

新春走基层·欢乐闹新春

## 一路有温情

2026年农历新春，经济日报记者深入春运一线，见证旅客平安顺利返乡的身影，感受交通客运服务人员的温情守护。一个个有温度、有深度的故事，让我们看见，春运这个关乎亿万家团圆与期盼的宏大叙事，正沿着四通八达的交通网络，奔向名为“家”的坐标。

## 细致运维维护平安归途

本报记者 齐 慧

天还未亮，清扫车已经缓缓行驶在京雄高速上。操作员刘超稳稳地握着方向盘，车灯照亮着前方路面。“白天车多，我们只能选在凌晨清扫。”刘超的声音温和，“看着路面干干净净，自己的心里也亮堂了不少。”

春运启动前，京雄高速提前打响路面整治攻坚战。养护负责人陈继红介绍，32处路面病害已赶在春运前修补好。“春运期间车流量大，我们要提前把平安铺在归乡路上。”

应对低温雨雪冰冻天气是春运保畅的重中之重。在除雪物资储备区，应急保障负责人杨廓正仔细检查着融雪剂和除雪设备，将每一台机械都擦拭得干干净净，把每一袋融雪剂都摆放得整整齐齐。

**春运期间，北京西站预计发送旅客515.5万人次，旅客出行目的地主要集中在郑州、西安、武汉、长沙等热门城市。北京西站增开临客41.5对（其中高铁23.5对），主要为邯郸、郑州、洛阳龙门等方向。**

本报通讯员 在旅程细节中，尤其为年长旅客带来了更友好的出行体验。12306服务台旁的问询机器人、分布在候车区的9台检票信息查询机，旅客只需刷一下身份证件，便能快速查询检票口位置、座位号、列车状态等关键信息，方便乘客快速乘车。

服务的外延也在不断拓展。自春运首日起，北京西站携手中国东方航空公司，在南二楼12306服务台启用航空值机柜台，后续旅客在高铁站内即可一站式完成航班值机、座位选择以及行李托运，随后轻松搭乘每日24趟直达北京大兴国际机场的列车，实现“空铁联运、一站办结”的便捷出行新模式。而设置在车站内的4处“轻装行”服务柜，则为旅客提供“门到站”“站到门”的行李搬运服务，减轻旅客携带大件行李的负担。

东航北京分公司市场销售部总经理蔡颖竹说，旅客通过东航平台可一键购买“飞机+高铁”联程票并选座，系统将智能匹配最优行程，抵达西站后办理值机与托运，轻松前往大兴机场，提升出行的效率与品质。

列车向前行进，也载着一程可感的暖意。北京客运段京深车队指导列车长王伟介绍，车上配备针线包、充电宝、医药箱等便民物品，为旅客提供贴心服务。

这一切井然有序与温馨服务的背后，是环环相扣的安全保障。在列车出发前，承修车辆检修任务的部门会对客车走行部、制动装置、电气系统等关键部位，进行全面检查与设备整治，确保照明、广播、空调等设施状态良好，为旅客创造明亮、安静、温度适宜的乘车环境。

“23名同事24小时备勤，17台设备随时待命，融雪剂也备得足足的。”杨廓说，“我们不怕下雪，就怕大家回家路上受冻、受阻。只要雪一落，我们就立刻出发，让路一直通着，让家一直近着。”

春运期间车流量持续高位，机电系统的稳定运行至关重要。机电运维员苏王海和同事们实行24小时值守，从清晨到深夜，电话、对讲机几乎没有停过。他们每天穿梭在各个收费站、机房和路段点位，对收费设备、监控系统、通信线路进行不间断巡检，发现问题第一时间处置，常常刚处理完一处故障，又接到新的维修指令，脚步始终不停。“监控、收费、通信是高速的‘神经’，神经不卡顿，道路才能更顺畅，再

忙也得守好。”苏王海说。

驾车行驶在京雄高速上，除了通畅，还能感受到浓浓的年味。在沿线收费站、服务区里，灯笼高挂、福字满满，充满节日气息的布置，让回家的人对春节有了更多的期待。

监控中心里，工作人员紧盯屏幕，及时调度车流；收费站内，收费员微笑着指引车辆，一句“一路平安”温暖人心；信息安全岗上，工程师们默默守护着网络畅通，让每一条路况信息都能及时传递……从路面养护到应急保障，从机电运维到路产巡查，京雄高速的每一个人都在用自己的方式守护旅客的归乡路。他们用平凡的坚守，筑起平安防线；用无声的温柔，温暖每一段归途。

本报记者 崔国强 赖奇春

“2026年春运期间，首都机场预计运送旅客789万人次，日均19.7万人次；保障航班4.9万架次，日均1236架次。预测2026年春运保障航班架次较去年同期增长约1.3%，客流量较去年同期增长约1.5%。”首都机场运行控制中心运行值班主管冯立伟说，首都机场将关注航班和客流高峰时段的运行情况，动态调整值机区域、问讯柜台和安检前端等旅客流程关键节点的服务引导人员，强化与相关单位的协同联动，及时调配出租车、机场巴士等交通运力，确保地面交通与航班有效衔接。

不仅机场，航空公司同样实现服务与运力“双翼齐飞”的双提升局面。春运期间，国航全面扩充运力资源，持续提升服务品质。“国航升级运力投入，在册飞机数量同比增加25架，计划执行客运航班超过7万班次，较2025



①



②



③

暖心

照亮

本报记者

齐慧

## “智慧大脑”助精准换乘

本报记者 齐 慧

“换乘G2053次列车的旅客请跟我走，到15B检票口乘车，别着急，都能赶上！”2月3日晚，国铁济南局济南西站候车室，值班员盛麟斐举着扩音器，一边向旅客挥手示意，一边高声引导。一场与时间赛跑的紧急换乘保障，正在车站悄然展开。

当天20时45分，济南西站客服中心的电话突然响起，电话那头传来商务代表团团长李峰焦急的声音：“我们一行43人乘坐G3645次列车，马上到济南西站，需要换乘今天最后一趟去青岛的列车，就剩十几分钟了，我们怕赶不上，麻烦你们帮帮忙！”接到求助后，客服中心客运员张玉婷迅速将消息传递至站台、检票口等各个岗位，一场跨岗位的协作保障随即启动。

张玉婷则提前联系G3645次列车长组织换乘旅客在5车厢位置等候。随着对讲机传来“G3645次列车即将进站”，站台值班员张策飞奔至车厢门口引导旅客，盛麟斐则在两处检票口位置做好接应。

最终，原本需要至少13分钟的换乘流程，在工作人员的高效引导下，仅用9分钟就顺利完成，43名换乘旅客全部顺利登车。

高效的背后，是济南西站“智慧大脑”的强力支撑。记者了解到，车站依据客票系统大数据每日整理《换乘客流组织计划单》，详细标注着每趟列车的换乘人数、换乘车次，成为春运换乘组织的“指挥棒”。春运高峰期每2小时更新一次数据，遇到重联、长编列车集中换乘客流，会逐车预警，精准实施一车一换乘方案，帮助旅客无缝换乘。

除了精准应对换乘客流，“智慧大脑”还能根据预售客流情况，为现场组织提供预见性指导。不同情况下的预警提示，在春运期间每天都会准时传到各岗位工作人员手中。

数据科技赋能温情服务，济南西站凭借“智慧大脑”的精准预判，加上工作人员的全力以赴，用细致的服务，温暖每一位返乡旅客的回家路。

深夜的辽宁抚顺，气温已降至零下十几摄氏度。在中国石油顺成加油站，从黑龙江长途跋涉而来的货车司机秦师傅刚停下车，加油员小刘便顶着寒风迎了上去：“哥，快进屋，饺子刚出锅！”屋内，一碗热腾腾的饺子、一杯暖心的红枣茶，瞬间驱散了秦师傅的疲惫与寒意。这是中国石油在全国启动“情暖回家路·油礼贺新年”主题活动后的一个寻常夜晚，也是遍布全国的加油站变身“暖心驿站”，守护亿万游子归途的生动缩影。

自2月2日春运启动以来，中国石油以2.2万余座加油站、6000多座充换电站、3900余座爱心驿站和200余个司机之家为支点，编织起一张覆盖全国的能源保障与服务网络，让回家路不仅畅通，而且温暖。

在平均海拔3450米的四川甘孜新都桥，这里的加油站被誉为“生命线上的健康驿站”。春运期间，员工扎西发现货车司机张师傅嘴唇发紫、呼吸急促，便立即将其扶进站内，用新配备的制氧机帮助其吸氧。待张师傅面色恢复红润，扎西递上一罐便携氧气：“带上这个，路上更安心。”

在山东济宁兗州油库，巡检员于洋正踏着积雪，在零下7摄氏度的寒夜中执行每2小时一次的例行巡检，他仔细检查着每一个阀门与接口，安全帽檐上凝结了一层白霜。“油库稳了，前线的车才能不断油，大家的回家路才能顺畅。”这句朴实的话语，道出了幕后无数保供人员共同的坚守。

如今的加油站不仅是行程中的补给点，更日益成为连接区域文化、促进消费便捷、传递美好祝福的综合性能源补给站。在湖南，许多加油站内开设的“年货大街”，让顾客在加油间隙便能一站式购齐各类特产与礼品。

从渤海之滨到雪域高原，从繁华枢纽到省干线，加油站那盏24小时不灭的灯，犹如一座座温暖的灯塔，照亮了亿万人的团圆路。它守护的，是车辆的续航，是旅途的平安，更是流淌在中国人血脉中那份对团圆与幸福的执着追求。

本版编辑 祝君壁 美编 高妍

① 春运首日，苍南站开往北京南站的G886次列车上，小朋友在趣味餐桌儿童区愉快玩耍。周 围摄(中经视觉)

② 乌鲁木齐站优先检票通道入口处，工作人员吕珍珍正在为军人旅客办理车票验证。摆凤亮摄(中经视觉)

③ 海南航空全新空客A330飞机在海口美兰国际机场T1航站楼降落。石中华摄(中经视觉)