

民有所呼 / 我有所应

点题·报料邮箱:mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用即付稿酬

新春走基层·春运

春运繁忙之际,记者赴上海铁路一线蹲点式采访听诉求
旅客想“走得了”更想“走得好”



每年春运,几乎都变成“吐槽”铁路的季节,也因此成为铁路寻找自身短板、完善服务最重要的时机。今年春运,车票到底好不好买?上海三大火车站究竟是不是全中国最拥挤排名前四的车站?在互联网+时代,铁路有没有“在指尖上动脑筋”?带着这些问题,这几天记者在铁路上海站、上海南站、上海虹桥站蹲点式采访,问普通旅客的诉求,听铁路工人的心声。

买票需求:
从“买到票”到“坐快车”

“我是自己用手机抢到的票,一起抢到两张,今年带女朋友回家。”昨天下午,上海南站,24岁的罗达峰虽然回答了记者的提问,但头也不抬,“兴趣”始终在手机上,“35个小时哟,我是没抢到动车票,要不然我们不会坐这趟 K351,动车只要15个小时。”

“我晚上到了上海站,就在窗口买了凌晨1点30分开的车票。”前天深夜,上海站,55岁的蒋亮打算熬一个通宵,“K5566,中午11点多到阜阳,家里说等我吃中饭。我就希望,啥时候到阜阳也能坐上高铁。”

一圈问下来,火车票难买依然是“主题”,尤其是D车、G车的车



■ 眼下是铁路春运最繁忙之时

本报记者 陈梦泽 摄

票不好买。上海站售票班长王怀才说:“我从1982年就开始做售票工作,变化大也就是最近几年,现在要卖一张到阜阳的临客票给旅客,不少人会说‘什么车?才五十几块钱,没空调的吧?要多少时间?要不要。’很多人不再只追求走得了,还希望走得好、走得舒服。”

据介绍,今年春运预计有1100万人次坐火车离开上海,上海始发的高铁动车组已占全部列车的70%以上;上海铁路局管辖下的长三角动车组列车一日可抵的省、自治区、直辖市达到了21个。但这还是不能满足旅客的需求,比较突出的是上海到昆明还没有动车,上海到中原枢纽郑州只有D车,没有G车。而据了解,今明两年,随着沪昆高铁线全线贯通和徐州至郑州的高铁线通车,上海到昆明有望9小时左右到达,上海到郑州,进而从郑州到西安、兰州的时空距离也有望大大缩短。

事实上,春运期间热门日期、热门方向一票难求的现状难以在短时间内解决。在这样的大前提下,旅客

又提出了新的需求,考验的是铁路的客运组织能力,例如:高铁与普通列车的比例如何分配,既满足大多数想节省时间坐高铁的旅客的需要,又照顾到对价格敏感想坐普速列车的旅客。

候车需求:
从“不再挤”到“软服务”

前段时间,高德地图出炉了一份榜单,今年春运中国10大最拥挤的火车站中,上海居然占了3席,且排在前4位,分别为:上海虹桥站第一,上海南站第三,上海站第四。这份榜单的科学性值得怀疑,首先从全国来看,北京西站、广州南站等较拥挤的车站并没有进入前10;其次仅从上海来看,上海南站体量比上海站大,客流量却比上海站小,论拥挤上海南站怎么会排在上海站之前?

记者这两天在三个火车站现场采访发现,三大站均未出现以往超大客流状况,广场也少有旅客积压,候车室堪称宽敞,即使前往东北、四

川一些紧俏地方的快速列车,也少有如以往的拥挤场面。

从客流统计来看,今天三大火车站预计发送旅客40.4万人次,其中上海站12.8万人次,上海南站6.2万人次,上海虹桥站21.4万人次。“我们预测,今年春运客流最高峰将出现在2月4日、5日、6日,单日发送量大约在44万人次左右,但上海三个火车站足可以消化,因为国庆假期单日客流达到过49.9万人次,也平稳度过了。”上海站客运员顾玮莉告诉记者。

也正是因为三大火车站的候车能力大大提升,春运期间如不出现持续性的恶劣天气或线路故障,甚至不必动用地下车库等临时候车场所,而且不必限时进站,旅客随到随进站,免得在室外忍受风吹雨打。

候车硬件条件好了,旅客也对软件服务提出更高的要求。在上海站,记者看到每个候车室都有一排靠墙的吧台,旅客曹慧春正等着吧台上自己的方便面泡开,“有了吧台,吃个方便面、盒饭就不会像以前那样狼狈了,不用手捧着了嘛,眼上

海很多便利店一样。”而在虹桥站,旅客张发祥对有三种温度(开水、温水、冷水)的直饮水赞不绝口,“火车站应该向机场看齐,像直饮水这种服务就蛮好!”

在走访中,不少旅客希望铁路多出台类似的人性化服务措施,摆脱掉以往“朝南坐的铁老大”给人的刻板印象。

网络需求:
从“车站内”到“火车上”

在互联网+时代,各行各业都在拥抱互联网,铁路也不例外。

今年春运,上海地区互联网售票已占所有售票方式的90%以上。走进三大火车站的任意一个,旅客都可以连接上免费WiFi。上海站有自己的官方微信、微博,可以查检票口、列车正晚点信息等。上海铁路局在今年春运首日(1月24日)还推出了“上铁12306”APP(安卓版,苹果版预计春节前上线),旅客可用APP查询列车时刻、正晚点、增开春运、候车和售票等客运服务信息,同时这款APP也提供团体预订订餐和重点旅客预约等特色服务。

做到了这些显然还不够。在这几天的走访中,记者发现旅客中“小鲜肉”面孔越来越多,90后旅客已成春运“主力军”。据携程旅行网统计,今年春运90后旅客占比达到37%,首次超过80后,成为春运第一主力。更年轻的旅客群体,意味着对互联网的需求更加强烈,“高铁上可能是因为速度快,又是‘铁盒子’,手机网络总是时断时续,要是有了WiFi就好了,现在我只能多下载几部电影打发时间。”今年21岁的成都妹子柏瑶静面对15小时的高铁旅程“犯了网瘾”。

据上海铁路局介绍,车上WiFi已在研发、优化过程中,有望首先登陆部分高铁列车,但何时启用,目前尚无时间表。

本报记者 金志刚

15元列车盒饭保证一大荤一小荤



春运前,“15元盒饭不断供”的话题炒得沸沸扬扬。春运中,情况有无改善?记者亲身体验。

前天晚上,记者登上上海开往拉萨的Z164次列车。餐车领班章志伟带记者去看餐食储备,蔬菜摆放得整整齐齐,肉类都储藏在冰箱里,“晚上的车,这些食材下午才去采购,上了车也严格执行保质规定,比如豆腐一

上海市经济管理学校
普职融通 协调发展
www.sems.cn

天内能使用,肉类两天内能使用。”

Z164次列车运行时间46小时39分钟,各种餐食都是现做现卖。章志伟介绍道,车上最便宜的盒饭是10元一份,不过卖得最好的是15元一份的盒饭,“保证有一个大荤菜,就是全肉的,另外还有1小荤、1蔬菜或2蔬菜,要看具体的食材;米饭的量也比平时增加一倍。”

上海铁路局上海客运段今年春运期间共担当旅客列车170.5对,其中K、T、Z字头的普速列车上的餐食由上海客运段现做现卖,D、G字头高铁动车组上的盒饭则由上海华铁旅客服务有限公司负责统一配送。

据介绍,长三角高铁列车在大众消费的15元、30元、40元冷链盒饭的基础上,增加个性化的15元高铁

便当,28元的全素套餐、60元的饭菜分离盒饭供应,并且与知名餐饮品牌“老娘舅”、“永和大王”合作,拓展热链盒饭供应渠道。春运期间,大口饭团、寿司、三明治也将陆续推上高铁的餐桌,定价为6-10元不等。

目前,长三角高铁动车组列车上配送的餐食品种多达20种以上,一趟高铁动车组列车上配有各价位品种盒饭约400盒。记者发现,春运期间的列车餐食供应总体来说是比较丰富的,10元、15元的低价盒饭也敞开供应。而旅客担心的是,这样的情况能不能持之以恒?旅客尹海敏说出了大家的心声:“在舆论压力下,春运又是敏感时期,所以餐食供应可能会好一些,希望平时和春运一个样。”

本报记者 金志刚



与时俱进提升服务水平

首先,我认为春运热门日期、热门方向一票难求的情况,在未来5年甚至10年也无法解决。虽然这些年铁路尤其是高铁一直在增长,但同样地,客流也随着城镇化等因素迅猛增长;更重要的是,春运的单向性特征太明显了,节前客流从大城市涌向小城市、小县城,节后又倒过来。而铁路运力是按照平时来设计的,如果按春运最高需求设计,在平时就会造成很大的浪费。

我还记得我在上海站工作的时候,亲手创办了火车票大卖场,第一次是2004年在普陀区体育馆,当时为什么要设大

卖场呢?还没有互联网售票嘛。现在铁路和其他行业一样,正在互联网化,我认为除了继续改进网上售票体验,还应该让铁路的更多服务项目插上互联网的翅膀。

铁路总公司在发展过程中,遇到的很多问题也是第一次,所以要有勇气创新,尤其是利用好客运工作会议等平台,真正地向老百姓求教,了解旅客的需求和心理,才能让客运服务再进步。

朱凯平(上海站原副站长,从事铁路客运工作30余年,虽已退休但仍密切关注铁路发展) 金志刚 整理