

新春走基层

铁路部门温馨服务 拉开新乡春运大幕

□ 策划 姬国庆 记者 陈卓 通讯员 张腾鸣

一年一度的春运大幕再次拉开,无数游子带着期望,踏上回家的旅途。为了构筑春运温馨归家路,我市铁路等部门共同发力,全面做好安全、服务、应急、宣传等一系列工作,全力以赴完成2025年铁路春运各项工作任务。



旅客们正在有序上车

便民举措 让旅客乘车不用“操心”

春运期间,铁路部门将进一步提升相关服务。据了解,今年春运是推广全面数字化客运电子发票服务的首个春运,旅客办理电子客票购票、退票、改签业务后,可通过铁路12306网站和移动客户端开具电子发票。铁路12306手机客户端分别开启学生、务工人员春运预约购票服务专区,符合条件的旅客通过专区预约购买春运期间往返车票,铁路部门将为重点群体提供优先保障。

进一步创新便民措施,在坚持普速车最大优惠低至2折,动车组最大优惠低至3折的基础上,进一步增加春运期间实施票价优惠的列车数量,同时加大重点方向实施低折扣票价的列车比例,进一步让利于民。

完善车站旅客充电设施,根据车站规模条件提供桌面、座椅、五孔插座、多式充电接口,满足旅客笔记本、手机快速充电条件。客运车站免费提供卫生纸,且不设置刷脸、扫码等限制。全面提升车站候车环境质量,在段管内持续开展客运服务品质提升专项行动,持续深化厕所革命,不断提升备品质量,为旅客提供温馨候车环境。

进一步提升温馨出行体验。统一规范车站绿色通道。在管内所有高铁车站、新乡、鹤壁车站设置绿色(急客/爱心)通道,为临近开车前15分钟的急客和老幼病残孕重点旅客提供优先验证、优先安检服务。优化学生票购票条件。学生票不再限于家庭所在地至学校所在城市间的要求,符合条件的学生旅客在购买学生票时,可以为国内任一城市车站至学校所在城市间车票。

坚持恶劣天气情况下高铁、普铁车站候车厅24小时开放等优质服务举措,持续提升站内供暖、开水供应、保洁卫生等基本服务质量。持续开展适老化服务措施,做好老年人及脱网旅客帮扶。加强特殊重点旅客服务,完善特殊重点旅客服务流程,补强完善重点旅客候车区(室)、哺乳室、轮椅、担架等服务器械,加强站车交接,实现线上预约和线下服务全流程闭环管理。

春运预计发送旅客 137.94 万人次

1月14日上午,记者在高铁新乡东站候车大厅看到,“人潮汹涌”的景象并未出现,整体出行情况平稳有序。新乡车务段组织大批党员和青年志愿者,在车站各个方位维持秩序,引导旅客候车及进出站。

据了解,2025年春运期间,新乡车务段预计发送旅客137.94万人次,同比增长6.9%。其中,发送直通旅客

50.32万人次,同比增长4.51%,发送管内旅客87.62万人次,同比增长8.33%。客流主要以探亲流、学生流、务工流为主。

高铁新乡东站党支部书记毕同立介绍:“为保障春运期间旅客旅途体验更美好,我们进一步优化了客流线,增强急客专用通道和引导标识,让来晚的旅客能够快速进站乘车,为需要帮助的旅客提供暖心服务。”

毕同立介绍,为期40天的春运,仅高铁新乡东站就预计发送旅客52.3万人次,日均达到1.3万人次,同比增长15%。开行动车列车达205列,同比增长20%。其中,增加临客33列,加开临客方向为郑州东、南阳东、安阳东、周口东、三门峡南、平顶山的短途列车和北京西、深圳坪山、上海虹桥、西安北、重庆北为主的长途列车。

非遗进车站 旅客尽享文化盛宴

春运首日,市文旅局联合新乡车务段,在高铁新乡东站举办了“相约伴旅途 非遗贺新春”非遗展示、展演、义诊活动。鼓舞艺术、龙狮表演、传统戏曲等悉数登场,让旅客大饱眼福之际,体验到传统文化的独特魅力。

2025年是春节列入人类非物质文化遗产代表作名录后的第一年。市文

旅局组织了与春节习俗相关的近30个国家级、省级、市县级的非遗代表性项目,60余名非遗传承人来到高铁新乡东站,集中进行展示、展演和义诊活动。

活动现场有地方特色的鼓舞艺术、龙狮表演、传统戏曲展演和花馍、木板年画、剪纸、布老虎等习俗好物展示,还有部分传统中医义诊服务,吸引

了众多旅客的驻足欣赏和参与。

市文旅局产业发展与非物质文化遗产科科长李梦同介绍:“联合高铁新乡东站组织非遗展示、展演、义诊活动,是我们践行非遗贺新春活动的具体行动。通过传承人与旅客的互动,宣传春节文化,让旅客切实感受非遗的魅力、感受过节的氛围。”

春运首日 精彩纷呈“年味”十足

春运首日,高铁新乡东站广场上寒风凛冽,但旅客却热情四溢。

在高铁新乡东站广场上,我市国家级非遗项目中州大鼓、大平调,省级非遗项目旱船舞等轮番上演,吸引了众多旅客驻足观赏。中州大鼓雄浑激昂的鼓点、大平调独特的唱腔和表演形式、旱船舞欢快的节奏,令旅客流连忘返。候车厅内还精心组织了非遗习

俗好物展销活动,国家级非遗项目辉县剪纸、省级非遗项目毛猴、小杨庄木板年画、封丘木雕、李金梅毛笔、牛忠喜烧饼等物品琳琅满目,各具独特魅力。

旅客韩先生说:“在高铁站遇到非遗,是我旅行中的第一次。这些精彩表演,让我感受到了春节文化的‘脉动’,感受到了国家的力量。”游客胡女士表

示,看到新乡非遗展示,既新奇又感动,花馍、木板年画、剪纸等春节习俗好物让她找到了儿时感觉。

在活动现场,我市一名非遗传承人表示,把非物质文化遗产带到车站进行展示,是对非遗文化的宣传和推广,希望通过此类活动,能够让更多人关心传统宝贵文化,让这些“宝贝”能继续传下去。

暖心护航 为旅客提供温馨服务

春运期间,我市铁路部门在丰富各类活动的基础上,也为广大旅客提供了详尽舒适的服务。

在高铁新乡东站和新乡火车站,车站服务台为旅客提供了详细的出行指引,确保旅客轻松找到候车厅、检票口等关键区域。此外,车站还增设临时售票窗口及自助售票机,以方便旅客迅速购票。针对老弱病残孕等特殊旅客的需求,还提供优先服务和绿色通道,保障他们安全、顺畅完成旅程。

为确保春运期间旅客安全出行,高铁新乡东站和新乡火车站在春运前,就对所有设备进行全面检查维护,提高应急处置能力。同时,加强安检

查危、实名验证管理等,确保禁限物品无漏检漏查。

据新乡车务段相关负责人介绍,车站还根据客流高峰时段合理制定限时进站、客流疏导的措施和预案,引导旅客分散候车乘车。通过提前预判,动态掌握预售人数,对重点岗位、重点车次及时增派人手进行重点组织,防范旅客滞留车站风险,及时采取有效措施疏散旅客。

新乡铁路部门严格落实安检查危、实名制验证工作标准,关键时段增派站台客运人员,在站台两端、地道、天桥等处所及时清理滞留旅客。全面优化旅客进站、候车、检票、上车、乘

车、出站流线,落实雨雪天气防滑和安全防护保护措施。增设学生、务工人员团体票售票窗口,进一步满足学生、务工人员的购票需求,落实学生团体优先保障、务工人员团体优先安排的要求。

严格控制列车超员率,严格落实“复兴号”动车超员卡控措施,严防“以短乘长”造成列车超停。动态优化车站“一车一案”,合理设置旅客进出站流线和候车区域。加强售票处(综合服务中心)、安检区、实名制验证口、检票口、天桥、地道、平过道等处所盯控与旅客引导,及时疏散集聚客流,防止旅客奔跑、抢行、大面积拥堵等现象发生,确保旅客乘降安全。



非遗项目展示现场