

春运大幕正式开启 让爱温暖回家路

陕西春运“暖冬行动”启动

300余名青年志愿者投身春运



本报讯(记者 刘强 鲜康)1月21日上午,陕西青年志愿者服务春运“暖冬行动”暨春运青年立功竞赛启动仪式在中国铁路西安局集团有限公司西安北站举行。来自省内部分高校、地铁、公路、航空等系统的300余名青年志愿者及铁路青年代表参加了活动。

启动仪式上,与会领导为2018年度陕西省星级志愿者颁发证书,并为青年志愿者代表发放“能量包”和志愿服务保障卡,并分别向西安客运段D1917次“共青团号”列车、西安车站、西安北站、汉中车站共青团服务岗授牌。来自铁路和高校的青年分别代表青年文明号、青年安全生产示范岗、共青团服务岗、青年突击队和大学生志愿者进行了庄重的宣誓承诺。

在“青春志愿行,奉献新时代”的洪亮口号中,铁路各系统青年及志愿者走上工作岗位,标志着2019年春运志愿服务和青年立功竞赛活动正式启动。

与此同时,2019年春运“共青团号”高铁列车D1917次在西安北站首发。列车上,西安局集团公司部分兼职团干部组成的志愿者通过向旅客讲解铁路安全知识、开展“体验式”服务、进行才艺展示等互动环节,展示西铁青年的良好形象。此外,西安局集团公司团委在西安、西安北、延安、安康、宝鸡等车站组织开展“青春自护,平安春节”共青团中国少年儿童铁路平安行动,围绕旅客乘车安全常识、青少年旅行自护知识等内容,通过“快闪”歌舞表演、发放“福袋”和宣传单、讲解宣传挂图、设置“写写吧”心愿墙等方式,向候车旅客传播安全出行、文明出行的理念。

据悉,2019年春运,西安局集团有限公司共计招募大学生志愿者358名,他们将在西安车站、西安北站、汉中车站等春运交通重点区域,围绕引导咨询、秩序维护、重点帮扶、便民利民、应急救援等方面开展志愿服务。为了更好地落实“平安春运、有序春运、温馨春运,让旅客

体验更美好”的春运工作目标,西安局集团有限公司团委还招募了部分来自巴基斯坦、孟加拉、赞比亚、埃及等国家的留学生参与此次铁路春运,为旅客提供翻译、引导等小语种志愿服务。

截至目前,招募社会志愿者参与铁路春运服务在西安局集团公司已经连续开展了10年,大学生志愿者在春运中,已累计服务重点旅客7000余人,服务时长突破10万小时。

另据了解,随着志愿服务活动的不断深入,西安局集团公司团委加大了对春运志愿者的保障力度,建立起了完备的春运志愿者信用档案,为全体实名注册春运志愿者免费提供“志愿中国”信息系统线上专项保险认领服务,并通过“志愿汇”APP实现春运志愿服务在线签到签退、志愿服务时长认证等功能,加强春运志愿服务时长认证的准确性和科学性。参加春运志愿服务时长满70小时以上的志愿者,将按照一定比例纳入“集团公司优秀青年志愿者”表彰范畴;志愿服务时长满100小时以上,将按照一定比例推报至全国铁道团委、团中央参加“两个百优”优秀志愿者推荐嘉许工作,激励更多的青年参与到铁路志愿服务中去,促进良好社会氛围的形成。

候车大厅 工会送福



本报讯(记者 刘强 鲜康)1月21日,春运首日,在西安北站内,陕西省总工会联合中国铁路西安局集团公司共同开展“送万福进万家”书法公益活动,邀请职工书法骨干为旅客现场免费写春联、送“福”字,迎接2019春运到来,温暖旅客回家路。

据了解,省总工会在春节前夕开展“同心同书 祖国新春好”书法惠民——送万福进万家书法公益活动,组织省内著名书法家 and 职工书法家走进车站、厂矿、工地为职工群众书写春联。各级工会通过书法志愿服务小分队等形式,组织职工书法家深入基层、工地、社区、贫困职工家庭,开展送“福”字、“家风”活动。

“您的出行有我” “快闪”温暖顾客



本报讯(记者 刘强 鲜康)1月21日,上午9时和11时,西安客运段24名高铁乘务人员分别在西安北站1站台和西安北站候车大厅,为乘车的旅客带来了一场精彩的“快闪”舞蹈——《您的出行,有我》,优美的舞蹈展现了高铁服务的温馨和用心。现场旅客纷纷驻足观看,拍照留念。随后,担当高铁乘务工作的列车员、司机、乘警、机械师、保洁员、餐服员等“六乘”人员和春运志愿者们一起进行了服务承诺宣誓,合力打造平安、有序、温馨的春运回家路。

科技装备助阵春运 巡线工不再惧蜀道



本报讯(通讯员 程灿远)攀山难、巡道险,一天最多爬两座山头、巡视两根电杆,这种低效率的工作对于中国铁路西安局集团公司西安供电段铁路电力巡线工来说已经一去不复返。1月21日,春运拉开序幕,该段加强科技保安设备投入,为西成高铁电力设备巡检配备专用工业级无人机1台,该无人机搭载1400万像素23倍光学变焦云台相机。通过全景式航拍巡检,可以全方位无死角监控设备运行状态及周边地质、地貌,有效避免人工巡视效率低、覆盖面不全、安全风险高等缺点,为西成高铁供电安全运行提供了保障。

高铁“洋班组”服务春运



1月21日,春运首日,在西安北站候车大厅内,来自尼日利亚、塔吉克斯坦、墨西哥等国家的5名外国留学生组成的高铁“洋班组”闪亮登场,他们在开往成都的D1931次列车上为乘客服务显得非常高兴。

本报记者 刘强 鲜康 摄

1月21日春运第一天,在大荔高铁站,上百名青年志愿者认真地地为旅客提供咨询指引、答疑解惑、提送行李,并协助车站工作人员做好秩序维持、客流疏导,帮助老幼病残孕等重点旅客搬运行李等服务,受到南来北往旅客的点赞。

李世居 于红 摄



「春运消费扶贫直通车」亮相车站

本报讯(记者 刘强 鲜康)1月21日上午,由中国铁路西安局集团有限公司和汉中市勉县联合举办的“从山里到城里·春运消费扶贫直通车”活动在西安北站候车大厅举行,8位驻村扶贫干部现场推销绿色农产品,来自陕南贫困地区的香菇、木耳、茶叶、蜂蜜等特色农产品一经展示,吸引了众多旅客询问和购买。

“消费扶贫直通车”活动是西安局集团公司进一步发挥行业优势,拓展贫困地区农产品销售渠道的创新举措。2019年春运期间,西安局集团公司分别在西安北站、西安车站、汉中车站分设了三个“春运消费扶贫直通车”展销点。下一步,该集团还将进一步延伸“消费扶贫直通车”的覆盖范围,让“直通车”进入社区,到群众家门口进行巡回展销,做到不仅帮贫困户的乡亲们养殖、种植农特产品,还帮他们畅通销售渠道,拓宽产品销售覆盖面。

此次“从山里到城里·春运消费扶贫直通车”活动,共展销了来自勉县4镇8村的8大类49个品种,390多个单品的农副产品。有了春运巨大的客流,乡亲们不用担心自家产品销路了。有了贫困山区的优质农特产品,旅客在回家的路上顺手就能买到绿色有机无公害农产品,春运旅途感受更加美好。



安康铁警助力广大旅客平安返乡



1月21日,春运首日,安康铁警正式启动“暖冬”行动,全体干警深入站车一线,通过现场讲解、慰问演出、春节送祝福等形式多样的便民志愿服务活动,助力广大旅客平安返乡、温暖回家。图为当日安康铁路公安处文艺轻骑队在列车上为旅客宣传防盗防骗常识。

杨长空 刘耀武 摄

春运首日 东航真情服务36万旅客

1月21日,2019年春运正式拉开帷幕,东航取得了不菲的业绩。执行航班2722班次,运送旅客预计超过36万人次,相比去年32万人,增幅超过11.3%。为了确保广大旅客踏上温暖回家路,东航从运力增能、安全保障、服务提升等方面多管齐下,做足准备,为广大旅客提供便捷温馨的出行服务。

提升服务 让旅客体验更美好

为应对春运大客流,东航今年还在热门机场增开值机柜台,行李托运行李柜台以及自助CUSS值机设备,提升值机效率。旅客可以通过B2C官网、手机APP、M网、微信公众号等多种渠道办理值机,减少旅客排队等候时间。

针对托运行李,旅客可通过自助行李托运行设备,进行自助值机、打印登机牌、打印行李条、交运行李的“一机一站式”操作,减少托运行李办理时间。今年,东航还在上海虹桥T2、杭州、南昌、太原、青岛、济南、兰州、成都、西安、版纳、南京、武汉、广州、深圳、呼和浩特、鄂尔多斯、桂林、柳州、长沙、张家界、重庆、海口、南宁、北海、温州、合肥等26

个机场站点大力推进“扫码登机”;东航的行李查询微信小程序、东航APP机场自助导航等自助功能,也将大大便捷旅客出行。

进入春运,中转客流会大幅上升,枢纽机场的中转效率是旅客体验的一个关键点。东航继续加大中转旅客服务力度,提供自助中转服务,升级优化过境自助软硬件。在开通自助通道的同时,配备专属人工服务柜台,双管齐下,提升旅客过境速度。为减少旅客误机,东航开设晚到旅客召集柜台,增加联检区引导人员,尽力保证让每位旅客安心踏上回家路途。此外,充分发挥“爱心柜台”功能,持续做好“爱心旅程”特殊服务,特别关注高龄老人、轮椅旅客、无陪老人、儿童的细节服务。东航安排专人等候在柜台加以引导与辅助,为需要帮助的旅客在值机、托运、安检、登机口检票等各个环节提供爱心服务。

春运,东航提供的不仅仅位移动服务,也是东航传播中华文化、传递美好祝福的重要途径。为了让旅客团团圆圆过年,让旅客在出行途中也感受到浓浓的年

味,东航将向旅客发放新春“福袋”,并在上海两大机场贵宾室及全国的一些站点、航班上推出中国特色餐食。

科技助力 让旅客出行更便捷

每逢春运,“能否抢到票”都是民众最为关心的事情。针对有些旅客未能及时抢到机票的实际情况,今年,东航官网还新增了“候补购票”功能,在航班售罄时,旅客只需在东航APP或东航官网预约“候补购票”,一旦航班有余票放出,系统就能为旅客快速购票。据了解,这也是国内首家航空公司为了方便广大旅客出行采取的全新措施。无人陪伴、轮椅旅客等有关特殊服务需求的旅客还可以通过东航APP提前在线申请担架、吸氧、轮椅等10类特殊服务。

同时,机器人也成为了今年引人注目

的另外一项“黑科技”。在东航浦东机场贵宾室和虹桥机场F岛值机区,新一代东航智能服务机器人“东东”也将“参加”春运服务。它们能进行快速的人脸和语音识别,帮助旅客快速查询航班信息,提供旅客办理值机手续和登机的咨询信息。相信“会卖萌”、“会聊天”的“东东”一定能给旅客增添旅途中的欢声笑语。

(周宏娟)



春运进行时

