

2004 年铁路春运新闻报道集

聚焦中国铁路春运

(中央媒体篇)

铁道部政治部宣传部 编

中国铁道出版社

2004·北京

图书在版编目(CIP)数据

聚焦中国铁路春运/ 范保宁,陈福义编著 .—北京:中国铁道出版社,2004 2

(21 世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材)

ISBN 7 - 113 - 05712 - 8

.中 范 ... 陈 ... 旅游地理学-中国-高等学校-教材 .F592 .99

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 005893 号

书 名:聚焦中国铁路春运(中央媒体篇)

作 者:铁道部政治部宣传部

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街 8 号)

责任编辑:江新锡 叶 娟

封面设计:张 明 蔡 涛

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:680mm×960mm 1/16 印张:23.5 字数:383 千

版 本:2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1~300 册

书 号:15113·1989

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换

编辑部电话: 51873014

发行部电话: 51873169

目 录

通 讯 篇

解开春运这个“结”							
.....	人民日报记者	鞠青	通讯员	丁辉	治洲	咏青	2
春风作伴好远行	南昌铁路局党委	南昌铁路局				6
李文忠:在“唠叨”中有序运转	人民日报通讯员	肖芙蓉	李嘉佳			11
“铁娘子”车长杨治河	人民日报记者	赖寄丹	实习生	罗晓汀		13
民工流动新变化	人民日报通讯员	陆应果	何聪			17
确保安全 满足重点 平稳有序 良好服务							
.....	人民日报记者	徐勇辉					19
从“走得了”到“走得好”	人民日报通讯员	袁家骥				23
广州火车站:人文精神创造春运奇迹							
.....	人民日报记者	鞠青	通讯员	丁辉			26
回应时代与人民的呼唤							
.....	人民日报记者	鞠青	通讯员	徐晓辉	徐勤	丁亮	29
“春运”呼唤铁路跨越式发展	人民日报通讯员	国建华	陈谊菡			33
铁道部部长暗访车站:我是农民的儿子,知道农民艰辛							
.....	人民日报记者	盛若蔚					37
把春风送给旅客	人民网记者	王建新				39
超越“极限”	新华网	陕西频道				45
以人为本 客货兼顾 铁路春运不寻常	光明日报记者	陆彩荣				55
一举一动总关情	光明日报记者	邵文杰				56
民工流、探亲流、旅游流 三流闹“春”							
.....	光明日报通讯员	徐佑柏	朱小航				58
凝聚着无限真情的日子							
.....	光明日报记者	龙军	通讯员	向丽艳	周玉华		60
小站涌春潮	经济日报通讯员	高振忠	鲁信强	李金香		63

春运:一万多辆临客是怎样开起来的	经济日报记者	苏民	66
母女情深	经济日报通讯员	明平科 徐佑柏	69
诚信之约	经济日报通讯员	郭金富 周幸明	73
春运考验中国运输能力	中央电视台记者	赵君胜 张帆	78
建设铁路 规划未来	中央电视台记者	赵君胜 殷洪生	84
春运:中国最后一个短缺产品	经济参考报记者	刘娟 陆敏	90
2004,铁路春运“民工年”	经济参考报记者	刘娟	95
南昌天气变冷 火车站秩序良好	中央人民广播电台记者	周羽	99
上海铁路局迎来节前春运最后高峰	中广网记者	杨静 通讯员 陈万钧	100
阳泉站亲情服务战春运	中广网记者	杜震 通讯员 张明	101
南昌:改善购票措施 方便旅客出行 ...	中央电视台记者	许波 刘彤	102
南昌铁路局迎来节后客流高峰	中央人民广播电台记者	周羽	103
南昌铁路局:车票是请柬 细微服务暖人心	中央电视台记者	许波 刘彤 郑波	104
记者体验:临时旅客列车上的春运	中央电视台记者	许波 刘彤	106
节后用工市场:民工盲目流动 铁路客流压力增大	中央电视台记者	许波 刘彤	108
春运:为何火车票最难买?	科技日报记者	矫阳	110
从春运看社会经济平衡发展	科技日报记者	矫阳	112
巨龙驰骋搏春潮	科技日报记者	矫阳 通讯员 陈谊菡 梁成谷 蒋琳琳	115
铁路警方推出春运防骗警示	中国青年报记者	周伟 通讯员 李茜	118
关爱的传递	中国青年报记者	郭姜宁 通讯员 穆成辉 吴春玉	120
春运第一天 铁路青年在行动	中国青年报记者	周伟 徐百柯 郑燕峰 通讯员 吴望根 郭全	122
SARS 刺探公共卫生防御体系	中国青年报记者	周伟	124
铁路青年与外来务工青年牵手同行	中国青年报记者	周伟	128
不许欺负民工!	中国青年报记者	周伟	130
让旅客享受上帝的感觉			

..... 工人日报记者 肖树臣 通讯员 童永强 郝文杰	131
列车从这里驶向香港	工人日报记者 李瑾 134
汉口车站开通电子语音自动查询系统 为春运安装信息“宽带”	
..... 工人日报通讯员 小兵 张雄	136
只要旅客走得了,再苦再累也心甘	
..... 工人日报通讯员 童永强 郝文杰 艾霞	137
票贩子缘何赔了本?	
..... 工人日报记者 方大丰 通讯员 张大智 苏林	139
“天网行动”	法制日报记者 梁士斌 通讯员 陆国鸿 142
雪夜的温暖	法制日报通讯员 刘三余 144
南铁公安的“冬季战役”	法制日报记者 符亚薇 李青 146
万里铁道线上围剿“黄牛党”	
..... 法制日报记者 梁士斌 刘英钧 梁成谷	148

消 息 篇

春运浓浓旅客情	人民网通讯员 冯志生 王会军 孙书海 152
南京铁路分局南京客运分公司日前推出“委屈奖”	
..... 人民日报特约记者 许希祥 通讯员 陈静美	154
明年春运铁路部门将开行 237 对中长途临客	
..... 新华社记者 李江泓	156
郑州铁路局打“诚信春运”品牌 全方位备战春运	
..... 新华社记者 李江泓	157
北京西站 1 月 10 日将现春运客流高峰	
..... 新华社记者 李江泓 李志勇	159
发展改革委强调,春运要真正把旅客视为上帝	
..... 新华社记者 李江泓	160
沈阳:“铁老大”放下架子邀请监督	新华社记者 徐扬 161
全国铁路部门千方百计让旅客买到火车票	
..... 新华社记者 李江泓 通讯员 陈谊菡	162
春运 7 日开始 全国客运量将达 18.9 亿人次	
..... 新华社记者 李江泓 林红梅	163

北京铁路分局采取措施方便旅客	新华社记者	李江泓	刘羊旻	164	
川渝百万民工受“特别关怀”	新华社记者	王金涛	罗昌国	165	
全国铁路 1 月 10 日将现学生客流高峰	新华社记者	李江泓	梁成谷	166	
铁道部要求各车站停止体温超 38 旅客旅行	新华社记者	李江泓	通讯员 陈谊菡	167	
沈阳北站春运见闻	新华社记者	徐扬		168	
铁道部解释旅客买火车票难原因	新华社记者	李江泓	蒋琳琳	170	
运能严重不足是火车票难买的根源	新华社记者	李江泓		171	
火车票何时才能不承受如此重负？	新华社记者	李江泓		173	
铁路员工：“新时代最可爱的人”	新华网记者	冯亦珍		175	
全国铁路迎来旅客乘车高峰	新华社记者	李江泓	蒋琳琳	178	
铁道部春运办：旅客一个投诉接打四个电话 ...	新华社记者	李江泓		179	
上海铁路局增开 200 余列临客	新华社记者	黄庭钧	陈万钧	181	
一封被“截留”的乘客表扬信	新华社记者	李江泓		182	
回潮客流现高峰 广州火车站日到达旅客 21 万人	新华网记者	肖国兴	徐清扬	184	
重庆地区迎来铁路春运客流最高峰	新华社记者	李江泓	罗昌国	185	
1 月 31 日和 2 月 1 日京沪穗方向铁路客票紧张	新华社记者	毛晓梅		186	
华东铁路客流节后居高不下 上海成为民工首选地	新华网记者	冯亦珍	袁钧	188	
春运情“债”	中新网记者	陈万钧		190	
郑州铁路局春运指标连创新高	新华社记者	李江泓		192	
春运难题能破解吗？	新华社记者	林红梅	丁海军	李江泓	194
春运 15 日结束 全国铁路发送旅客将达 1.4 亿人次	新华社记者	李江泓	梁成谷	197	
铁路系统十项措施防“非典” 广东各车站严把“三关”抓落实	光明日报通讯员	陈谊菡	梁成谷	199	
北京铁路：端着饭盒售票	光明日报记者	陆彩荣	邵文杰	通讯员 罗平	200

上铁分局力保春运平稳有序	光明日报记者	邵文杰	202
铁路全力确保学生运输	光明日报记者	陆彩荣 通讯员 陈谊菡 罗平	203
春运大潮如期而至 广州全力疏解客流	光明日报记者	陆彩荣	204
南京铁路分局春节开行拜年专列	光明日报记者	陆彩荣 通讯员 许希祥	206
节后高潮显现 成都科学应对	光明日报记者	陆彩荣	207
小平故里春运忙	光明日报记者	陆彩荣	209
刷新春运五项纪录	光明日报记者	邵文杰	211
把握民工流动规律 重铁春运有条不紊	光明日报记者	陆彩荣 通讯员 罗昌国	213
节前重点——广东 节后重点——湖南	经济日报记者	邓海平 刘麟 通讯员 徐晓辉	215
广东:车票售罄 铁道部急援	经济参考报记者	徐清扬 徐晓辉 丁亮	217
京广线高峰日几乎全部开客车	经济参考报记者	刘娟	218
“人文春运”为铁路赢得喝彩	经济参考报记者	刘娟	220
中国之声特别报道《新春旅行线》之一	中央人民广播电台记者	郎峰蔚	222
中国之声特别报道《新春旅行线》之二	中央人民广播电台记者	聂巧	225
中国之声特别报道《新春旅行线》之三	中央人民广播电台记者	郎峰蔚 史敏 张丹丽	228
中国之声特别报道《新春旅行线》之四	中央人民广播电台记者	杨静	231
中国之声特别报道《新春旅行线》之五	中央人民广播电台记者	杨静	234
中国之声特别报道《新春旅行线》之六	中央人民广播电台记者	王磊	237
中国之声特别报道《新春旅行线》之七	中央人民广播电台记者	王叶峰 黎正祥	240

中国之声特别报道《新春旅行线》之八	中央人民广播电台记者	王磊	冯雅	243
中国之声特别报道《新春旅行线》之九	中央人民广播电台记者	郎峰蔚		246
中国之声特别报道《新春旅行线》之十	中央人民广播电台记者	杨静		249
中国之声特别报道《新春旅行线》之十一	中央人民广播电台记者	郎峰蔚		252
中国之声特别报道《新春旅行线》之十二	中央人民广播电台记者	史敏	刘英惠	255
中国之声特别报道《新春旅行线》之十三	中央人民广播电台记者	王叶峰		258
中国之声特别报道《新春旅行线》之十四	中央人民广播电台记者	杜震	王志勇	261
中国之声特别报道《新春旅行线》之十五	中央人民广播电台记者	郑柱	金如记	264
中国之声特别报道《新春旅行线》之十六	中央人民广播电台记者	郎峰蔚		267
中国之声特别报道《新春旅行线》之十七	中央人民广播电台记者	刘华栋		270
中国之声特别报道《新春旅行线》之十八	中央人民广播电台记者	孙叶		274
中国之声特别报道《新春旅行线》之十九	中央人民广播电台记者	李曹亨		278
让沉重的归程多些温暖	中广网记者	陈程	通讯员 黄永辉	281
铁路杭州站一天退票 3 000 张	中广网记者	陈瑜艳		284
旅客突发“羊角风”铁警急救转危为安	中广网记者	杨静	通讯员 张广奇 戴仁忠	285
南京春运增开城际拜年专列	中广网记者	杨静		286
石家庄火车站“四零服务”送满意到心坎	中广网记者	杜震	通讯员 张明 董海洲 吴可新	287
全国铁路春运准备工作就绪				

..... 中央电视台记者 王士伟 通讯员 王建民 徐晓辉	289
全国铁路重点地区春运提前启动	
..... 中央电视台记者 王士伟 苏晓林	290
交通部门全面提升今年春运服务质量	
..... 中央电视台记者 王士伟 方田 杨光	291
全国春运电视电话会议在京召开 部署今年春运工作	
..... 中央电视台记者 王士伟 苏晓林	293
2004 年全国春运今天正式启动	
..... 中央电视台记者 王士伟 方田 杨毅	294
春运:新举措以人为本 让百姓舒心回家	
..... 中央电视台记者 王士伟 通讯员 于芳兰 王建民	295
春运:交通部门推出便利措施 确保学生顺利回家过年	
..... 中央电视台记者 王士伟 陈政春 通讯员 陈谊菡	297
春运客流全面升温 交通部门积极应对	
..... 中央电视台记者 王士伟 方田 许波	298
雨雪交加气温降低 措施得力春运有序	
..... 中央电视台记者 王士伟 王丹 方田	300
铁路客流持续升温	
..... 中央电视台记者 王士伟 通讯员 陈谊菡 梁成谷	302
全国铁路春运迎来第一次高峰 公路民航持续升温	
..... 中央电视台记者 王士伟 苏晓林	303
铁路涨价削峰 民航取消折扣	
..... 中央电视台记者 王士伟 方田 苏晓林	304
铁道部调集车辆支援京、沪、穗等春运重点地区	
..... 中央电视台记者 王士伟 苏晓林 陈政春	305
春运客流持续攀升 交通部门全力疏导	
..... 中央电视台记者 王士伟 王丹 苏晓林	306
春运客流继续攀升 铁路部门全力保证旅客平安回家	
..... 中央电视台记者 王士伟 王丹 陈政春	307
交通部门今天迎来节前春运高峰	
..... 中央电视台记者 王士伟 陈政春 王丹	309
春运:铁路出现最高峰 民航公路客流创新高	

.....	中央电视台记者	王士伟		310
铁路节前长途客流开始回落 短途客流全面升温				
.....	中央电视台记者	王士伟	杨毅	311
全国铁路节后春运方案调整完成				
.....	中央电视台记者	王士伟	祝谊 孙新	312
全国交通春运客流今天全面回升				
.....	中央电视台记者	杨毅	王士伟 王涵	313
明天起铁路、民航、公路春运相继进入高峰期				
.....	中央电视台记者	王涵	杨毅 王士伟	314
全国春运迎来节后第一次高峰				
.....	中央电视台记者	王士伟	杨毅 苏晓林	315
春节假期最后一天 春运客流高峰不减				
.....	中央电视台记者	王士伟	王涵 杨毅	316
黄金周春运创下历史新高 铁路客流将持续攀升				
.....	中央电视台记者	王士伟	王涵 苏晓林	317
全国铁路公路今天迎来节后春运第二次客流高峰				
.....	中央电视台记者	王士伟	王涵 杨毅	318
节后春运客流连创新高 各地强化交通安全措施				
.....	中央电视台记者	王士伟	许波 苏晓林	319
春运客流居高不下 各地采取措施全力疏导				
.....	中央电视台记者	王士伟	王涵 苏晓林	321
全国铁路公路春运调整运力 细致服务确保旅客出行顺利				
.....	中央电视台记者	王士伟	王涵	323
各地铁路公路车站全面启动学生返校运输方案				
.....	中央电视台记者	王士伟	通讯员 梁成谷	324
全国铁路春运发送旅客突破一亿人次				
.....	中央电视台记者	王士伟	通讯员 梁成谷	325
铁路、公路春运迎来节后最后一次客流高峰				
.....	中央电视台记者	王士伟	马千军 通讯员 梁成谷	326
春运客流 铁路、公路一长一消				
.....	中央电视台记者	王士伟	王涵	327
体育馆变售票厅 应对措施提前启动	科技日报记者	矫阳		328

柳铁精心做好春运准备	科技日报记者	江东洲	329
央视记者感悟春运	科技日报特约记者	俞有文	331
运力将更紧张 学生享受“四优先”	中国青年报记者	周伟	332
北京铁路春运票价浮动方式确定	中国青年报记者	周伟 通讯员 刘坤江 郑志强	333
广东八地民工可预订团体火车票	中国青年报记者	周伟 通讯员 徐晓辉 丁亮	334
部分地区已提前出现返乡高峰	中国青年报记者	周伟	336
铁路春运准备就绪 部分地区已提前出现返乡高峰	中国青年报记者	周伟	338
铁路部门提前启动春运方案	中国青年报记者	周伟	340
2004 年春运正式开始 以人为本成为新亮点	中国青年报记者	周伟 通讯员 陈谊菡	341
铁路部门提醒旅客:出行避高峰 购票讲技巧	中国青年报记者	周伟	343
铁道部部长刘志军要求,保证学生买到有座车票	中国青年报记者	周伟 通讯员 梁成谷 罗平	345
京沪穗铁路运力逼近极限	中国青年报记者	周伟	346
深圳站应急预案化解购票狂潮	工人日报记者	高铸成 通讯员 谭亚柱 何志文	347
深圳火车站把候车空间还给旅客	工人日报记者	高铸成 通讯员 谭亚柱	348
2004 铁路春运:坐着买票	工人日报记者	李瑾	350
杭州火车站服务农民工见闻	工人日报记者	李瑾	352
张俊九慰问铁路春运一线职工	工人日报记者	王娇萍	354
把浓浓深情送给旅客	工人日报记者	张世斌	355
秩序井然 工作有序	法制日报记者	梁士斌	357
为了让旅客买到票	法制日报记者	梁士斌 通讯员 罗平	359
在上海火车票可以坐着买	法制日报记者	梁士斌	360
警惕电话诈骗陷阱	法制日报记者	秦力文 通讯员 付世坤 侯胜利	362

通 讯 篇

解开春运这个“结”

人民日报记者 鞠青 通讯员 丁辉 治洲 咏青

一位每年春运都奔波在火车站、机场、客运站的“老交通”去年对记者感慨道：“真希望春运客流数字哪一年能不再创新高了！”从今年的情况看，这个愿望和现实之间还有很长一段距离。

春运：铁路难以承受之重

2004年1月7日，广州火车站再次创下春运首日加开临客、发送旅客等多项数字的历史新高。铁道部春运办称，当日全路共发送旅客337.7万人次，同比增加20.9%，创下10年来节前春运最高纪录。

春运重镇广州，广园东路1814号东站货场、黄沙大道火车南站、锦汉展览中心等火车票临时售票处长达数百米甚至一公里的购票长龙，仍然让负责春运的相关部门手心里捏了把汗。

在铁路、民航、公路共同演义的春运“大戏”中，“铁老大”还是当之无愧的主角。对于历年来运输压力最大的部门，铁道部部长刘志军说了一句很有份量的话：“老百姓走不了，铁路有责任。”

老百姓为什么把火车作为首选交通工具？根本原因还在于人口数量、生活水平的制约。即使提价，火车票价格仍然远远低于汽车票和飞机票。一张广州到衡阳的火车票大约60元左右，坐汽车票价则在150元以上，飞机就更不用说了，更何况许多市、县、乡镇根本不通飞机。尤其对学生和农民工，火车票价的吸引力是极大的。另一方面，两次提速后的铁路得到了乘客的普遍欢迎：夕发朝至、朝发夕至列车，假日列车，旅游专列等的开行，使乘客深感方便，晚点道歉制度更令乘客备感温馨。“火车向着市场开”使得铁路运输的收入连续3年大幅度增长。

问题在于,以中国目前的铁路运输能力,要承担春运的压力,几乎是不可能完成之任务。以广东地区为例,1 000 多万的外来务工人员,而去年节前广州铁路发送旅客数仅为 190 万,毫无疑问,火车票仍然是炙手可热的“短缺商品”。运力不足是铁路面临的首要难题。铁道部有关人士在春运开始第四天解释说,今年春运要满足所有想坐火车旅客的购票需求,至少需要 9 730 辆客车作为临时客车开行,而全国铁路仅有 4 500 辆客车可供调剂使用,缺口达 5 000 多辆。

铁路现有的基础设施显然也满足不了春运的需求。铁道部一位工作人员用手中的香烟打了一个比喻:“中国的人均铁路还不及这根烟长,能不紧张吗?”中国铁路以占世界 6% 的营业里程,完成了占世界 23% 的运量。为给临客让路,每年春运,铁道部都要按照“以客为主、南客北货”的原则,大量减少货车,大量增开临客。

因此可以说,在现有线路、车辆等诸多条件的制约下,铁路运输能力安排已近极限。解决铁路春运买票难、乘车难,根本出路在于加快发展铁路,而铁路要发展,其核心又直指产权制度改革这道难题。

“三国演义”:分解春运压力

尽管火车票仍然紧俏,但在大交通的背景下看春运,“走得了”这个大前提基本得到了保证。

铁路、公路、民航在市场化道路上所上演的交通运输“三国演义”,极大地促进了公路和民航运输的长足发展,其充足的运力和因应市场竞争而逐步完善起来的管理、营销系统,在春运大战中表现出了较强的应对市场变化的能力,为滚滚客源的分流提供了更多的可能。

以南航为例,尽管很多航班爆满,但通过对一些重点航线不断加密,基本上还是能满足客流需求。而民航售票系统的开放性,也使托人买机票这类现象几乎成为“历史遗迹”。记者 1 月 18 日致电“南航顾客服务呼叫中心”,长沙、武汉等一度紧张的航线 1 月 20 日、21 日(年三十)均有空座,21 日到北京的航班可以打八五折,到贵阳的航班打八折。

广州各客运站提出了“年三十晚绝不让一个旅客滞留”的目标。从公路系统目前的运力情况看,这个目标的实现并不困难。在春运刚开始的一个星期,客运站实际上座率只有 60% 左右。此外,广州地区筹备的后备应急运

力——710 台车辆以及其余一些旅游包车,也只在最高峰两天很小部分派上了用场。广东省客运站负责人张炳扬介绍,17 日、18 日这两个高峰期省站发送旅客人次 6 万左右,而该站在最高峰时每天能够发送 11 万人次,因此还有很大的运力可以发挥。

或者可以这样说,经过市场化的洗礼,民航和公路看待春运的视角已经发生了根本性的转变,春运不再是“洪水猛兽”,而是张开口袋接钱的“黄金时光”。如果说对公路和民航来说春运还存在很大压力的话,那么这种压力更多来自于安全和服务,而不是运力。

关怀:在细微处改变本质

按照政府相关部门的说法,今年春运的最大特点是:客流量大、高峰期集中。其主要体现在元旦、春节和学生放寒假同在一个月,外来务工客流、学生客流以及商务客流高度聚集,加上去年受“非典”疫情影响,旅游客流推迟至现在等。实际上,“客流量大、高峰期集中”这样的词语用来形容每一年的春运都是可以的,这几乎就是春运的不变写照。在大的方面,春运是相似的,不同之处在细节,这些细微的叠加,带来了春运质的变化。

春运期间的广州火车站曾经给很多人留下过“恐怖”的印象,现在的广州火车站远看仍然是黑压压的人头,但真正走进去,气氛却远没有记者想象的紧张。候车的人流都有序地分片排列,警察和身披红绶带的广铁青年志愿者随处可见。一位去江西上饶的打工妹对记者说:“来之前心里没底,进了候车室觉得也没有那么恐怖,秩序挺好的。”这两年,火车站的刑事案件确实大大减少了。与之相对应的,是服务设施越来越温馨,比如大面积的临时候车篷,今年又在广场和候车室之间建了 150 个“雨廊”,让旅客彻底免受淋雨之苦。

在广州—北京 T15/16 次列车的硬座车厢里,记者看到了 40 多个给无座旅客准备的小塑料凳,大部分列车上备有电热水壶,旅途期间的喝水问题基本可以保证。由于严格控制了超载率,列车的拥挤程度也有所缓解,起码能保证旅客走动、入厕等需求。再加上联防联治等手段的启用,列车上的治安问题也有所改善,旅客生理和心理压力大大减轻,以羊城铁路总公司广州客运段为例,2002~2003 年只发生了两起“火车精神病”。

在价格竞争上不占优势的民航,这几年更是在服务上动了不少脑筋。

从亲情服务到绿色概念，“服务牌”一张接一张。而过去在安全和服务方面较为弱势的公路系统，今年也把“温馨服务”作为春运的主题，为旅客提供了购票送保险等让利性质的贴身服务。

在预防“非典”方面，各部门的措施也落实得非常到位。在广东省客运站，记者看到旅客逐一经过电子门接受体温测试。白云机场也制定了严格的方案和预案，把“防非”提到了保障旅客人身安全和系统安全的高度。广州火车站则按照广东省春运安全预防“非典”工作的要求，在原来防控“非典”预案的基础上进一步完善了应对预案，制订了初级戒备防控预案和一级戒备防控预案。

回到前面那位老交通的希望，受中国人口数量和地区间经济发展不平衡等客观条件的制约，要把春运的客流数字降下来可能并不现实。较为现实的是，使越来越多的人性化服务融入春运的大潮中，让奔波在春运途中的旅客感受到更多的温馨和关怀，让春运曾经“狰狞”的面目日益和善。这，才是我们对春运这一中国特色的年度“结点”的期待。

(原载 2004 年 1 月 19 日《人民日报》)

春风作伴好远行

——南昌铁路局开展“诚信南铁人、亲情伴你行”活动纪实

南昌铁路局党委 南昌铁路局

又是一年春运时。

随着社会文明的不断发展,人们对旅客权益,尤其是对运输行业的“人性化”和“亲情化”服务日益关注。作为国民经济大动脉的铁路,每年的春运都是一场运能与服务的“综合大考”。而作为全路“民工潮”重要源头之一的南昌铁路局,自1996年成立以来,一直是全路春运的热点,而且每年都交了一份较为满意的答卷。今年春运期间,为了普及诚信理念、传播诚信文化、打造“诚信铁路”崭新形象,给旅客以亲情化服务,南昌铁路局隆重推出了“诚信南铁人、亲情伴你行”春运主题活动,在职工中树立“以人为本”的服务理念,让千千万万的旅客享受到铁路的良好服务,感受到宾至如归的温馨。

运输组织:于无声处度高峰

今年春来早。按照铁道部“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的战略部署,南昌铁路局坚持“全路一盘棋”思想,在确保全路畅通前提下,针对本局今年春运“客流大、峰期长、难度高”等特点,制定了“确保重点,舍弃一般”的运输思路。

春运前就做好民工、学生客流和探亲客流的调查分析和统计工作,并制定了节前、节后及客流高峰期三套春运方案。在运能安排上,牢牢把握运能总“开关”,对车辆进行挖潜,采取车底套用等办法,千方百计筹集车辆增开图外临客。在铁道部的大力支持下,我们在客流最为集中的南昌、潢(川)、麻(城)地区重点配置运力、利用备用的32组车底和兄弟局借调的46组车底,采取乘