



○开篇语○

俗话说“一年之计在于春”，春天在一年四季中位置重要，新一年的计划打算要早作安排、抓紧实施，为全年打好基础。小到个体的工作布局，大到部门整体的全年目标，春天的意义不仅仅是开好头、布好局，更是积蓄能力、孕育希望。本报今起推出《一年之计》系列报道，展示各行各业和形形色色人物的“一年之计”。欢迎读者参与报道，并积极提供报道线索。点题热线：0535-6879077。

开往春天的城铁再出发

城铁青岛段预计年内通车，运行图将继续优化

本报记者 蒋大伟

3月15日，历时40天的春运落下帷幕。对铁路人来说，这个横跨春节的客运大潮的结束，意味着下一个旅程的开始。

青荣城铁的一年之计在于什么？答案在一个一线铁路人的口中。

16日，记者采访到城铁烟台南站的客运主任李好。她说，提升服务、迎接新挑战是今年工作的重中之重。



16日下午，旅客在烟台南站乘坐去往上海虹桥的动车。 本报记者 蒋大伟 摄

“新速度”下保证旅客安全温馨出行

如今，选择动车出行成了很多市民的“新常态”，沿线各车站的客服人员也在“新速度”下探索如何让服务更加温馨、出行更加安全快捷。“希望青荣城铁能够开行更多的动车，让市民出行有更多的选择，也希望我们的服务能够更加温馨。”提起对新一年的展望，城铁烟台南站的客运主任李好说。

青荣城铁开通前，烟台车务段特意组织车站乘务人员到济南西站学习参观先进经验，没有动车的烟台像迎接“新媳妇”一样迎接动车的到来。

“现在动车的进站和出站速度都很快，在站台上组织乘客有序乘车的任务变得更加严峻——因为一不留神就可能出现安全问题。”李好提起工作，安全

出行和温馨服务就是她的永恒话题。

“我们的工作重复性比较强，每天都会遇到不同旅客给出的同样问题，特别是动车新进入烟台，很多旅客都是第一次乘动车，疑问和咨询便会多很多，耐心的回答之外，旅客的疑问就是我们需要去完善的地方。”

“对旅客的服务我们遵守着‘无需求、勿打扰；有需求，有服务’的原则，从购票到检票上车，市民能够实现自我服务的我们不去打扰，但是对有服务需求的旅客，我们的客服人员会及时出现提供服务。”

车站的工作人员在重复的工作中寻找如何让服务更加温馨、出行更加安全快捷的答案。

让重点旅客享受更周全的服务

根据铁路部门的相关规定，为了保证旅客的安全，开行动车组的车站不发售接送站台票。春运期间，李好发现，很多旅客有接送站的需要，这种需要让李好对今年的城铁服务工作有了新的方向和期盼。

“烟台南站不售站台票，很多需要专人照顾和陪护的重点旅客在上站台乘车和下车出站这段空间中需要我们提供更好和更人性化的服务。”李好说，“进站候车，我们专门设置重点旅

客候车区域，让重点旅客通过人工检票口检票乘车，腿脚不方便的旅客我们还提供轮椅等服务，保证重点旅客在有限的停车上车的时间内顺利安全上车。”

“今年我们准备开通重点旅客服务热线，让重点旅客的家属可以提前预约服务，接站方面，因为烟台南站是中间站，动车停靠的时间很短，接站家属通过我们预约后，我们可以实现上车接站的快捷对接。”

盼青荣城铁的车次越来越多

“希望新的一年，青荣城铁的车次能越来越多。”谈到对新一年的期盼，李好说，“车次变多了，虽然我们的工作压力会变大，但是旅客能够有更多的选择，他们的出行就会变得更加快捷。”

目前，青荣城铁青岛段正在施工，预计年内将实现开通运营，届时青荣城铁将实现全线贯通。此外，威海站的改造也在推进。今年威海站投入使用、青岛段开通运行后，青荣城铁将增加部分车次，本月20日起，青荣城铁部分车次也将优化调整，大约每2小时就有一趟开往济南的动车，整个青荣城铁运行图

将更加优化和完整。

今年春运期间，青荣城铁沿线各车站动车共计发送旅客48.79万人，烟台境内各车站发送旅客23.78万人次，占烟台铁路客运发送旅客的38.43%。如今更多的市民选择坐动车出行，青荣城铁也将成为胶东客运的大动脉，提供安全、温馨的服务成为站上客服人员每天奋斗的目标。

2014年12月28日青荣城铁正线正式开通运营，现在这趟从冬天开出的城铁已然开进春天，并将承载胶东百姓的梦想和期盼开往无数个春夏秋冬。

拿烟台站车票到南站乘车

春运期间，平均每天都有10位马大哈因此耽误行程



盘点2015年春运幸福回家路 ⑥(完)

本报3月16日讯(记者 蒋大伟 通讯员 李默) 15日，持续40天的春运落下帷幕。烟台车务段春运期间发送旅客88.1万人，日均2.2万人，同比增长82%。其中动车发送旅客48.79万人，客流高峰日为2月24日，发送旅客34297人。少数旅客不注意烟台站和烟台南站发出动车的不同，日均10人拿着烟台站始发的动车票到烟台南站乘车而耽误了行程。

“自2月4日，去往北京的G472次和去往济南D6052次从烟台站始发后，每天大约会有10名旅客拿着在烟台站始发的动车车票到烟台南站乘车，很多

旅客因此耽误了行程。”城铁烟台南站客运主任李好说。

据了解，烟台到北京的G472次列车和荣成到上海虹桥的G458次列车在烟台站和烟台南站的发车时间都是下午2点20分左右，部分旅客以为所有的动车都在烟台南站发车，车票上明明显示的是烟台站，却到了烟台南站乘车。

“有些城市，乘客可以在列车开车前，在烟台南站改签到其他车次，避免耽误行程，但是有的市民由于来不及再回烟台站乘车而因此耽误了行程。”李好说。

铁路部门规定，若列车已发车，旅客改签和退票需要到出发站改签，市民拿着晚点的车票无法从南站实现改签。

此外，春运期间烟台车务段共照顾重点旅客一万多人，拾金不昧6300多元，收到旅客表扬信22封，旅客寻找失物3900多件，确保了旅客出行“安全、方便、温馨”。