



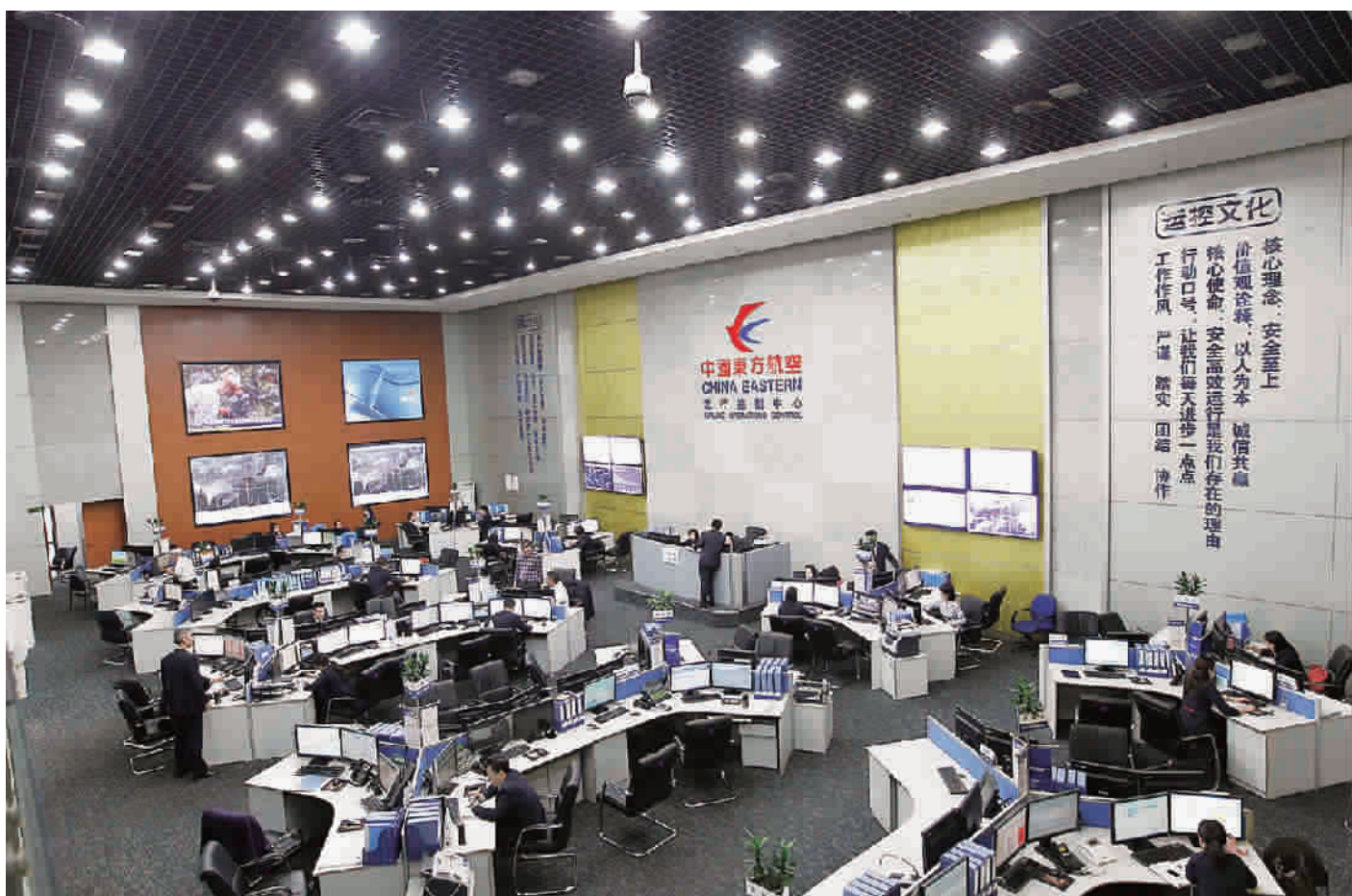
运控部门运筹帷幄 为旅客铺就安全舒适的回家路

探秘春运保障“最强大脑”



本报记者 方翔

2017年春运(1月13日开始至2月21日)即将落下大幕。在这40天中,数十亿计中国人进行了“大迁徙”,铁路、航空、公路等迎来巨大客流。这些交通系统正常运行的背后,各自都有一套为常人不太了解的运行控制部门。今天,就让我们走进这些春运保障的“最强大脑”。



■ 东航运控中心每天每时都有人在忙碌,运行协调员会分析天气、航路等情况,第一时间做出决策,保障旅客安全出行

东航运控中心 供图

铁路 讲策略 也讲方法

上海铁路局上海客运段总值班室

有数据显示,今年铁路春运的运输旅客突破2亿人次。但是,以往拥挤、烦躁的春运印象却渐渐被舒适、淡定的春运体验所取代,最大亮点是铁路与科技接轨,开启的“智慧春运”模式。

随着中国铁路的发展驶入“快车道”,对于调度员的要求也越来越高,每个指令都关乎成千上万人的生命安全。调度员们只要一上岗,就进入高度紧张状态和超强快速运行模式,分析和处理列车运行数据、就天气和线路运行等情况与车站及列车沟通。

走进上海铁路局上海客运段的总值班室,几块大屏幕马上映入眼帘,上面不仅有列车开行情况、各地天气,而且还有各个列车班组的微信群。“今年春运,虽然极端天气并不多,但是对于我们上海客运段来说,压力并没有减少。”上海客运段总值班室的濮主任说,“今年春运,上海客运段共开行列车1988趟,同比增长14%,其中峰值在2月4日,当日开行列车93趟。预计整个春运期间的旅客运输量约为1168万人次,同比增长16%。”

“我们总值班室常常要面对突发状况,并且要在短时间做出迅速反应。”濮主任说,“就在前两天,原本应该是18点08分从上海虹桥开往江西萍乡的列车,17点53分来电说要启用‘热备动车’(注:所谓‘热备动车’,是指一直处于工作状态,随时准备出发的列车),17点54分就来了调令。原本这趟列车是8节编组,而‘热备动车’是16节编组,我们立刻调集‘热备班组’,并在最短的时间内通知相关车站以及售

票系统,并最终保证了列车的正常开行。”

在一般人看来,从8节编组换成16节之后,只要增加列车员就可以了。但事情远没有这么简单,增加编组之后,车厢内的服务备品和低值易耗品等都需要在开车前配置到位,同时还要持续关注沿途各站因列车编组变化而带来的旅客乘降组织情况。列车员增加之后,还有他们在异地折返住宿问题……

“在2月12日开行的G8次列车上,一位粗心的乘客上错了车,他原本应该乘南京南站至徐州东G1826次列车。而G8次列车是一趟夜间运行高铁,途中只停靠南京南一个车站,之后就是北京南站,但是这位乘客告诉列车长,他要到徐州为住院的老母亲签署手术同意书。列车长决定将这位乘客的情况向总值班室和路局客调进行详细的汇报。最终,在上海铁路局各部门的努力协调下,G8次列车在21点30分驶入徐州东站6号站台,列车长与车站简单交接后,列车随即关门启动,整个过程仅用了2分钟。”濮主任说,“我们每天都会遇到各种不同的突发状况,这不仅需要我们要讲究策略,有时候也要讲究一定的方法,为春运撑起坚强的后盾。”

航运 全天候 保障安全

东方航空航空运行控制中心

有关资料显示,今年春运期间,东航计划执行航班9.9万班次,同比增加近9%,投入座位数量超过1600万,同比增加8.3%,预计运送旅客超过1200万人次。作为近5年来最早的一次春运,客流高峰来得更早、时间更长、峰值更高,对东航运行控制中心的管控能力提出更大

挑战。

“运行控制中心相当于东航的大脑,由运行经理部、飞行签派部、运行调度部等十几个部门组成,决定着东航所有班机的信息集散、生产指挥、运行调度、安全运行等等。”东航运控中心运行经理部副总经理史卫国说。“春运期间,旅客出行密集,也是航班客流的高峰。东航每天运行平均超过2400个航班,保障超过30万名旅客。我们运行协调员要实时监控每一个航班的运行情况,及时分析天气状况、航路情况等,针对各种情况第一时间做出决策,协调公司各个保障单位,共同保障旅客的顺利出行。”为此,运行控制中心是24小时全天候工作,即使是大年初一,大多数人都沉浸在春节的欢乐气氛中时,运控大厅依旧人头攒动。

由于航班以及飞机的运行是一个非常复杂的系统,每一个航班的运行、每一次的调整都要涉及地面服务部门、飞行乘务部门、机务维护,乃至营销、客户服务部门等等,涵盖了几十个环节。运控中心这个“大脑”的信息传输、指挥协调的工作量可想而知。

“记得1月25日,运控中心收到信息,由意大利航空代码共享的1月26日MU787(浦东至法兰克福)航班,由于对方疏忽29名旅客订座信息未录入销售系统,当时航班已满客,意味着29名旅客无法按计划返乡与家人团聚。保障好旅客是我们最大的责任,运行调度部门立即与公司的营销、地服等部门协商,最终通过对10个航班的机型循环调整,将1月26日MU787机型由A33E调整为A332,增加了有效旅客座位数30个,保证了29名旅客的顺利成行。”史卫国说。

在航班协调当中,如果发生旅

客在空中需要急救事件,运控中心更是要与时间赛跑。史卫国介绍,今年春运期间,东航共有4架次航班因旅客机上突发疾病而导致航班返航或备降,机组在空中就与运行控制中心联系。运行控制中心协调地面联系好相关的急救设施,为旅客争取每一分每一秒,突发疾病的旅客都及时送医救治,同时也保证其他旅客能够安全顺利地抵达目的地。

公路 调度车 更关注人

交通大众客运站调度室

汽车行驶千里,全在调度运筹帷幄。观察客流情况,组织调配车辆,调整班车线路,解决车辆冲突,确保车辆准时发车……已经工作了十几年的交通大众客运站调度室值班长王树治师傅,春运期间依然坚持早早地到工作岗位上,“我们现在的客运站,主要的方向,包括苏北、安徽、江西、四川等,最远的距离有1500多公里。今年春运,老天还算帮忙,没有遇到啥极端天气。现在,不少原先选择公路出行的乘客,纷纷选择铁路回家,因而我们的实际客运量有所减少,但是像我们客运站,今年春运最多的一天,也达到了3200人次,加开了59班次途汽车,对于我们调度人员来说,也是有着一一定的压力。”

在王师傅的记忆中,前两年因为大雪造成不少高速公路封闭,大量旅客滞留,“我们作为调度人员,很多时候要陪旅客一起等候。我们会打开候车室的空调,让一些旅客在里面休息,告知他们最新的路况以及车辆信息,如果实在不能出行的,则安排他们退票。”

“作为调度人员,我们除了要关心车辆运行之外,还要格外关注旅

客。”王师傅说,“我们经常会遇到马大哈的旅客忘记带车票,或者乘客延误赶不上车的情况,不少乘客在赶往客运站的半路上就会打电话给我们。今年春运,有位乘客的车票放在裤子中洗掉了,他又急着回家。遇到这种情况,我们一方面会安慰乘客,更重要的在开车之前,去了解这个座位究竟是否有人乘坐。一般情况下,只要没有人坐,我们都会安排乘客上车的。”

“一趟班车晚点,后续班车都要晚点,事先做好的班车运行计划就要全部推翻重做,每一天班车的安排都不能出错,我们比旅客更着急。但是,在着急的同时,我们首先要把握班车安排好,先确保旅客能够准时、安全地出发。”王师傅说。

记者手记

用心温暖返乡路

有一种忙碌叫春运,有一种温暖叫守候。对于春运交通的调度以及运控部门来说,不仅要靠“智慧”,更要靠“真心”来守候温暖着他人的返乡路。

春运交通系统的调度人员,看似平淡枯燥的工作,强度之高你可能难以想象。正是由于这些“最强大脑”的保障,才使得每个人的春运之路更加安全和顺利。

春节意味着团圆,但对于身处一线的“运控人”来说,春运意味着更加忙碌,意味着必须舍“小家”为“大家”,意味着身上的责任更重了一份。正是有了他们对旅客的无私奉献,才汇聚起春运的强大力量。

方翔