子送到湖南的爷爷奶奶家，以便全身心投入春运工作。在陈燕青看来，只要心在一起，在哪儿都是家。

“您好，上车请注意脚下安全。”“您好，行李箱不能摆放在过道上。”“您好，热水在车厢的两头”……今年春

运是90后列车长张慧工作以来的第11个春运，她值乘G894次南昌西至北京西的复兴号高铁。因为要往返车厢巡视，一天下来，她行走的步数总能排在朋友圈前列。“更多人能回家团聚，我的坚守就有价值。”张慧说。

一线从业人员的坚守，铺就了万家团圆的平安路。春运期间，他们的健康将如何保障？

“我们将督促经营者加强一线从业人员的健康监测，实施症状管理，出现发热等症状的第一时间报告，并停止作业，必要时开展抗原或者核酸检测。”蔡国团提醒，要建立实施关键岗位轮岗制度和跨区域人员运力调配机制，做足应对可能出现的一线从业人员大面积感染的准备，确保人员接替有序，服务不断不乱。

“安全工作永远在路上。让我们共同努力，确保今年春运安全平稳有序，让大家过一个欢乐祥和的春节。”蔡国团说。

服务升级 归乡旅途更温馨

春运，不仅要“走得了”“走得快”，还要“走得好”。今年春运，各部门推出不少实招，推动服务升级，让归乡旅途更加温馨。

“现在学生优惠票使用更灵活了，方便我们根据个人实际选择回家时间。”1月8日，寒假在成都实习的大三学生许同学坐上了返回老家的高铁。

据介绍，得益于新版《国铁集团铁路旅客运输规程》，自2023年1月1日起，学生优惠不再规定乘车时间限制。学生旅客凭附有标注减价优惠区间和火车票学生优惠卡的学生证，每学年（10月1日至次年9月30日）任意时间可购买家庭居住地至院校（实习地点）所在地之间4次单程的学生优惠票。

“学生票按年计次，这样我今后国庆和元旦回家也可以享受学生票优惠了。”许同学笑着说。

此外，春运期间，铁路部门将完善12306消息通知机制，及时准确向已购票旅客推送列车停运和变更信息；开展互联网订餐的车站由55个增加到76个，覆盖全国绝大部分动车组列车和长距离普速列车；安排站内便捷中转换乘服务的车站由80个增至100个，旅客换乘将更加便捷高效。

科技力量也在融入铁路客运服务的全过程。

在全国多地，售票、进站、认证等多环节数据，无缝接入火车站中控室。通过大数据计算，旅客可享受到“智能值守”的便捷服务。

车站内，全方位覆盖的互联网信号、疫情防控智能药剂……新技术的应用让越来越多的旅客在出行中感受到更精细化的服务。

“给旅客一个微笑，温暖回家的旅途。”在乌鲁木齐站“丝路明珠”服务台前，客运员孙燕面带笑容解答着旅客咨询。“今天通过网络预约服务的重点旅客有好几位。”

乌鲁木齐站将关爱老弱病残孕等特殊群体作为服务重点。针对老年人及脱网人群，“丝路明珠”服务台持续加大关爱力度，配备轮椅、担架等辅助器具，帮助在12306网站预约的重点旅客优先进站，协助其乘降电梯、便利出站等。

连接大江南北，服务四面八方，铁路事业不断发展，为民初心始终如一。

对民航来说，每年春运都是一场“大考”。今年春运，各大航空公司纷纷推出特色服务，让旅客平安、便捷出行。

记者了解到，国航和国铁集团联合推出空铁联运产品，辐射京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝双城经济圈，为广大旅客提供了“无缝衔接、中转高效”的地空出行体验；南航针对北京大兴出港飞往海口、三亚等“候鸟”航班，为“候鸟老人”提供更加人性化的乘机服务体验。

万向东介绍说，春运期间，民航各单位将充分考虑市场、天气等主客观因素，进一步优化航班计划编排，切实减少因航班取消和延误给旅客出行带来的不便。同时，将通过采取增加热线线路等措施，提升客服电话的接听率，及时处理好旅客的各项服务诉求。

“对交通运输部来讲，今年的春运‘考题’可能更难！”徐成光表示，全体交通人将以最大能力、最佳状态、最优服务，努力打造平安春运、健康春运、便捷春运、舒暢春运，为人民群众过一个安乐祥和的春节作出应有贡献。

长沙客运段：

用心用情服务好每名旅客

章秋 李峻钰文/图

1月7日春运首日，铁路迎来客流高峰，在湖南长沙南站、长沙站的候车室、站台及列车上，工作人员为旅客提供防疫宣传、引导咨询、重点帮扶、平安应急等服务，营造良好的出行环境。

为让旅客体验到更多新客规的便利，践行广铁集团“悦旅途、悦精彩”服务要求，实现广铁集团“六个更好”春运目标，长沙客运段团委联合高铁动一、动二、动四车队及长沙车队党总支组织40余名团员青年开展了“暖情春运 长客伴您行”志愿服务活动，为旅客回家路上送上暖心陪伴。

高铁动车队的蒋子怡，从入路开始年年参加春运志愿服务活动，她说：“每年春运都是铁路最忙的时候，今年许多游子回家过年的意愿更强烈。今年春运也是实施新《铁路旅客运输规程》的第一个春运，部分旅客还不清楚变化点，我们会尽最大努力宣传好服务好旅客，让旅客旅途更温馨、更安全、更满意，让更多旅客有更新更好的体验。”

1月1日起，新版《铁路旅客运输规程》正式实施。为了让旅客了解铁路更多利民惠民新政策，该段提前印制宣传册，还把车上补票方式等重要变化内容印在手举板上。工作人员向旅客发放宣传册、解读条款新变化，引导旅客扫二维码了解更多政策细节。

“没想到我儿子1.58米还能买儿童票，来回一趟省了好几百呢！这个好消息我还发了朋友圈告诉身边的宝妈们。”湖南省怀化市刘女士带着11岁的儿子坐高铁回娘家，连说遇到了好政策。

当天，工作人员共发放铁路新客规宣传资料400余份，服务旅客500余名。春运40天，工作人员将用心用情服务好每名旅客，为实现“平安春运、有序春运、温馨春运，让旅客体验更美好”春运理念贡献青春力量。



图①：工作人员和旅客合影留念。
图②：工作人员向旅客介绍新实施的《铁路旅客运输规程》。
图③：工作人员送老人上车。