



2月1日，2018年春运大幕拉开。提到春运，对于身在异乡打拼的人来说，不管路途多远都拦不住回家的步伐。返乡的路途会遇到哪些困难？怎样才能让人们返乡的路途变得更加顺畅？对此，地铁、公交、铁路，以及企业工会都想办法根据人们的需要，增加便民服务。

### 【需求】

#### 车票购买仍是最大难题

说起返乡路上头疼的事，河南籍职工孙明奇想到的是车票。网络购票还没普及前，他要专门请一天的假，到火车站排队购票。“那时候，不仅要抢时间，还要抢更便宜的票。”孙明奇介绍，最艰辛的一次他连续三天提早排队，才买到相对理想的车次。

随着网络购票普及，孙明奇也开始手机抢票的日子。“买票那几天，神经都是紧张的，担心错过抢票时间、输错验证码。”张明奇介绍，今年返乡的火车票他已经抢到。“买的高铁票。”当然，并不是所有人的返乡车票都买的十分顺利，张明奇的一位老乡就在没抢到返乡火车票后，选择了乘坐长途汽车回家，他的返乡路时长将更加漫长。

春运期间，返乡一票难求的局面在全国各大一线城市上演，北京尤其严重。采访中，很多农民工向记者反映，不会用手机抢票，只能去火车站排队。即便如此，也很难买到理想的火车票，不是班次时间不理想，就是便宜的硬座已经售空了。“我舍不得花钱买高铁票回家，就买一张普通列车的站票，没有座位，凑合十几个小时也就到家了。”农民工林海涛连续几年都是挤在列车过道里，站着回家的。

#### 公共交通面临挑战

当然，春运期间，不仅铁路部门承受了很大的运载压力，城市公共交通也面临着巨大的挑战。采访中，就有农民工表示，“从企业到火车站的距离也算得上是长途跋涉了。”农民工张海洋在京郊密云打工，要想回河南老家，他需要到北京西站去乘坐火车。

“每年的返乡路都跟打仗似的。”张海洋介绍，虽然知道返乡路艰辛，但还是无法避免大包小包地踏上这条路。在前往火车站的这条路上，他要乘坐区级公共汽车，转乘长途公交车到北京市区，再转乘市内公交车到火车站，整个乘车过程要历经四个多小时。“这个时间都足够我坐高铁从北京返回河南老家了。”张海洋说，为了节省时间，他有时候也会选择转乘地铁，但三次换线让拎着大包小包的他，疲惫不堪。因此，开通春运期间的火车站专线成为大家对于城市公共交通运力的一大期待。

### 【做法】

#### 地铁推出“一站一方案”特色服务

对于返乡的人来说，地铁和公交虽然不能将人们直接送回家中，但是这些交通工具对于接驳火车和飞机来说，也非常重要。仅以地铁运送乘客数字为例，据



□本报记者 盛丽 周美玉 王路曼 马超



了解，春运40天，北京地铁所辖16条线预计将运送乘客2.8亿人次，日均700.4万人次，同比增长3%左右。

那么在这次的春运大考中，地铁又推出了哪些贴心的服务？据了解，北京地铁充分分析车站客流变化情况，根据“一站一方案”要求，优化车站客运组织方案及应急预案。各站根据情况，也开设了很多特色服务，帮助乘客顺利返乡。

比如，地铁六里桥站毗邻六里桥长途汽车站，又是9号线和10号线的换乘站，客流量大增。据统计，目前每天进出闸机的客流量在4万人次左右。“离京返乡的乘客比较多。”六里桥丙班值班站长范禹城介绍。

为了引导乘客，方便乘客出行，每天上午9点至下午1点和下午2点至6点这两个时间段，站里安排志愿者进行疏导，引导乘客有序进出车站、换乘。“还更换了新的标志地牌，乘客跟随指示牌，可以很方便的找到长途汽车站。”范禹城说。

还有，针对离京返乡客流，北京站连续三四年开设特色服务。建国门站区党支部书记韩佳介绍，从2月1日起，北京站在东进站设立了“暖心驿站”，为乘客提供开水，还有编织袋、捆扎绳、行李绳。对于“老幼病残孕”特殊乘客，站里还提供便民

行李车。另外，还备有手套、暖宝宝等。春节过后集中回京期间，“暖心驿站”会挪到西站厅，还会增加北京地铁路网图，方便乘客乘坐并换乘地铁。

#### 公交推出摆渡专线服务

据预测，北京公交集团春运客运总量将达到2.94亿人次。其中，预计春节前15天的客运量为1.12亿人次，节后25天客运量为1.82亿人次。北京公交集团将采取增加重点区域和夜班线路运力，返京高峰时段夜间加车和开通公交春运专线等措施，全力保障市民春运出行。

据介绍，公交集团春运40天总车次将达到568万次，日均计划车次达到14.2万次。途经北京站、北京西站、北京南站三大火车站以及六里桥、赵公口、四惠、永定门等长途客运站周边的公交线路增配180余部机动车，根据客流情况随时投入运营。

值得一提的是，11条重点线路会依照西客站列车时刻表增发夜间车。其中：21路、50路、122路、320路、349路、373路、387路、特19路等8条线路，每条线路每天夜间配备3至5部机动车；9路、109路、890路3条线路，在末车后采取定点发车措施。

再有一个特色是，在春运离京和节后返京出行高峰时段，公



交集团围绕高校、三大火车站和大型居住区等热点出行区域，适时开通高校春运专线、火车站摆渡专线、高铁快巴和社区春运专线等多样化公交服务，全面满足市民春运出行需求。

#### 铁路进站增加“刷脸”通道

中国铁路北京局集团有限公司表示，春运40天，北京地区发送旅客将达1485万人。首都机场预计春运期间进出港旅客将达1096万人次。说到春节返乡，铁路是不少人的主要乘坐方式。那么为了让今年的返乡路更加顺畅，铁路方面也采取不少便民措施。其中包括进站增加“刷脸”通道。

今年春运，北京局图定加增开列车总数达到700余对。其中，动车组达到了424对，超过了总开列车数的六成。北京三大火车站均增加了“刷脸”进站通道的数量，无干扰地快速进站。

此外，北京三大火车站的服务也各具特色，北京站开放45个人工售票窗口和102台自助售(取)票机，所有人工窗口均在原现金、银行卡支付的基础上增添了微信、支付宝支付功能；北京南站新增19台站内导航路机，其中候车大厅设15台，地下换乘层设4台，问路机可以为旅客提供详细的站内处所导航、车次信息查询、常见问题咨询服务；北京西站优化北二楼进站流线，车站将原有的团体售票处与现有软席候车室打通，候车面积增加460平方米。同时改造后原二楼东侧商业区域内将设置288平方米的旅客休息区。

#### 工会租车送农民工返乡

“今年是第九年送农民工返乡了。具体安排还在协调当中，但肯定的是，我们会让农民工的返乡路安全又顺利。”北京古船

米业有限公司工会副主席张秀华介绍，由于公司的战略调整，很多职工迁至吉林榆树工作，今年有望让职工提前到腊月二十三前后放假，对于不能集中回乡的职工，企业将报销职工返乡车费；而对于工作到春节的北京厂区的外地职工，古船米业公司依旧将用专车送农民工回家。

据了解，古船米业公司内非京籍职工的家乡主要集中在河北张家口一带，职工返乡难题在几年前就一直存在。“北京距离张家口大约200多公里，以前，很多职工都选择乘坐长途大巴车返乡。”张秀华介绍，但买票难、返乡路上时间长等问题，一直困扰着这些职工。自2010年春节起，古船米业开展“农民工平安返乡活动”，提前安排、准备包车专车送农民工回家，并有公司领导干部亲自陪同。

#### 志愿服务助力返乡

在助力职工春节返乡上，不只是古船米业有限公司工会想到并付诸行动。不少志愿服务也温暖着异乡人的回家路。2月2日，中建一局三公司明发财富中心项目部联合共青团广安市广安区委组织共24名先锋志愿者开展了“青春志愿行，温暖回家路”春运主题志愿活动。

活动走进了广安市城北汽车站、广安南火车站设点进行志愿服务，帮助返乡的旅客看管搬运行李、指导网络购票取票、递送热水、站台指引、维护安检秩序，并安排免费大巴车往返于两个车站之间为返乡的人们提供暖心帮助，让人们更快捷舒心踏上回家的路途。

蒋海瑜是2017年新入职的员工，这次是第一次参加志愿活动。一位老婆婆驮着厚重的行李出现在他的面前时，他连忙上前询问并帮助老婆婆购买车票、搬行李、过安检并送上了长途汽车。