



奔走在幸福的大道上

铁路、公路、民航出台多项措施,旅客出行安全放心

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 王瑞超 白新鑫
实习生 卢姗

春节临近,在各地发出就地过年倡议后,今年春运没有了往年一片繁忙的景象。记者了解到,2021年春运1月28日开始至3月8日结束,共40天。按照今年疫情防控常态化工作要求,车辆及人员流动较往年春运期间有所减少,尽管如此,铁路、公路、民航等单位仍按照春运有关要求,在安全、防疫、服务等方面出台了相关措施。



>> 12306售票时间延长,退票时间延至开车前

近日,记者从中国铁路济南局集团获悉,12306售票服务时间延长到每日5:00至23:30,线上也可改签当日24点前其他列车车票,为旅客提供方便快捷的线上服务体验。线上退票业务办理时间优化至全天候24小时,同时退票截止时间由开车前25分钟调整至乘车站开车前。记者注意到,今年的车站自助售票设备新增退票功能,随时满足使用电子支付方式且未换取纸质报销凭证旅客的退票需求。对现金购票和已取报销凭证的旅客,可先在12306网站办理退票手续,180天内到全路任一车站领取退票款项,有效避免旅客到车站聚集。

另外,部分车站设施改造升级。春运期间,潍坊火车站新建南站房投入使用,新增站房面积2.5万平方米,旅客可通过南北两个站房同时进站、检票、乘车,车站增设开放式售票窗口、综合服务平台、母婴候车区、无障碍电梯、电子检票闸机等旅客服务设施。临沂火车站新站房也将启用,站房面积由原来的6000平方米扩容至14980平方米,增设“四区一室”和天桥垂梯,设立开放式售票窗口,配备自助进站设备,旅客出行更加便利。

便民服务让旅客出行更美好。济南局集团公司为重点旅客提供人工售票、人工问询引导和

人工验证检票等全程无忧服务,保障老年及脱网人群线下服务需求,在济南、济南西、青岛、烟台、临沂、日照等车站设置急客绿色通道,保障特殊重点旅客出行便利。新增青岛北站、临沂北站互联网订餐服务,济南局管内12306互联网订餐车站增加至6个,送餐商家增加至27个。济南西站候车区全新改造回马廊,原比例还原复兴号模型,开发模拟驾驶室乘车体验项目,丰富旅客候车生活。潍坊北站推出“顺手寄”便民快递服务,旅客限带物品可以通过顺手寄的方式邮寄回家。

强化站车及货物运输疫情防控措施。全面加强站车防控工作,

加强客流疏导,做好旅客进出站体温检测,落实旅客列车运行途中旅客体温抽测,落实旅客佩戴口罩措施,保持安全距离,减少车厢内走动。严格落实站车通风换气、卫生保洁、日常消毒等措施。加强货物防疫,严格落实检测、消毒、防护三项措施,严格执行进口冷链食品运输海关通关单证等查验制度。全面加强消毒,对装载冷链食品的车辆、货位、货柜、台面、操作工具设备和从寒冷地区入境普通货物外包装,接触前按规定进行消毒。及时处置疫情,落实旅客列车预留隔离席位措施,发现发热旅客,立刻启动应急预案,及时移交地方防控部门。

>> 安全防疫不放松,灭菌工作有保障

由于疫情的原因,今年我国人口流动规模低于常年,客流存在较强的不确定性,为此济南长途汽车总站将疫情防控放在今年春运工作的首位,坚持常态化精准防控,严格按照“外防输入、内防反弹”的工作要求,做好春运期间的疫情防控工作。

在进站口设置红外线体温监测仪,进站旅客实现100%测温通行,近期,济南长途汽车总站引进了国内客运站首台智能行李安检

消杀一体机,对旅客行李进行高效快速消毒杀菌,可以保证在最短时间对行李携带的各类病毒、细菌实现高达99.99%的灭杀率,最大限度减少病毒“物传人”的可能性。与此同时,济南长途汽车总站在售票口、检票口均张贴了“一米线排队”标语和标识,并安排专人维持秩序,确保旅客间隔一米距离有序排队购票、乘车;定时对站区进行专业消杀作业,所有进站旅客,工作人员均佩戴

口罩,对重点地区来的旅客总站做好信息登记,严把输入关。

为确保广大旅客的出行安全,春运前期,总站开展了安全隐患拉网式大排查大整顿专项行动,确保做到安全无死角、隐患零盲区,并积极组织开展反恐防爆以及消防等多项实战演习。同时,总站将按照“三不进站,六不出站”的工作要求,对旅客进站进行严细把关,杜绝“三品”进站上车。针对可能出现的雨雪雾天气,总站备足热水、姜

汤,全面保障广大旅客有一个安全温馨的乘车环境。

不仅如此,春运期间,总站全面升级“爱心通道”、“雷锋志愿服务站”“爱心妈妈小屋”“爱心送水车”等系列贴心服务,此外总站全新组建了“暖冬服务队”,在候车大厅、候车长廊、收车区等客流集中的地区,重点围绕疫情防控宣传提醒、咨询指引、票务协助等随时向旅客提供流动服务。为旅客全方位打造安全、顺畅、优质的春运旅途。

>> 除夕夜机场大巴,免费流水发车

机场方面,为实现疫情防控与春运保障“双胜利”,济南机场春运期间推出多项服务。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者了解到,在严格落实各项疫情防控措施的基础上,济南机场为有需要的进出港旅客精心准备《济南机场进出港旅客防疫明白纸》,指导旅客做好自身防护。

济南机场为有需要的旅客免费提供爱心防疫包,内含一次性口罩、手套、消毒湿巾等防疫用品。旅客可凭乘机凭证到候机楼问询台、贵宾区服务台、候机区综合服务柜台、停车场绿荷服务站领取。值得一提的是,针对儿童旅

客,济南机场在候机楼问询台准备了防飞沫面罩,为有需要的儿童旅客免费提供。此外记者注意到,在国内旅客到达验码测温点,没有智能手机的旅客可在此处免费打印健康码。

春运期间,为帮助因天气、交通等特殊原因存在晚到可能的旅客以最快速度办理乘机手续,济南机场设立晚到咨询电话、开通“晚到旅客”值机柜台,提供“晚到旅客”安检绿色通道。如果旅客在到达机场前,面临晚到情形,可以提前致电机场晚到咨询电话,落实能否正常乘机;对有条件赶乘飞机的旅客,机场安排专人协助优先

办理乘机手续。

此外,记者了解到,春运期间,济南机场停车场绿荷服务站24小时为有需求的旅客免费提供拖车、电瓶亏电启动打火、轮胎更换、协助搬运行李等服务。

除夕日晚8:00至进港航班结束,济南机场大巴车免费流水发车,广大旅客可免费乘车前往市区,确保旅客顺顺利利回家、高高兴兴过年。

“除夕当天晚上8点后,我们物流中心为来往货主免费提供年夜饭和饮料,组织力量帮助货主搬运、装卸货物。”济南机场工作人员告诉记者,除夕夜他们准备了一系列的暖心活动让不能与家

人团聚的货主在机场过一个暖心年、欢乐年。

据济南机场工作人员介绍,机场为老、弱、病、残、孕及无人陪伴儿童等特需旅客提供“一站式”乘机引导帮助。出港的特需旅客若需使用轮椅、需要他人搀扶、帮助提拿行李,在抵达机场前可致电机场特服电话预约,也可直接到机场候机楼问询台办理。机场将安排专人迎送,协助办理乘机手续,并送至飞机客舱。

针对无陪儿童、老人和轮椅旅客,机场设立“安心飞”微信群,旅客家人可从微信群中及时了解旅客过检、候机、登机的实时动态,做到安心、放心。

金服务

出行路上多保重