



聚焦春运:铁路进入“智慧春运”新时代

排队买票的长龙,脏乱差的车厢都已成为历史

春运,堪称地球上最大规模的人口流动、集中迁徙。昨日,2018年春运大幕开启。记者从中国铁路上海局集团有限公司获悉,长三角地区预计发送旅客7140万人,同比增长6.7%,日均发送旅客逾178.5万人,占全国铁路客发总量的近五分之一。今年“智慧春运”步入新时代,长三角铁路借力“互联网+”,“炫科技”服务走进春运,让旅客感受到了不一样的春运回家路。

■ 陆应果 记者 祝亮 文/图

【高铁篇】

长三角高铁动车 春运开行占比已经超过2/3

今年春运,长三角铁路运力创历年之最,高铁成为主力军。上海局集团公司,安排开行图定旅客列车889.5对,增开旅客列车225对,客车开行总数达1114.5对,同比增加61.5对、增幅5.8%。其中安排开行动车组列车766对,占开车总量的68.7%,同比增加67对、增幅9.6%。

近10年来,长三角铁路建设持续发力,形成全国最为密集完善的高铁网。随着合宁、合武、沪宁、京沪、沪杭、宁杭、杭甬、合福、郑西等新线相继开通运营,上海虹桥、南京南、杭州东、合肥南等一大批现代化高铁客站建成投入使用,为区域经济发展搭建了新动脉。到2017年底,上海局集团公司营业里程突破1万公里,其中高铁3667.8公里,居全国18个铁路局集团公司首位。

长三角高铁“朋友圈”不断扩展,已经惠及区域内41个地级以上的33个城市,运能扩充由量变到质变,动车组列车开行“公交化”,最短4分钟开出一列动车,“同城效应”显现,形成上海至南京、杭州、合肥三省一市长三角经济带1小时、2小时、3小时“都市圈”。同时,长三角高铁的快速发展,释放了既有线运输能力,为在既有线大站增开临客提供了条件。

合肥春运首开到淮北、衢州高铁

曾经数亿人经历了“钟摆式”的春运大迁徙。短短十年,中国高铁改写长三角交通新版图,高铁让旅客“说走就走”成为新潮流。

今年春运,长三角铁路实现多个站点、多个方向首次开行动车。受益于宝兰高铁、西成客专等高铁线路建成通车,上海虹桥、南京南经西成客专至成都东及上海虹桥、杭州东至兰州西高铁列车首次投入春运,长三角至成都、兰州等西部地区运能紧张状况得到了缓解。

淮北至萧县、衢州至九江铁路等新线铁路开通运营后,上海虹桥、合肥、江山、北京至淮北,合肥南、南昌、开化至衢州,实现春运开行动车,沿线百姓出行变得更为便捷。

一条条高铁纵横交织,一列列动车风驰电掣,高铁正改变着人们的出行方式。长三角高铁成网,运能提升,缓解区域运力紧张。如今,只要通达高铁、动车的地方,春运“一票难求”的状况明显得到缓解。“春运难”变得“不再难”。



飞驰中的复兴号高铁列车

【购票篇】

购票排长队已经成为历史场景

“如今的长三角铁路春运常态化,春运高峰不显‘峰’,密密麻麻的排队人群和‘人山人海’的春运潮很少见了!”铁路客运老职工坦言:“现在的春运,旅客走得轻松,铁路职工干得从容。”

上世纪八九十年代,每逢春运,旅客最大的难题就是买票难。那时的春运,节前沪宁杭、节后合肥和阜阳的大街小巷火车票代售点和售票大厅,购票排队的“长龙”挤得旅客喘不过气来。现场危境不断,铁路人为此使尽浑身解数,依靠各方力量支援维持秩序。

随着科技的进步发展,长三角铁路运输进入了“互联网+”时代,微信、支付宝支付、APP自主选座、接续换乘等指尖上轻松购票,走出了人工、电话“买票难”的困境,百姓不用再为一张小小的火车票彻夜排队,曾经“壮观”的购票“长蛇阵”场景消失了,春运“买票难”大大缓解,倒票“黄牛”失去了市场,旅客从中得到了满足感、获得感。

“扫码支付”全覆盖 补票也能扫二维码

“一张车票,就是一张请柬。”今年春运,上海局集团公司优化1000余台自助售票机系统功能,首次推出自助售票机发售全国各地、各次列车火车票。优化调整了淮北、蚌埠、徐州、合肥、上海等地51处客票代售点布局,更好的方便学校、企事业单位、商务区等人员聚集区旅客就近购票、取票。

为方便港澳台旅客自助购票,上海局集团公司对高铁车站和地级市车站的137台自助售票机加装港澳台旅客购票专用识读设备,张贴明显标识。

长三角铁路首次实现了互联网、车站售票窗口和自助售票机“扫码支付”全覆盖。同时在列车上推出补票微信“扫码支付”功能。

如今春运,旅客购票省时省力。从互联网订票,到支付宝、微信“扫码支付”购票,“炫科技”已深入渗透到铁路客运服务中,让人们的出行变得更加从容、便捷。

【环境篇】

春运期间,将有更多“复兴号”担当运行

上世纪50年代至90年代,铁路车站破旧,“脏乱差”的“绿皮车”承载了亿万群众的旅行印记。现如今中国铁路高速发展,春运增开的客车逐渐由更先进的空调客车和高铁动车组替代;不断扩大普速客车卧铺供给量,保持票价不涨。

今年“复兴号”列车首次担当春运任务,为新时代的铁路春运增添了一抹亮色。2017年9月21日,“复兴号”中国标准动车组在京沪高铁实现时速350公里商业运营,从上海到北京最快运行时间4小时28分,实现了“京沪一日还”。目前,上海局集团公司动车配属从2012年末294标准组增加到642标准组,其中“复兴号”增至35组,开行范围进一步扩大。铁路春运已从过去的“绿皮车”普快,到空调快速、特快列车,发展到高铁动车组列车时代,铁路的乘车环境变得越来越安全、舒适。

【服务篇】

合肥客运站不出站即可实现中转换乘

今年春运,上海局集团公司按类别优化完善重点旅客服务流程,畅通受理渠道,为特殊重点旅客提供进站、候车、上车、乘车等全过程专人、专项服务。自主研发“重点旅客接送站系统”,在全局80个客运车站安装推广应用,自动生成电子站台票,为重点旅客提供了方便。在106个车站设置母婴室,按标准配置服务设备,为母婴旅客提供私密、温馨的服务空间。上海、杭州、南京、合肥等客运站提供“绿色通道”服务,让旅客不出站即可实现中转换乘。

14趟回程列车实行最大幅度八折优惠

“今年春运,旅客可以预订年货特产了!”长三角铁路在车站开办的“上铁旅行管家”业务增至17个,为旅客提供订取票、快捷通道、行李协助、商务休息、接送站上车等“一站式”“管家式”服务。乘客坐在舒适的车厢座位上,只需动动手指即可在线订餐、在线支付、预约用餐时间,同时可享受特产订购、列车运行时刻和正晚点查询等功能服务,给旅客带来新体验。

长三角铁路38个车站安装手机充电智能终端,为旅客提供免费WiFi、手机充电和旅客自助查询铁路旅行常识服务;他们与快运公司合作,在南京南、上海虹桥等站试推“顺手寄”服务,方便旅客托运不便携带的大件物品、土特产礼品,及其他不宜随身携带的物品,让旅客轻松、愉快旅行。

针对节前、节后春运往返客流不均衡的特点,对14趟回程列车实行最大幅度八折优惠,引导旅客特别是城市务工人员进城“反向过节”,以提高回空列车的运能利用率,让“逆向探亲”旅客享受到更多实惠。