

1月26日上午，湖北武汉天河机场T3航站楼内锣鼓喧天，雄狮腾挪跳跃。大三学生李磊和家人一起，准备从武汉直飞香港。“趁着寒假和父母一起去旅游，期待这趟旅行能够拓宽自己的视野。”李磊说。

2024年春运已拉开大幕。今年春运为期40天，从1月26日到3月5日，全国跨区域人员流动量预计将达到90亿人次，铁路、公路、水路、民航等营业性客运量将全面回升。

返乡流、探亲流、学生流、旅游流……春运开始后，各地火车站、机场和客运枢纽人头攒动、客流加大，加上处处可见的龙年主题贴纸、灯笼、中国结等新春饰品，呈现出一幅秩序井然、服务高效、年味浓郁的春运图景，成为流动中国、温暖中国、文明中国的生动缩影。

运力有保障

“今年春运期间客货运输将保持高位运行，呈现出‘两高两大’的特点。”在1月16日国务院新闻办公室举行的新闻发布会上，交通运输部副部长李扬这样介绍今年春运形势。

跨区域人员流动量将创历史新高。预计今年春运出行需求将进一步释放，全国跨区域人员流动量将达到90亿人次。其中，铁路、公路、水路、民航等营业性客运量将全面回升，总量超18亿人次，同比增长约40%。

自驾出行占比将创历史新高。随着公众出行习惯发生结构性变化，叠加春节假期免收小客车通行费时长增加等因素影响，公众选择自驾出行的意愿显著增强。预计春运高速公路及普通国省干线非营业性小客车人员出行量约72亿人次，春节假期自驾出行占全社会人员出行量的比例将达80%。

交通物流保供保畅面临较大压力。春运期间，蔬菜、水果、肉蛋奶等民生物资，煤炭、天然气等保暖保供能源物资，以及春耕备耕物资的运输需求旺盛，需统筹做好大客物流运输保障工作，保障物流“大动脉”和城市末端“微循环”畅通。

综合运输安全生产面临更大挑战。春运持续时间长、运输强度大、运输工具实载率高，交通运输系统持续满负荷运转，加上低温雨雪冰冻等恶劣天气易发多发，安全生产、应急保障等任务更加艰巨。

面对超大规模客流压力，交通运输部等多部门从加强客流研判、运力保障、安全管理和应急处置等多方面着手，保障公众平安出行。

国铁集团客运部负责人介绍，今年春运是疫情防控平稳转段后的首个常态化春运，预计铁路客流将出现探亲流、学生流、务工流、旅游流叠



▲为让旅客出行更便利，广铁集团长沙客运段团委组织40余名党团员青年开展了“青春志愿行 温暖回家路”志愿服务活动，团员青年志愿者们在长沙南站、长沙站候车室、站台及列车上，为旅客提供出行引导咨询、重点帮扶、平安应急等服务，确保旅客有序乘车，为旅客回家路增添一份温暖。图为长沙客运段动车队青年志愿者杨培正在给旅客讲解怎么改签。 章秋、李峻峰摄

▼1月26日，从南京南站出发的G8981次列车上，工作人员与旅客合影。当天，南京客运段开展“福至运来 情满旅途”活动。 新华社记者 柳文惠摄



一二三四春运，又见流动中国

本报记者 叶子

加，呈现总体高位运行和节前相对平稳、节后相对集中的特点。全国铁路预计发送旅客4.8亿人次，日均1200万人次，同比2023年春运增长37.9%。

“我们将科学合理安排运力，用好去年新开通的杭昌高铁、济郑高铁、津兴城际铁路、广州白云站等新线、新站运输资源，统筹高速铁路和普通铁路，加大客运能力投放。全国铁路实行春运列车运行图，预计节前每日安排旅客列车1.27万列左右，节后每日安排旅客列车1.28万列左右，客座能力较2019年春运分别增长14.4%、12.6%。”该负责人说。

民航方面，预计今年春运民航客运量将达到8000万人次，日均200万人次，再创新高。

“我们将科学合理安排航班计划，确保运力准备充分、资源保障到位。”中国民用航空局运输司司长梁楠介绍，一方面，加密航班班次，加快恢复国际航班，满足人民群众春运期间出行需求。据预测，2024年春运日均保障航班将达到1.65万班，基本上与2019年持平，较2023年增长24%。另一方面，加强协同决策，强化冬季运行保障能力，提升春运期间航班正常运行水平。

2023年，铁路累计投产新线3637公里，新建、改扩建高速公路超7000公里，新颁证民用运输机场增加2个，国内航线网络通达性拓展23%，新增城市轨道交通运营里程超360公里。截至2023年底，全国高铁里程达4.5万公里，高速公路里程达17.7万公里，均为全球第一。交通网络骨骼更强壮、血脉更畅通，运输能力更强劲。

出行更方便

不少人发现，打开铁路12306手机客户端，今年新增了一个“学生和

务工人员春运预订票”专区。

自1月10日零时起，铁路12306手机客户端推出春运期间学生、务工人员专区预约购票功能，符合条件的旅客可通过该专区预约购买春运期间往返火车票，可提交开车前17天（含）以上的出行购票需求，最晚可预约3月5日的车票。



▲1月26日清晨，国铁郑州局郑州动车段检修完毕，中原“陆地航母”整装待发。 赵晶晶摄

今年春运，国铁集团进一步提升旅客购票体验，根据客流趋势，每日动态调整票额分配策略，兼顾长途和短途旅客出行需求，及时将票额投放至客流需求较大的车站，最大限度保障旅客出行需求。“我们通过上线购票需求预填、起售提醒订阅、升级候补功能、提供中转换乘建议等功能，帮助旅客抢票更便捷。”12306科创中心副主任单杏花说。

不仅是春运购票更方便了，选择空铁联运的旅客出行也更加从容了。“高铁追着飞机跑，火车飞机随心换”成为现实。

今年春运，成都双流机场、天府机场双双接入了高铁网络，航站楼内就能同站换乘。四川乐山女孩曹娟瑞从乐山坐高铁到成都，和姐姐、侄儿侄女会合后，一起从成都东站坐车到天府机场，接下来，他们要乘飞机去泰国参加曹娟瑞在清迈大学的毕业典礼。“高铁直通机场真棒！路上只花26分钟，非常方便。”曹娟瑞说。

根据交通部门的研判分析，今年的春节自驾将出现超大流量。在公路网，包括高速公路网和国（省）道网，预计每天出行的日均车流量将达到3720万辆，比去年同期预计将增长7.5%。预计峰值会出现在2月17日，也就是正月初八。

面对超大流量，相关部门多措并举改善自驾出行服务。

“我们联合公安部提出了重大节假日保障公路出行的八项措施，主要包括加强拥堵路段的疏导，提高收费站的通行能力，优化清障救援等。春运期间，针对大客流的需要，服务区将增加移动卫生间、移动充电设施。”李扬说。

数据显示，截至2023年11月底，全国已建设充电停车位的服务区共计6325个，占高速公路服务区总数的95%。今年春运，交通运输部还上线“e路畅通”微信小程序，方便自驾出行旅客。打开小程序，即可查询高速公路充电设施位置、实时状态等信息；遇到事故，通过小程序即可“一键呼救”……自驾出行更省心。

旅客出行更方便，离不开一系列有针对性的创新举措，也离不开科技的助力。2024年春运，AI系统频频亮相，信息技术广泛使用。

在北京丰台站的候车大厅，8位警务机器人第一次上岗春运。它的屏幕上滚动播放着反诈视频、车次信息以及报警电话，机身上方还有一个报警按钮，旅客只要按下报警按钮，便能直通派出所的接警台，不仅能实时对话，接警台还能看到报警人及现场的画面。北京丰台派出所政委陈洪震介绍，机器人主要在候车大厅活动，因为外观新鲜，更能吸引旅客的注意，也更方便对旅客进行出行安全提醒。



▲1月26日，在上海虹桥机场，一位小旅客手举标语牌在国产大型客机C919前合影。这是C919首度服务春运。 新华社发

在广东省广州市春运办，巨大的电子屏幕上，展现了广州重点区域的交通情况和数据。这一智慧交通系统，也被称为春运保障工作的“最强大脑”。广州市交通运输局科技信息处副处长喻伟介绍，通过整合交通运输数据、卫星定位、移动通信、交通检测器、气象、环保等数据，系统可以实时显示列车航班情况、高速顺畅程度、重点区域附近的交通运力等“海陆空”出行情况，帮助春运决策更科学高效，保证路网畅通，为旅客回家提速。

服务暖人心

“您好，小朋友的是绿色识别牌”“老人家，您的是橘黄色识别牌”……在江西南昌开往北京的复兴号列车上，党员列车长张慧将“五色识别牌”放在重点旅客的座位上，并针对不同类型的重点旅客，提供更加细致的服务。

每一位旅客平安顺利的出行，离不开工作人员坚守岗位、悉心服务。对老年旅客多一点关心、对小朋友多一点耐心、对年轻人多一点用心、对带孩子的大人多一点爱心，是张慧的“四心服务法”。春运期间，许多大人带着小孩出门，考虑到小朋友多、容易吵闹，会影响别的旅客休息，张慧特意在列车餐车的位置设置了一个儿童小课堂，带小朋友认识车厢里的设施设备，还准备了一些贴纸和小玩具，作为奖品发放。

如今，春运不仅要“走得了”“走得快”，还要“走得好”。今年春运，各部门推出不实招，推动服务升级，让归乡旅途更加温馨。

“妈妈，这条‘龙’真可爱，我要把它带回家！”1月27日上午，在上海虹桥火车站·心尚雷锋服务工作室前，即将坐高铁回重庆万州老家过

年的付先生一家三口喜气洋洋，老爸展示着书法家在现场刚写好的春联和福字，小女儿则接过了民间艺人现做的龙形糖人。当天，虹桥火车站举办“我们的节日·精神的家园”迎春送福活动，为来往旅客送上祝福。今年春运，虹桥车站还推出“暖手工程”，在厕所里增设热水出水口，在座椅扶手旁增加充电装置，解决旅客回家路上“充电难”问题……点点滴滴体现服务的周到和细致。

在云南昆明机场，左手捧着鲜花、右手拎着云南特产的旅客到处可见。春运期间，机场为中转旅客提供诸多特色服务。例如，在各中转办理厅和休息厅均推出了迎新活动，旅客通过参与互动话题可以抽奖、领取小礼品。对于中转时长在4小时以上的中转旅客，机场免费提供昆明市城市观光，旅客可从翠湖讲武堂、南强街、斗南花市、海埂公园、云南省博物馆五条路线中选择。

春运期间，国航将“浓浓的年味儿”装点旅客航空出行的各个环节中。国航移动端推出年货节活动，签到抽大奖、大额优惠券、机票秒杀价、特色红包封面等新年好礼送不停；在国航部分值机柜台、休息室区域，旅客将有机会体验到书法送福、品味元宵等中国传统民俗文化；在客舱中，旅客有机会品尝到春节主题的水饺、汤圆和国航专属中式糕点，并配以多款春节主题机上服务用品……

志愿服务，也为春运保驾护航。今年春运，广东交通集团所有高速公路路段启动志愿服务活动，超8000公里高速公路、380多个服务区、76个客运站、203座加油站等服务窗口同步拉开春运志愿服务序幕。万余名“红马甲”活跃在广东省21个地市的高速公路、服务区、客运站等场所，努力打造“平安春运、畅顺春运、暖心春运”。

（实习生杨佳熙对此文亦有贡献）

春运“大考”用“心”作答

潘旭涛

2024年春运“大考”如期而至。在今年的春运“答卷”中，相关部门瞄准痛点、创新举措，用“心”作答，努力让春运成为旅客的温馨体验、美好回忆。

今年春运，网上购票更便捷了。春运大幕开启前夕，“铁路12306”持续“放大招”：上线“购票需求预填”和“火车票起售提醒订阅”新功能；推出学生、务工人员专区预约购票功能；增加候补订单和备选方案数量；扩大车票改签范围……旅客的诉求、网友的呼声，转化为购票软件上的新功能、新规则。

今年春运，旅途更舒适了。不想被车厢里的视频外放、大声喧哗打扰？“静音车厢”是不错的选择。自1月20日起，铁路部门提供“静音车厢”服务的动车组列车新增35列，拓展至72列。体验过“静音车厢”的乘

客表示：“刷视频时，声音不能外放，需要戴上耳机。有人大声说话时，乘务员会上前劝阻。”除了更多车厢开启“静音模式”，不少列车还增添了医药箱、数据线、“哄娃神器”等，满足旅客多种需求。

今年春运，自驾出行更顺畅了。在这场90亿人次流动的春运大潮中，出行人次的80%选择自驾车，将创历史新高。春运期间，针对大客流的需要，高速公路服务区增加了移动卫生间、移动充电设施。如今，驾驶电动汽车出行的人越来越多，司机可以登录交通运输部“e路畅通”微信小程序，查询高速公路充电设施位置、实时状态等信息。

今年春运，换乘更方便了。空铁联运等方式日渐普及，让旅客出行衔接更高效。一些民航和铁路企业合作推出空铁联运产品，旅客不但能在同一购票平台一键下单、一次

购票，还能实现行李直挂，在乘飞机和赶高铁之间快速转换，更便捷地抵达目的地。

一项项创新举措的背后，是“硬核”运力保障。国铁集团专门编制了春运列车运行图，在客流集中的地区、方向和高峰时段加大运力投放；航空公司加密航班班次，构建“干支通，全网联”国内通程航班，加快恢复国际航班；交通运输部加强路网运行监测，提升收费站通行效率……

一次次暖心服务的背后，是沉甸甸的责任担当。铁路人昼夜值守，护航列车安全运行；交警迎战风雪，全力疏堵保畅；交通执法人员启动专项行动，增加巡查频次……

每年春运，人们踏上旅途，诸多细节满满的新举措、新服务一路保驾护航。这些暖心守护，让承载浓浓乡愁的年度“大迁徙”，成为实现万家团圆的幸福旅程。