

视点
中国新闻奖名专栏

春运第一天 返乡路上暖意浓

2月2日,为期40天的2026年春运正式开启,全社会跨区域人员流动量预计将达95亿人次。各地铁路、民航等部门聚焦提升运能、优化服务、科技赋能,全力保障客货运输安全、便捷、顺畅,绘出一幅充满暖意的春运图景。

舒心:祥和喜庆氛围足

本报记者 柳洁 董庆森

“能帮我看看候车地点在哪儿吗?”“请问车票在哪儿改签?”“特殊乘客可以送站吗?”2月2日早上7点,武汉汉口站“心连心”服务台队员师诚一到岗,就和团队一起忙碌起来,为旅客答疑解惑。

记者在汉口火车站检票口处看到,安检门从6个增至12个,旅客正依次排队检票进站。“几分钟就通过安检,基本不用排队,比往年省心不少。”带着行李准备前往南京的旅客李博说。

汉口站站内大厅也焕然一新,洋溢着喜庆氛围。全新升级的电子引导标识全程护航,车次提醒、站台地标等信息实时同步。“春运前,车站上新和更换电子显示屏和标识标识4500个,优化了站内出行和换乘流线,旅客出行将更加便捷。”汉口站值班站长席珊珊迎来了她的第17个春运,据她介绍,2026年春运汉口站预计发送旅客407.7万人次,比2025年春运同期增加3%。汉口站将出动党员突击队450余人次,武汉“小桔灯”志愿者800余人次,为旅客提供服务。

与汉口火车站一样,武汉火车站也在春运首日同样热闹非凡。“马到成功”“一马当先”“平安喜乐”……不少旅客拿着各式吉祥标语,在车站设立的打卡点处与工作人员合影。春运首日,武汉和湖北省文联携手,在湖北省17市州、豫南地区4市共26个客运站

和多趟旅客列车上组织举办“文化列车千里行·送万福进万家”文化惠民活动,将站车空间打造成流动的“文化会客厅”。

地处全国铁路网中部和地理位置中心的武汉是全国铁路的重要枢纽。今年春运,中国铁路武汉局集团有限公司客流将呈现整体高位运行和节前相对平稳、节后相对集中的特点,预计发送旅客2622万人次。

中国铁路武汉局集团有限公司客运部副主任明雷介绍,武汉在1月26日实行新列车运行图基础上,制定了春运列车运行方案。节前计划安排始发客车522.5对,其中动车440对、普速82.5对,运力较2025年春运增长9.7%;节后计划安排始发客车523.5对,其中动车440对、普速83.5对,运力较2025年春运增长9.3%。

武汉全面优化站车环境和设施,新增17组复兴号动车组;在京广高铁武汉站始发、经停去往北京西、深圳北方向的8趟列车开展高铁宠物托运业务,适应旅客多样化的出行需求。同时,武汉还制定各项应急预案保障运输畅通,优化完善极端恶劣天气、列车晚点滞留、突发大客流等情况下的应急预案,保证铁路安全畅通。

2月3日起,武汉还将携手湖北省文化和旅游厅、湖北省财政厅共同举办“票游湖北‘马’上有礼”活动,推出“抽”大礼包、“享”普惠权益、“抢”秒杀福利三大礼遇,邀广大旅客乘高铁游湖北,一票畅享荆楚新春。活动将贯穿马年春节,持续至3月31日。

顺心:多方协同效率高

本报记者 陈发明

马年人偶志愿者吸引旅客在签名墙留言打卡;新年主题背景墙上,旅客绘制贺卡,写下对家人的思念……2月2日上午,在兰州西站候车大厅,国铁兰州局开展的“文明出行 文化相伴”特色活动,让人来人往的候车大厅成为充满年韵的“文化驿站”。

穿过排队候车的客流,甘肃省中心医院全科医学主任医师刘蓉和护士李晓雪带着“装备包”来到车站内的“童行驿站”。“去年春运期间和‘五一’‘十一’假期,我们医院就安排了医护人员在车站值班,受到旅客好评,今年春运延续这一做法。”刘蓉告诉记者,春运期间客流量大,偶有旅客突发身体不适,需要得到及时救治。为此,医院抽调了经验丰富的医护人员驻点服务。

正说着,两位老人抱着婴儿走进了“童行驿站”。在母婴区域为孩子换尿不湿后,他们一转头看到了身穿白大褂的刘蓉。“早上出门着急,忘吃降压药了,这会儿有点不舒服,能帮我量下血压吗?”老人名叫韩德涛,计划带孙子回老家甘肃武威市。李晓雪麻利地打开药箱,拿出血压计为韩德涛测量;刘蓉详细询问他平时用药情况,取出降压药让他服用。

记者注意到,她们的药箱里不仅有降压药、感冒药、退热贴等常见药品,还有应对突发状况的除颤仪、简易呼吸器等专用设备。

“近年来,群众出行需求已从‘走得远’向

‘走得好、走得舒心’转变,我们的服务保障也要跟上。”兰州西站党总支副书记韩乐说,春运期间,车站在候车厅内增加了手机充电设施,还专门开辟出临时用餐区域,提供热水和桌椅,满足旅客需求。

今年春运是兰州中川国际机场T3航站楼投运后迎接的首次“大考”。在中川机场东站,铁路与航空联动开展“零距离”换乘,以“地下车站+T3航站楼”垂直衔接模式,充分发挥交通枢纽的综合效应。

“春运期间,车站启用空铁信息共享系统,实时发布航班与列车动态,实现航空与铁路运行信息无缝衔接。”中川机场东站乙班值班站长胡啸龙介绍,针对未托运行李旅客,空铁联合推行“一次安检、双向通行”模式,旅客无需再次安检即可从机场到达厅直达高铁站换乘,显著提升通行效率。

记者从甘肃省交通运输厅了解到,今年甘肃省春运将呈现“客流总量大、出行峰值高、结构变化新、保障压力增”的显著特点。为做好大客流疏运,甘肃交通、铁路、民航等部门将深化空铁航协同,强化城市公交、出租车等与干线运输衔接。

同时,甘肃高速公路运营单位将提前摸排新能源车出行情况,建立充电繁忙服务区清单,“一区一策”制定方案。针对易拥堵路段,相关部门将“一段一策”制定疏导方案,利用多个渠道提前发布路况信息和绕行建议,引导车辆错峰出行。



2月2日,旅客在哈尔滨火车站乘车出行。原勇摄(新华社发)



贴心:科技赋能体验佳

本报记者 刘春沐阳



2月2日一早,天色还未亮,福州铁路物流中心福州营业部福州东营业室货场已是一派繁忙景象。13车满载粮食、棉花等物资的列车刚刚到站,3名青年铁路货运员便立刻投入装卸工作。数小时后,这批物资将送达福州及周边地区,保障市民春节前后的生活供给。

这一幕,是2026年铁路春运保障体系高效运转的生动缩影。福州火车站站长方聪告诉记者,今年春运,福州火车站预计发送旅客410万人,较2025年春运增加27.64万人,增长7.23%。面对日益增长的运输需求与保障压力,车站以科技创新与精细服务为抓手,在运力调度、安全保障、旅客体验等方面推出一系列务实举措,全力守护旅客的出行平安。

早上不到8点,福州站南广场上人潮涌动。在候车区域,福州站设立了7处充电设施,满足旅客的电子设备充电需求。第五候车室还开设了临时“急诊科”,专业医生提供义务医疗服务。站台上,列车员站在车门前,微笑迎接旅客。

福州客运段动车二队列车长杨丹说,今年春运,福州客运段在部分长编组列车开行“静音车厢”与“遛娃舱”协同服务,通过物理分区满足不同旅客需求。针对老年旅客,推出“银发关爱服务”,配备健康设备与“爱心呼叫器”。

今年春运,福州机务段迎来首批“00后”动车组司机执行“单飞”任务。6名青年司机全部通过上岗考核,以青春朝气与过硬素质投身春运保障。针对春运客流高峰,福州机务段大幅提升动车组司机上线规模,其中58%具备高铁与动车双线驾驶资质。

在福州南站候车大厅,客运服务智能机器人“阿福”吸引了不少旅客驻足围观。福州南站客运员王滢璇介绍,这款身高1.5米的机器人,是春运期间守护旅客出行的“暖心担当”。面对车次时刻、检票口位置、票务退改、候车区域划分、换乘路线等咨询,它都能快速检索信息并给出精准答案。

在福州车辆段检修车间内,一台轴承自动检测设备正按既定程序运转。机械臂将一套轴承送入检测台,高精度电感传感器随即开始采集内径、外径、游隙等数据。测量结束,数据自动上传系统,生成判定结果。整个过程无人干预,安静而高效。在忙碌的春运中,这些智能设备已成为保障列车运行安全的幕后力量。

今年春运,铁路部门还积极释放运输潜能,探索“客货双运”新模式。在福州铁路物流中心,民生物资与汽车拆解件运输同步迎来高峰。中心通过调整运力结构,优化运输组织,保障各类物资高效集散。福州机务段利用凌晨高铁线路空闲时段,由动检列车捎带运输电商快件等小件货物,构建快速物流通道,进一步完善“客货双运”运输体系。

近日,某票务平台推出的“上海迪士尼乐园+热门好剧”套餐引发消费纠纷。平台在广告中以醒目字眼突出“迪士尼乐园”“单次通票”等标识,却将“仅含代金券”这一关键信息隐于详情页深处,导致消费者无法直接入园。这样的“模糊化操作”,构成了对消费者知情权的实质侵害,暴露出部分平台利用信息不对称刻意误导消费者的问题。

此类现象在当前文旅消费市场中并非孤例。不少平台为抢占市场,热衷于以“通票”“权益套餐”等广告吸引眼球,却对使用限制、兑换难度等关键信息刻意淡化甚至隐藏。这种“重营销、轻服务”的模式,不仅损害消费者权益,更侵蚀了市场信任的基础,长期而言也会制约行业健康发展。

治理此类乱象,需从机制层面构建系统性的约束体系。应推动建立清晰的行业标准,由监管部门与行业协会共同制定关于组合套餐的信息披露规范与服务保障要求,明确票源保障、退款机制、客服响应等底线标准,引导企业从“流量争夺”转向“服务竞争”。

平台应切实承担主体责任,在营销宣传中做到信息透明、标识清晰,杜绝误导性表述,同时优化服务流程,以诚信经营赢得信任。

监管部门应加强全链条监管,对存在误导营销、设置不公正条款等行为的依法惩处,并可要求平台公示“代金券兑换成功率”“用户退款满意度”等关键数据,借助社会监督促使企业规范运营。

对消费者而言,在选购此类产品时要保持理性,仔细阅读使用条款与限制条件,注意留存相关记录,以防潜在风险;权益受损时,应及时通过投诉举报维护自身合法权益。

文旅消费市场的活力,离不开诚信经营的交易原则与规范透明的市场秩序。只有形成企业自律、行业规范、监管到位、消费者监督的合力,才能真正打造健康、可持续的市场生态,推动文旅消费实现高质量发展。

信息热评

李治国

水果快线怎样甜蜜到家

本报记者 周琳

- 为保障“水果快线”便捷高效,天津港集团围绕市场商务、货物订舱、码头装卸、物流配送等方面周密规划,构建完善的组织保障机制,延伸服务链。
- 通过采取“五保五即”措施和“一船一策”定制化方案,天津港单箱车厘子的码头作业时间缩短至20分钟内,5小时内即可送达京津冀主要市场,30小时覆盖华东、华南、西北、东北等地区。

最近,智利进口车厘子集中在我国上市,让消费者大饱口福。这些来自智利果园的“金豆子”,漂洋过海跨越2万公里,到达国内百姓的果篮,完成了跨越南北半球的“甜蜜之旅”。其间要经过多少天?车厘子又是如何运上餐桌的?

记者近日在天津港太平洋集装箱码头看到,一艘装载约4400吨车厘子的货轮缓缓靠岸。这批车厘子从智利的圣安东尼奥港出发,横跨太平洋直达中国。正是这条“车厘子快线”,让车厘子海上运输时间从30天缩短至23天左右。

为将更多优质价廉的车厘子带到天津,2025年12月初,中国天津外轮代理有限公司派出了工作专班赶赴智利,从车厘子采购、装船到发货进行全程作业跟踪。

车厘子从采摘、包装到运至我国的全过程是怎样的?中国天津外轮代理有限公司班轮部箱管进口科负责人郭丰贺介绍,这一过程大体上分3步。第一步,果农在田间地头手工采摘车厘子,然后4小时内运至包装厂进行降温、分拣和筛选,确保果子品质;第二步,车厘子通过物理包装后放入礼品盒,在包装厂进行12小时的预冷;第三步,车厘子装箱送到码头,在码头进行堆叠和打冷等作业后,装船运输23天直航天津港。在整个过程中,工作人员严格控制温度以保证车厘子的口感和甜度。

离开港口,新鲜的车厘子如何到达消费者手中?天津东疆保税港区国际贸易服务有限公司副总经理井庆琳介绍,该公司对车厘子销售流程进行了优化,通过船舶跟踪、工作会部署引航、调度及车队匹配等举措,使货物能在12小时内从靠港船舶到消费者手中。同时,销售渠道也从传统港口拓展至电商平台,新增了海南、东北等地的电商

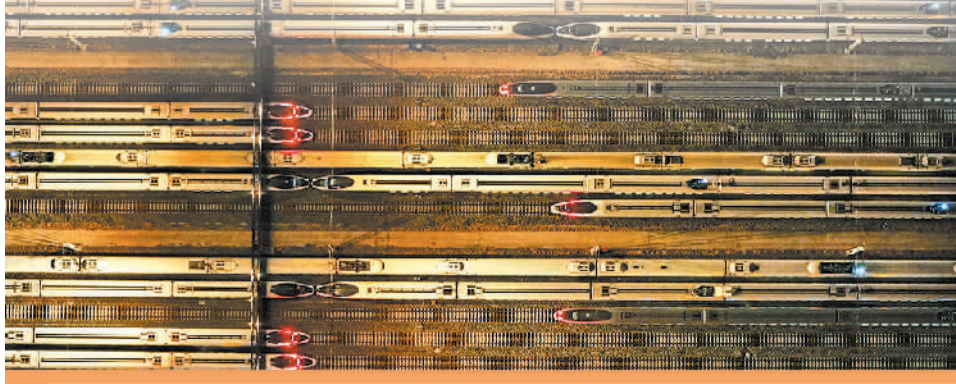
公司为合作伙伴。

在中国和智利携手共建“一带一路”的大背景下,天津港作为中智经贸往来的核心枢纽港之一,向外界展示出全面保障中智商品供应链畅通、促进两国经贸繁荣的可靠实力。2025至2026产季是智利车厘子从天津港进入中国的第3年,预计将有4船车厘子抵港。

为保障“水果快线”便捷高效,天津港集团围绕市场商务、货物订舱、码头装卸、物流配送等方面周密规划,构建完善的组织保障机制,延伸服务链。太平洋国际集装箱码头有限公司操作管理部副经理李文涛介绍,为保证进口车厘子的新鲜程度,该公司提前进行了冷藏箱场地插座检修,保证第一时间把车厘子运输到批发市场。

天津海关开通新鲜水果通关“绿色通道”,创新推出“人等箱”监管模式。“提前申报”“两段准入”等措施为便捷通关赋能。天津海事局实施“精细化船舶动态时刻表”,综合研判气象预警、交通状态、港口作业进度等动态因素,最大限度压缩船舶等待时间。

目前,天津港集团正与各口岸单位通力合作,同航运企业实时保持舱单、船图信息共享,及时获取船舶配载计划,全力提高物流速度。通过采取“五保五即”(保安全、保环保、保质量、保服务、保效率,即到即引、即引即靠、即靠即作、即作即开、即开即运)措施和“一船一策”定制化方案,单箱车厘子的码头作业时间缩短至20分钟内,5小时内即可送达京津冀主要市场,30小时覆盖华东、华南、西北、东北等地区。



2月2日,列车在天津动车客车站天津动车运用所停车场整装待发。杨宝森摄(新华社发)