



北京南站暑运纪事

服务升级优化 旅客“畅行一夏”

严 冰 王梓馨 吴杏雨



处暑节气已过，暑运进入尾声，学生客流、探亲客流、旅游客流等叠加，铁路暑运迎来返程客流高峰。2026年暑运自7月1日启幕，为期62天，全国铁路预计发送旅客10.1亿人次。

作为最早开通的中国高铁站，北京南站是暑运客流保障的关键枢纽，承担京沪高铁、京津城际等线路旅客集散任务，截至目前日均发送旅客17.4万人次。“面对暑运大客流考验，我们通过一系列创新举措夯实保障基础，在持续优化服务举措的同时推进硬件设备迭代升级，全力为广大旅客营造安全顺畅、温馨舒适的出行环境。”北京南站新闻发言人张俊辉介绍。正值8月中下旬返程客流高峰期，笔者走进北京南站，探访暑运保障背后的暖心故事。

暖心服务 守护旅客出行

走进候车大厅，京铁爱心服务台亮橙色的背景标识清晰醒目。北京南站京铁爱心服务组班组长韩文文，正推着轮椅，将一名脚部受伤、行动不便的旅客平稳护送到候车座位区。

“暑运期间，老年旅客、儿童旅客出行占比明显提升，还有不少来京就医的特殊重点旅客。我们日均要承接近200单‘一对一’帮扶申请，班组实施人员动态调配，确保重点旅客出行高峰有人接、有人送、有人管。”韩文文介绍。

除人力保障之外，服务区配置了多样便民设施，精准对接不同群体的出行需要。班组自主研发的盲人引导器，能够有效帮助视障旅客辨别方位，提升出行安全感；站内储备多台轮椅，设有可躺式轮椅，服务术后身体极度虚弱的旅客；爱心百宝箱内，老花镜、放大镜、尼龙绳等常用应急物件一应俱全。

今年7月，视力障碍旅客钟先生携带导盲犬出行。确定旅客乘坐地铁到达后，班组提前与地铁工作人员联动对接，将服务链条延伸至轨道交通，完成从地铁到高铁的服务接力，打通残障旅客出行的每一环节。韩文文仔细核对车次信息，协助旅客优先进站检票，并与列车长进行交接，确保全程无忧。“我们愿做他们出行的眼睛，点对点做好接力帮扶，做实无障碍服务，守护旅客



▲繁忙的北京南站候车大厅。

►P3停车场网约车等候区。

▲北京南站外景。 刘永刚摄

本文配图除署名外均为受访者提供



硬件升级 优化候车体验

除了服务上的优化，北京南站还升级了硬件装备，科技赋能的“巧思”遍布车站各处。东进站口处，4条安检通道配备脚部安检探测仪，旅客正常走过即完成小

腿以下扫描，“人工+系统”双重保障让识别更准、通行更快。候车大厅里，今年7月正式启用的24A检票口设置10条检票通道、2部电扶梯，楼上楼下同步检票，有效分流旅客，确保快速有序检票乘车。车站还设置免费充电台和充电座椅，覆盖候车区域，方便旅客为手机、电脑等电子设备充电。

如果说地上硬件的升级让候车更从容，那么地下一层的改变则让赶路更高效。步入北京南站地下一层，4个快速进站厅亮着醒目的引导标识。“为更好满足旅客出行需求，车站持续优化进站流线。从地铁到高铁，只需5分钟。”北京南站客运车间党总支书记赵珊珊向记者介绍。京沪高铁、京津城际4个快速进站厅已实行常态化全时段开启，运营时间与车站同步，为距开车20分钟内的旅客开辟出一条“丝滑”进站通道。

“每一个细节的优化，都是为了让旅客少等一会儿、少跑一段路。”张俊辉表示。

创新举措 畅通全链保障

“停车场现在太方便了，有了智能大屏，能看到车到哪了，省心不少。”在北京南站P3停车场，旅客何女士点赞道。今年7月，北京南站P3停车场完成改造升级，全面推行智慧管理系统，科学提升停车场接驳效率，安装智能导视屏，旅客可通过手机实时接收车辆位置信息，或在候车区高清LED屏上直观查找车辆。P1-P4停车场系统升级全部完成，实现出租车与网约车、私家车等互不交叉，形成“东西地下停车场承接网约车及社会车辆、南北出口集散出租车及公交车”的整体格局，确保交通组织顺畅有序。

在创新服务流程上，重点旅客会合点的“爱心铃”成了亮点。车站在东、西进站口重点旅客等候点位增设呼叫铃与爱心等候座椅，破解旅客到达时电话占线、联络受阻的痛点。脚部扭伤的郑先生对此深有体会：“这个装置太方便了，一按就有人响应。”京铁爱心服务组班组成员孙正娟告诉笔者：“很多行动不便的旅客会提前到站，按下呼叫铃，班组就能立即响应，不用旅客在站外焦急等候。”

“北京南站聚焦旅客出行需求，全面提升服务品质，让旅客出行体验更美好。”张俊辉表示。暖心服务传递温情，硬件升级提质增效，创新举措畅通全链。暑运还在继续，北京南站正以细致入微的保障守护千万旅客的旅途，让每一次出发与抵达，都安心舒心、暖意融融。

图①：京铁爱心服务组成员在展示“爱心百宝箱”物品。

图②：韩文文（右一）把旅客送上车。

图③：京铁爱心服务组成员在为旅客服务。

8月24日，北汽福田2026年科技文化节启幕，一批最新科技创新成果集中亮相。在北汽福田客车全球中心工厂的总装车间，科技带来的友好之变正悄然发生。

车间里，歌曲《我爱你，中国》的旋律缓缓奏

响。每当客车完成一道工序，驶向下一环节，音乐就会响起，工人们把这个过程称为“走线”。缓缓移动的车身下方，不再是传统的固定轨道，而是一台被称为AGV（智能导引车）的智能“搬运工”。悠扬的旋律，为每一次“走线”增添了独特的仪式感。

科技的友好与温度，正随一辆辆客车驶向远方 这里的车间，对人越来越友好 ——走进北汽福田客车全球中心工厂

夏艺珊 杨雨欣

车间里的环境之变

走进总装车间，凉爽的气流从头顶洒下。车间内没有传统工厂的轰鸣，侧耳细听也并不嘈杂。明亮的车间内，处处藏着对工人们不言而喻的关怀。

今年7月，北汽福田为旗下位于北京、山东潍坊、诸城、河南商丘4个城市的6所工厂投入近2亿元，升级了降温系统。8月中旬的北京刚过立秋，室外有近35℃暑热，车间内却始终维持在26℃—28℃。

变化不只写在温度计上。去年起，总装车间把气动作业工具陆续换成电动定扭工具。降噪后，音量控制在60至70分贝，与日常交谈相近。通道一侧，统一配发的睡垫整齐收纳在划定的午休区。每天中午，工人们会铺开垫子，在这里小憩一个多小时，再以饱满的状态投入下午的生产。这项2024年启动的

“午休工程”，今年把行军床换成了轻便的睡垫，既不占地方，也更加舒适。“如果我们的工作能为员工们增加一些幸福感，我们也特别开心。”欧辉工厂党支部书记、工会副主席孟丹说。

智造里的“柔性”之变

更深层的变化，发生在智能制造本身。今年5月，AGV正式在总装车间投入使用。

过去，传统的“板链”传送模式好比一条自动扶梯，一旦启动，整条生产线上的车辆便只能同步移动。如今，每台车都有独立的AGV搬运，同一条生产线上，不同车身长度的各种车型，都能按需运送，实现更加灵活的“柔性”制造。“配合雷达测距技术，车辆之间也能更好地保持安全距离。”总装车间高级经理韩贺介绍。

生产更“柔性”，工人的操作也更轻松。

与AGV配套的SPS智能物料配送系统，能根据车辆配置自动匹配专属物料，员工扫码即可呼叫配送。就连螺丝拧紧这道工序，也从过去依赖人工判断，变为使用电动定扭矩扳手精准控制，做到自动检测、自动报警。“跟以前比干活轻松太多了，物料自重较大的装配基本有机械手辅助。物料提前配送到线边，系统都做好配置，不用脑子里记，干活心里踏实多了，不用跟流水线抢时间、催料了。”总装车间班长高岩说。

从车辆按需调度，到物料精准配送，这份客车行业首创的双车AGV组合输送与SPS物料配送系统，为制造增添了“柔性”，为产线增强了“韧性”。

产品里的关怀之变

如果说车间的变化是对内的关怀，那么驶向世界各地的欧辉客车，则把这份人性化



▲北汽福田客车全球中心工厂的总装车间。

受访者供图

嵌入了产品本身。

传统的扶手立柱通常落地固定，车身颠簸的冲击力会直接传导到扶手上。而如今，欧辉客车将扶手改成不落地设计，下端固定在台阶立面，降低了车辆颠簸对扶手的冲击力。同时，扶手的上支座做了结构升级，整体更加耐用稳固，乘客抓握起来也更加安心。

在智能驾驶领域，欧辉客车实现了由传统的前向预警，到侧向主动制动的升级。“客车轴距比较长，右转弯常常是盲区，很容易出事故。考虑到这一点，我们做了侧向和后向的主动制动。”欧辉客车技术研究院工程师刘凯介绍。客车能够识别驾驶员视野盲区内靠

近车身的行人，并在必要时主动介入停车。“客车载的是人，必须更加谨慎。”刘凯说。

从北京的公交线路，到非洲、澳大利亚、斯里兰卡的街头，北汽福田的各款产品正以多种技术路线满足不同市场的出行需求。现在，北汽福田的服务网络已覆盖全球140多个国家和地区，并在多个海外市场布局生产基地，推进本地化生产，为当地提供就业岗位。

从车间里28℃的凉风，到产线上灵活调度的AGV，再到产品中主动制动的智能系统，这些变化都指向同一件事：将人的感受，融入技术创新里。如今，中国科技的友好与温度，正随一辆辆客车，驶向更远的地方。