

人在旅途，回家的路顺畅吗？

——我国交通运输系统春运保障能力观察

■中国国防报记者 郭萌

一年一度的春运今日拉开帷幕，此后40天中国进入“春运时间”。寒风冻雨无法阻挡人们返乡的脚步，数以千万计的“回家人”让春运成为亲情、国情的大汇融，民生、民意的大会考。今年春运，预计全国将有29.8亿人次踏上旅途，与去年基本持平。但客源结构发生变化，预计铁路、民航分别增长8.8%和10%，仍保持较快增速。

这几年，我国高铁建设一日千里，公路通车里程不断延长，航空运输能力持续提升，在这场被称为“地球上最大规模的人口迁徙”中，旅客“走得了”已不是问题，关键是如何“走得好”？可喜的是，交通部门正从小处着手，从细节上改善服务，确保“走得了”的旅客“走得好”。

听，春运大潮中不时传来“春天的故事”，给人温暖、令人感动……

——编者



购票返乡 请收下这份“攻略”

一、这几个售票时间要知道

每天约有5个售票高峰时间，分别为：9:00-9:30、11:30、13:00-13:30、14:00-14:30、16:30。

其中，16:30是全天售票车次最多、最密集的阶段。

目前，网络订票和电话售票均是分时段放票，放票时间为7:00到18:00的每个整点和半点。

二、把握好“捡漏”的最佳时机

- 1. 火车票起售30分钟后**
预留支付时间30分钟后，没来得及支付的票源将返回票仓。
- 2. 开车前15天**
此时属于退票的高峰期，按铁路退票规定，开车前15天以上退票，不收取退票费。
- 3. 开车前1-2天**
之前因为不确定回家时间而多占票的乘客通常会在这段时间内退回不需要的票。
- 4. 开车前12小时**
购票成功率较高，一般22:00-23:00是旅客退票高峰。

三、可换乘或跳站购票

换乘购票：在出发地和目的地之间选择一次换乘，可在网上进行“连续换乘”购票操作。

跳站购票：避开热门车站，购买其他站点为起始站的车票，然后在本站上车。

四、身份证无法识读怎么办

网购火车票前，一定要记得提前注册并提交身份证。若身份信息未通过，可到火车站窗口办理身份核验。

换取纸质车票时，若身份证无法识读，需携带身份证原件和订单号码，找售票员核实。

五、检票前车票丢失怎么办

可以先持身份证和购票信息在售票厅办理挂失补办手续，然后将新车票乘车。到站后24小时内，凭客运记录、新车票和身份证件原件，至退票窗口办理新车票退票手续。

办理挂失补办手续
到站后办理新车票退票手续

“智慧”出行方便百姓回家路

在北京西站南广场自助验证验票通道，67岁的余大爷将车票印有二维码的一面朝上，与自己的二代身份证一起插入验证口，抬头正对屏幕上的镜头后隔栏即打开。短短3秒便完成了验票验证程序，这让他很兴奋。

“‘刷脸’进站，省时省力，智能化真方便！”余大爷说。

“刷脸”进站，仅是今年春运中“智慧”出行的一个缩影。为打击“黄牛”囤票，铁路部门12306网站还与第三方抢票平台合作，以大数据为基础，运用人工智能等技术设置了图形验证码。当旅客购买某热门路线火车票时，随机出现的图形验证码能缓解购票压力，而非热门路线则不会出现图形验证码，以提高旅客购票速度。

此外，12306网站于去年12月26日起新增了微信通知方式。旅客只要绑定微信号，即可在微信内接收购票、改签、退票等行程通知。不仅是铁路运输，民航部门也通过手机APP、微信等，发布有关班次计划、换乘时间、延误预警等信息，部

方便旅客出行；公路方面则充分发挥ETC系统全国联网优势，加强收费站管理，提高车辆通行效率。

除了赶火车、乘飞机、坐大巴，今年春运，很多人还尝试一种新颖而时髦的回家方式——网约车顺风车。据了解，去年春运期间，跨城顺风车运送旅客覆盖31个省份，大大补充了运力。今年，跨城顺风车业务预计不会亚于去年，而且为提升整体效率，一些公司通过大数据和智能算法优化，将进一步提高车主与乘客推荐匹配率。

协同衔接打通“最后一公里”

“抢到票了吗？”春运到了，很多人见面总会问上这么一句。从同程旅游联合中国交通网发布的《2018年春运大数据报告》看，“回家”仍然是2018年春运不变的主题，平均出行距离约700公里；从“票情”看，南方依然是抢票主战场，而北上广、江苏、浙江、福建等地，为主要购票线路高峰。

对此，中国铁路总公司发布消息称，铁路部门将在客流较为集中的路段，尤其是石济高铁、呼张高铁、京沈高铁等路段，增开列车数量以提升运力。目前，部

分新增铁路线已开启运营。

作为客流集中的地区，广东、北京、上海等省(市)早已制定工作方案。比如，广东新开通了7条高速公路，以缓解春运交通压力。上海长途汽车客运站除每天发出近1000班固定班次外，春节前还将安排加班班次近2000班。

今年春节，学生放假、务工人员和白领返乡时间重叠比例缩小，这在一定程度上缓解了抢票难度，但相关部门仍不敢掉以轻心。前不久，全国春运电视电话会议召开，专门对做好春运保障工作作出部署。

保障充足运力是做好春运工作的基础，而衔接顺畅是改善旅客出行体验的关键。目前，为保障春运有序进行，各级交通运输部门都在挖掘潜能，优化调度结构，适时增开农村客运、城乡公交、定制客运等服务。同时，加强铁路、公路、航空等干线之间，城市交通与城际交通之间，及城乡交通之间的协同衔接，便利旅客“最后一公里”出行。

暖心服务编织“春天的故事”

在中国春运史上，高铁注定是绕不

过去的身影。

2012年，中国高铁开始逐步成网，每年春运发送人次平均增长2千万。而之前的很多年，尽管铁路一到春运就使出“吃奶的劲”，但每年最多只能增长几百万。而今年春运，这一数字将达到新高度——随着3038公里新建高铁加入春运，全国铁路整体发送人数至少比去年增加3000万人次。

截至2017年底，中国铁路运营里程达12.7万公里，高速铁路运营里程突破2.5万公里，位居世界第一。尤其是随着我国“四纵四横”高铁网基本建成，西部高铁首次实现互联互通，高铁的通达性和便利性进一步提高，不同地区间运力更加均衡。

有人把春运比作悲喜交加的“搬家”，既让人沉浸在回家的喜悦中，又给人带来旅途的烦恼。这几年，交通部门在提升运力的同时，也为满足人们对美好旅途的追求下了功夫。

——“积分换车票”释放发展红利。去年12月20日，铁路部门推出“铁路畅行”会员服务，凡属铁路会员即可通过累计积分，为自己或他人兑换指定车次的列车车票，一大波旅客获得返利机会。

——高铁订餐服务彰显人文关怀。从1月18日起，网络订餐时限由2小时压缩为1小时，不但餐食的品种更多了，还有工作人员直接送货上车。

——免费WiFi等让春运服务更贴心。高铁甚至一些飞机上也尝试开通免费WiFi，并提供免费充电等，一项项温馨服务广受社会赞誉。

春运，这场人类最大的年度迁徙仍将继续。我们相信，未来的春运大潮中，“人在囧途”的境况必将成为历史，旅途中的人们将听到更多“春天的故事”……

亲历者说

朝发夕至 心头幸福掩不住

■陆军某边防团中士 刘凌云

我的单位驻地于祖国西北角，距离老家陕西宝鸡2700多公里。

前几年，每次探亲休假都要乘坐两个多小时的汽车赶到阿勒泰火车站，从那里坐10多个小时的火车到乌鲁木齐后再转车到地窝堡机场，最后坐4个小时的飞机才能到达目的地。这期间，几番折腾，可谓疲惫不堪。

今年休假回家，却是大变样！“上午出营门，晚上进家门”的感觉，让我颇感意外——

元旦过后，我递交了探亲报告，然后琢磨起“旅途规划”来。指导员听说后，告诉我一个好消息：阿勒泰机场刚开通疆外航班，实现了中途不停直飞西安。

听了指导员的话，我上网搜索发现，去年国家投入3.9亿元扩建阿勒泰机场，工程完成后又增设了直达航班，每周一、三、五可以直飞西安。好消息令人兴奋，当天我就在网上预订了直飞西安的机票。

探亲报告批下来后，我便坐上了机场专线，时逢阿勒泰开办冰雪旅游节，在机场排队办理乘机手续的游客很多。正担心因排队耽误登机的我，欣喜地看到不远处柜台“军人依法优先”的标识。我迅速走过去，拿出新式士官证，3分钟便办完了托运和乘机手续。

随后，安检、候机、登机……一路绿灯，便捷顺畅。虽然室外天寒地冻，但心里却感到暖意融融。这让我想起上一次探亲休假，为赶回去为父亲庆祝生日，我虽然提前订了乌鲁木齐到西安的航班，却因乘坐的火车到乌鲁木齐晚点，加上登机手续繁杂，最后错过了父亲的生日。今昔对比，让人感叹！

飞机上，乘坐直飞航班的旅客也是一脸兴奋。邻座的许先生在阿勒泰已工作10多年，谈起这几年的变化他如数家珍：去年，阿勒泰地区对5条主要干线和旅游专线公路进行改造，打通了阿勒泰及下辖几个县的交通“瓶颈”。与此同时，乌鲁木齐至阿勒泰的一个公路建设项目也列入了新疆维吾尔自治区基础设施建设规划，建设完成后，两地车程将缩短300多公里。

经过近4个小时的航程，飞机降落在西安咸阳国际机场。刚出航站楼，一股浓浓的家乡味道扑面而来，我的心头格外惬意。

回到家时，天色已晚，吃着母亲煮的饺子，我心里的幸福感愈发浓烈。我深知，是国家的发展让我身在边陲也不感遥远，我更为自己有幸守护这片土地，感到骄傲和自豪！

(王子冰、杨从榕整理)



临近春节，全国各大港口、车站、机场等客流量明显增大，武警官兵忙碌的身影再次出现在春运执勤一线，一身身橄榄绿构成寒冬里的亮丽风景。这是1月28日，武警郑州市支队两名战士完成巡逻任务后在火车站帮旅客搬运行李。

孟凡祺

依法优先，让军人出行更温情

■张凤坡

每年春运，“一票难求”的窘况都让出行者备感困惑。双节，也是军人探亲的高潮期，能否顺利买上一张返乡票？成为官兵热议的话题。

近几年，在军地有关部门的努力下，铁路、民航、公路等纷纷出台政策举措，为军人出行提供便利。去年春运期间，铁路部门率先在全国主要客运站开展了军人出行优先试点工作，取得良好效果。此后，全国交通运输领域进一步深化军民融合、落实军人权益保障法规，相继推出军人依法优先先行措施。截至去年底，共有129个机场、987个铁路系统、501个火车站落实到位，“军人依法优先”标识成为交通运输领域一道亮丽的风景。

“不作边城将，谁知思虑深。”依法优先，是社会支持国防和军队建设的热忱之举，是激发全社会尊崇军人的务实之策，为这个寒冷的冬天注入了一股暖流，让军人军属出行充满爱意和温情。人民礼遇，也成为军人分量最重的勋章。

然而，我们的生活中，总有一些事不尽如人意。去年12月23日，在广西某高铁站，3名临时到北海执行紧急任务的武警官兵买到两张火车票后，购票系统出现故障。随后，他们来到售票窗口向售票员寻求解决办法，得到“军人紧急情况下，可以凭有效证件先上车再补票”的答复。而当3人到检票口说明缘由并出示证件后，却遭到检票员冷漠而傲慢地拒绝：“军人怎么了？不给进就是不给进！”

或许，此种情况仅是个案，但也反映出一些服务人员的素养和觉悟差距。当前，由于我国经济社会处在发展转型期，加上人们因长时间远离战争国防意识越发淡薄，不乏一些人对优待军人军属、礼遇尊崇军人存在误解和偏见，错误地认为国家给予军人军属的优待政策是“特权”，个别地方甚至把涉军安置当作负担，左推右

推，诸事不顺。

习近平总书记党的十九大报告中指出，组建退役军人管理保障机构，维护军人军属合法权益，让军人成为全社会尊崇的职业。这饱含着党和人民对子弟兵厚重的关爱，体现了党中央厚植国防建设基础的战略考量。

前不久，一张军嫂用“欢迎老公光荣回家”横幅迎接退役丈夫返乡的照片刷屏“朋友圈”。人们纷纷点赞和评论，表达对军人军属的崇敬之情。军人是一个特殊的职业，因为执行任务需要和部队纪律约束，在出行时间上有着严格的要求。新中国成立后，国家就倡导军人依法优先，“最可爱的人”曾成为人民子弟兵的代名词，全社会一度呈现“一人参军，全家光

荣”的可喜局面。我国现行规章制度对军人依法优先作出明确规定，个别领域工作人员执行不到位、不彻底，实属不该。

事实上，军人虽然享有依法优先的社会服务权利，但没有特殊情况，一般是不会要求优先服务的。去年12月20日，数十名军人在北京西站候车时把座位让给候车群众，自己却席地而坐，登车前还将身边的垃圾收拾干净扔进垃圾桶，受到群众和车站工作人员赞誉。某军事院校曾做过专门调查，该校持有军人残疾证件的学员有10多名，却无一人在出行中使用证件免费乘车。而按照规定，他们完全可以凭证件免费乘坐市内交通工具。军队不产生谷物，但产生安全。

当窗外寒风凛冽，我们却在享受万家灯火的温馨时刻时，请不要忘记抗流一线的“最美逆行者”、风雪飘摇中的“孤独守护者”……

春运，承载着游子对家的渴望，见证着国家发展的变迁，不仅是交通运输与保障的“大考”，也是社会文明与进步的“大考”。这场人类最大的年度迁徙仍将继续，更多的“绿色背影”也将闪现在你我身边。我们希望，能有更多的“温情故事”进入回忆！

纵横谈