

情满旅途,春运温暖回家路



春运是人类目前规模最浩大的社会活动。2019年春运已经来临,对于在外的游子来说,春运承载的是对亲人的牵挂,是对家的思念,是最温情的归程,事关民生。今年春运从1月21日至3月1日,节前15天,节后25天,共40天。据预测,2019年春运,兰铁集团预计发送旅客809.4万人次,较2018年同期增长8%;全省道路、水路、民航旅客总发送量将达到3298.5万人次,与2018年3309万人次的春运客运量相比略有下降。面对千万踏上回家旅途的游子,我省铁路、公路、民航等多部门积极行动,精心安排,周密部署,全力打造“平安春运、便捷春运、温馨春运、诚信春运”,温暖了旅客回家的路。



□本报记者 周鹏 胡江 张小芳
通讯员 刘沙沙 姜静

铁路:一切为了旅客的安全舒适

凌晨4点的兰州西客站还沉浸在寒冷的夜色中,但已有一群“特殊旅客”,早早赶到候车大厅内,准备搭乘宝兰高铁确认检查车。他们就是被誉为高铁安全“扫雷兵”的动态检查车上的添乘人员,每天要对宝兰高铁兰州西至东岔区段线路设备状态进行“全身体检”,发现行车安全隐患……

“春运期间来回的人特别多,我把字放大了专门打印出来,回答时就更快,效率更高。”春运一开始,兰州车站“008”亲情服务台客运员王楚茜就在服务台贴出了一张自制的表格,上面全是春运增开列车的相关信息。春运期间,服务台前人流不断。王楚茜从早晨8点接班的12个小时之内,要接待旅客咨询1000余次,最忙的时候1分钟就要接待好几批旅客的咨询。一天下来,口干舌燥……

每年春运,兰州火车站内,总有一群头戴“兰州车站银发服务队”字样红帽的白发老人活跃在春运第一线,热情地为南来北往的旅客,特别是老年旅客提供温暖贴心的服务,他们就是兰州车站的“银发志愿服务队”。这个由30多人组成的队伍平均年龄70岁,均是车站退休的老同志。在春运期间,他们布岗在进站口、候车室、自助取票机等旅客密集场所,引导老年旅客顺利进站乘车,并协助旅客快速方便地换取纸质车票,为旅客提供咨询指路等服务。成立7年来,累计服务旅客1080小时,帮助旅客解决困难4356件……

1月21日,春运大幕正式拉开,中国铁路兰州局集团,作为西北铁路枢纽上的重要一站,在春运中扮演重要的角色,无数的铁路人为了旅客的平安、快速、舒适回家,在自己的岗位上默默无闻,甘于奉献。2019年,为全面优质、高效快捷完成春运任务,中国铁路兰州局集团有限公司统筹运力,通过持续释放运能,加大硬件设施投入,创新服务方式等新举措,竭力改善旅客出行体验,让旅客出行更美好。

兰铁集团预计发送旅客809.4万人次,较2018年同期增长8%。从今年春运客流分析来看,节前以江苏、浙江、广东、四川等地在西北经商、务工的返乡客流及探亲旅客流为主;节后以返校学生和北京、上海、广州、乌鲁木齐等方向务工客流为主。兰州局集团公司管内客流较为集中的车站为兰州、兰州西、天水、银川、武威等15个车站。

为了切实提高运能,今年春运,兰州至重庆北D754次时速160公里动力集中复兴号动车组“绿巨人”开跑兰渝线,标志着兰渝

前与其他集团公司协调交流,做好工作对接;合理制定检修计划,统筹安排检修力量,对春运上线运行的动车组进行全覆盖式检修,重点抓好防寒、防冻工作和上部设备设施检修,确保上线运行动车组技术状态必须达标。同时,该局集团公司结合春运期间动车组检修任务和乘务员当班任务的特点,有针对性地加强乘务员岗位培训工作,强化途中监控,提升应急处置水平,切实保障春运期间动车组安全。

公路:确保旅客出行安全畅通

“尊敬的各位来宾、各位乘客,真诚感谢您乘坐本次班车出行!我们将与您平安同行,与幸福回家!我们承诺:在驾驶过程中,我们将严格遵守交通法规,不带病驾车、不超速、不超员、不疲劳驾驶、不接打手机、不关闭动态监控系统,确保乘客生命安全!请大家全程系好安全带,不干扰驾驶员驾驶!真诚欢迎大家对我们的服务进行监督!”

1月21日,在兰州汽车东站出站口,兰州至会宁的甘A25777次城际班车基本满员,驾驶员、乘务员面向乘客进行迎宾服务。当天,我省与全国同步拉开了2019年春运大幕。

连日来,记者在兰州客运中心、兰州汽车东站等站点看到,各站运力安全保障到位,车站运行秩序良好,客流平稳。据省道路运输管理局不完全统计,春运以来,全省每日有13400余辆客车投入春运,日发班次26700趟次,日客运量在70万人次左右。截至28日省内各汽车客运站发往全国全省各地的客运班车正常发车,客流平稳,旅客可以随到随走。省内未发生道路运输事故,各地道路春运秩序良好。

据预测,2019年春运全省道路、水路、民



航旅客总发送量将达到3298.5万人次,与2018年3309万人次的春运客运量相比略有下降。从我省实际情况来看,今年春运全省旅客出行方式将更加多元化,客流呈现前紧后松的特点,高峰时段高速公路部分区段通行压力较大,保安全、保畅通、保秩序的任务依然很重,突出表现在以下三个方面。一是客运结构进一步变化。道路客运受兰渝铁路、宝兰客专开通和民航客运量、私家车出行量快速增长等因素影响,县级以上班线客运量将继续呈下降趋势,但农村客运、定制客运将继续保持增长势头。二是客流呈现前紧后松的特点。节前客运客流压力较大,道路保障任务更加繁重。今年春运比上年提前11天,春运开始,学生流、务工流相互叠加,形成客流高峰,全省私家车保有量保持较快增长,自驾出行已成为主要出行方式,保障道路畅通的压力很大。三是安全风险

不容忽视,农村地区问题相对突出。春运期间,客流车流量高度集中,设施设备长时间高负荷运行,事故易发多发,特别是农村地区节日期间客流量激增,群众安全意识较为淡薄,车辆技术状况较差,交通安全设施相对不足,安全风险突出。

春运事关民生。省交通运输厅相关负责人就今年春运工作,要求全省各级交通运输部门要围绕打造“平安春运、便捷春运、温馨春运、诚信春运”的要求,通过统筹安排运力资源,适时增加线路和班次,加强道路、铁路、民航和水运等不同运输方式的协作和信息交流等多项举措,确保领导、组织、措施、服务、保障“五到位”,全力打好春运攻坚战,确保人民群众安全、便利、满意出行。

为全力做好今年春运工作,省道路运输局印发了《甘肃省2019年道路运输春运工作实施方案》,对道路运输春运工作进行了安排部署。全省各级交通运输部门将按照方案部署,结合今年春运工作特点制定了科学的运输方案,将根据客流适时调配运力,合理疏导旅客。并进一步强化农村运输组织,积极开展预约响应式农村客运,保障农村、山区和边远地区广大农民群众节日期间返乡团聚、探亲访友的出行需求。还引导运输企业深入企业、厂矿、学校等旅客集散点,组织包车直达运输,减少旅客中转换乘。同时,还将加强不同运输方式的协作和信息交流,强化道路客运班线、公交与铁路、水运、民航干线运输在客流、班次、时刻上的对接,及时疏运到站旅客,畅通旅客出行“最先和最后一公里”。

记者在兰州客运中心站采访时看到,车站运力安全保障到位、运行秩序良好,近百名站务员、志愿者们忙碌在各自岗位,站内母婴休息室、应急服务站、咨询帮助岗、自动售票窗口、小件快运安全台全面开放,站外车辆安检调度、进出站监督检查秩序井然,“站



立服务”“微笑服务”等一系列便捷措施让旅客们的回家路格外温馨。

在兰州汽车东站记者看到,客流量总体平稳,未出现客流激增情况,客运站秩序井然,备足了票源和运力,增开了自助售票机,采用刷二维码购票等方式,保证旅客能够随时购票、随到随走。

在兰州西客站出租车候车点记者看到,兰州市城运处加强与兰州铁路局的联动合作,进一步健全出租车与动车衔接“轮流值班”机制,加密运力调度,派员驻站维持秩序。同时,还制定了公交接驳运输方案,增加了接驳线路班次,延长了线路服务时间,确保每个旅客下了高铁都有公交车坐。

记者在省道路运输管理局了解到,春运期间,全省将有14000余辆班线客运车辆、37000余辆出租汽车、8000余辆公交车投入道路旅客运输工作,并配备了800辆应急客运营力,以全面满足旅客出行需求和应急运输需求。

民航:一路温馨情暖回家路

“您好,请问有什么需要帮助的吗?”
“您好,我来帮您拿行李吧。”
“您好,洗手间直走右拐。”

春运大幕的拉开使得兰州中川国际机场航站楼里的人群与往日相比更加拥挤,早早回家过年的旅客携带大包小包、家眷小孩,行色匆匆,归心似箭。旅客数量的增多并没有影响民航系统各岗位工作人员的服务质量与服务热情,省民航机场集团、东航甘肃分公司等单位提早安排,周密部署,备战春运。

航站楼大厅里,新春福字、安全标语放在显眼的位置,为广大旅客营造新春暖天气

息的同时提醒回家途中注意安全。青年志愿服务队“阳光班组”“小红帮您”“我帮您”等团队纷纷出击,帮助来往的旅客,让回家路充满温馨。

记者从省民航机场集团了解到,为确保春运服务、保障到位,该集团统一指挥协调各机场、汽车运输、航空物流、酒店板块等航空运输服务保障单位春运工作,确保各项服务衔接顺畅。各机场加强案件力度,严格管控出入控制区人员,严查证件及进入控制区道口的车辆、人员证件,加强对鞭炮、充电宝、爆炸物、液态、粉末状物品和托运行李的安全检查。兰州机场针对春运旅客出行高峰期,适时增加13、14、15号安检通道;各机场做好了冰雪、大雾等恶劣天气下的应急处置保障工作,在航站楼大厅设立了应急安全宣传栏,悬挂了宣传标语、摆放了宣传图板等宣传资料;开展“美化机场环境,提升窗口形象”的环境综合整治活动,加大力度开展了周边市容环境卫生综合整治工作,为旅客营造良好的环境;开展“暖冬行动”青年志愿服务活动,组织青年志愿者参与秩序维护、咨询引导、重点帮扶、应急救援等志愿服务工作;兰州机场在值机区域增加导乘人员,庆阳机场安排专人佩戴“学雷锋”胸牌,陇南机场组织青年志愿者在航站楼开展“服务春运、情暖旅途”青春志愿服务活动,提醒、告知旅客完成超行李托运行,及时准确广播危险品禁止携带要求、登机口变更等信息,及时为旅客及特殊、晚到以及需要帮助的旅客提供咨询、引导等服务;各机场还开通了为轮椅、高龄、孕妇及携带婴儿的旅客以及其他有特殊需求的旅客提供无障碍过检服务的安检通道;兰州机场“阳光班组”“小红帮您”“我帮您”等爱心服务勇当先锋,党员、团员示范岗积极发挥先锋模范带头作用,打造“平安春运、便捷春运、温馨春运、诚信春运”。

东航甘肃分公司前期召开了专题会议,全面部署春运工作,要求各单位加强安全管理,确保春运安全生产,落实主体责任,提升春运保障能力,完善各类预案,做好应急准备工作,同时狠抓市场营销和旅客服务工作,确保春运高效有序。运控部一方面要求密切关注新开航线信息,及时做好新开航线规划、航线制作、航线申请等开航前各项准备工作;另一方面根据机场雨雪天气状况,密切关注意情通告,做好对飞行员、签派员的有效提醒。此外,航务情报分部还加强人员培训,做好应急情况处置预案,提高应急处置能力。结合运控部安全大检查,对分部工作的各个环节进行自查,确保工作万无一失。市场销售部积极备战春运,加密航班,积极安排部署做好销售服务工作,在售票大厅挂起了新春福字,营造春节欢乐祥和的氛围,同时热情、耐心地前来购票的旅客做好售票服务,指导旅客下载手机东航APP,可轻松通过APP或东航官网申请无人陪伴儿童等特殊服务。

据悉,春运期间,省民航机场集团加班仍然集中在兰州机场。东航等航空公司春运航线航班加班较多。国内方面,主要集中在上海、广州、深圳、杭州、南京、武汉等中东部大城市。国际方面,主要是增加了至仰光、曼德勒、曼谷等东南亚城市的航线航班。另外,陇南等机场先后开通了陇南→深圳、陇南→广州等多条航线。春运期间,省民航机场集团加班航班约1500架次左右,较去年春运同期基本持平,极大地满足春运期间广大旅客出境、国内、省内游等需求。整个春运期间,东航计划执行航班量超过11.5万班次,同比增加11.9%,总运力投放量将创纪录的超过311亿座公里,预计将有1740万旅客乘坐东航的航班飞往目的地。

