



新春走基层 2020 春运特别报道

让爱回家

民生
情报站

A05

编者按



小琳跑春运

40 天的春运,承载着全国 30 亿人次的迁移。几十年的发展,春运的旅途越来越快,体验越来越好,变化的是日新月异的科技,不变的却是铁路、民航、客运上每一个人的付出和情怀。
作为父母、儿女,他们跟我们一样渴望回家,渴望团圆,但是作为工作人员,他们选择了坚守。今年春运,小琳从记者的视角,以 Vlog 的形式,走近那些在背后默默付出的人,感受那些看不见的“春运人”。

记者带你现场体验电子客票



现在,二代身份证等有效证件,就相当于之前我们手中所拿的车票,如果没有报销需求,可以不必取票

方便、快捷、刷身份证即可秒进站……今年春运是电子客票实行的第一年。春运期间,中原铁路所有高铁站都将实行电子客票,大大节省了旅客们的出行时间。那么电子客票是什么?究竟要怎么用?需要注意些什么呢?

□东方今报·猛犸新闻见习记者 王琳 实习生 聂燕闽/文图



如何进站乘车?

通过互联网订购车票后,无需再换取纸质车票,旅客可持二代身份证等有效证件或扫描 12306 手机客户端的购票二维码通过自助闸机完成实名制验证、直接进站。

乘车时,要按照购票信息显示的车厢号和座位号就座,遇到列车工作人员查验车票时,旅客

只需出示购票时使用的有效身份证件原件。购买减价优惠车票的旅客,需要随身携带相关优惠证件(如学生证、残疾人证)以便查验。需要提醒大家的是,进站之前要准备好身份证,在进行身份证和人脸识别验证的时候,不要戴帽子、墨镜之类,把额头给露出来。

车次、席位在哪里看?

互联网购票的旅客可在 12306 账户订单内查询,或查看手机短信、微信、邮件等,都可以掌握电子客票的车次、席位、乘车时间、检票口等信息。

除了在手机上查询,“购票信息单”也可以显示相关信息,旅客可以选择通过网站自行下载或打印,也可在车站售票窗口或自动售票机上打印。是否打印购票信息单,旅客可自主选择。不过,购票信息单只是作为提供信息所用,既不能作

为乘车凭证,也不能充当报销凭证。旅客还可以使用微信扫描报销凭证上的二维码查询车次、席位等信息。

如果以上方式都不太习惯,还可以查看车站的电子显示屏。车站候车大厅的电子屏会实时滚动显示各趟列车的检票时间、检票口。车站广播也会在车次准备检票时提醒各位旅客。此外,还可以询问服务台人员,他们会耐心为您解答。

证件丢了怎么办?

另外,如果身份证丢失了,是不是就不能乘车了呢?郑州火车站的值班站长表示,一旦不小心将身份证遗失了,可以到售票大厅的公安制证点,根据身份证号制作临时乘车证明,只需要大约 10 分钟的时间,旅客可以凭着这张乘车证明通过人工通道进站乘车。

如何退改签+报销?

需要报销的旅客,可在开车前或乘车日期之日起 30 日内,凭购票时使用的有效身份证件原件,到车站售票窗口(含自动售取票机)打印电子客票报销凭证。大部分车站在出站口设置了自动取票机,用于旅客在出站时顺手取报销凭证。

需要退改签的旅客,可在线上、线下多渠道进行办理。请确认好您的报销凭证是否已经打印。电子客票报销凭证作为税务部门认证的有价票据,只能办理一次。因此,建议旅客根据需要凭证件打印报销凭证并妥善保管,防止遗失。

再也不怕迷路了! 郑州火车站增设标识

□东方今报·猛犸新闻见习记者 王琳 通讯员 胡森 李国栋

1 月 15 日 9 时 09 分,K283 次列车缓缓驶入郑州火车站 7 站台。“三年都没有来郑州了,火车站变化真大啊!刚下车就看到了好几个出站的引导牌,特别是出站口提醒往东广场的提示,提前确定了方向,让我背着大包小包不走冤枉路。”乘坐 K283 次列车从上海来郑州探亲的秦先生,5 分钟后顺利从东广场出站,他对前来接他的侄子感叹地说。

据统计,7 站台位于郑州火车站 13 个站台的中部位置,从 7 站台下车经东广场出站约 400 米的路程,共有 18 个“东广场”的标识。如果从位于火车站最西面的 13 站台下车往东广场出站,550 米路程共有 30 个“东广场”的标识引导出站。

进入春运后,郑州火车站为防止客流高峰时段,旅客顾不上看出站指示牌导致出错方向,在新浪微博、微信公众号等多个平台征集旅客关于标识样式和位置的意见建议。重新设计制作了醒目的标识,组织专人通过实地感受旅客出站路线,将四个出站口进行编号(1、2、3、4),在出站地道内旅客最容易看到的位置新增 14 处路线指示牌、12 块温馨提示引导牌。在增加出站标识的同时,该站还对车站所有的标志标识进行检修,对破损脏污的标识进行了更新。让旅客下车第一眼就能在醒目位置看到出站标识,更方便快速找到换乘长途汽车、公交、地铁、出租汽车、机场大巴的位置。

该站在出站地道的两侧张贴悬挂了 78 个出站引导标识,接续引导旅客有序到达东西广场。在四个出站口设置了 12 处出站引导标识、12 块温馨提示引导牌,提示旅客确认好目的地再出站。在旅客到达高峰时段,该站安排播放温馨提示,并组织青年志愿者在四个出站口提供引导咨询服务,确保旅客准确出站。

郑州火车站内的南北旅客出站地道引导标识,方便了到达出站的旅客,在此也温馨提醒各位旅客,下车后注意查看站台及地道内的引导标识,以免走错方向。对于那些因匆忙确实没有注意到标识的旅客,需要往返折回时,可乘坐 B60、81、315 支线、Z318、318 路专线从西广场到达东广场,乘坐 315 路支线从东广场到达西广场,也非常方便。

进入春运的第六天,郑州火车站的客流平稳,没有出现旅客高峰,每天发送旅客 9.5 万人次,但到达旅客明显增多,每天达到 11 万人次。

女儿突然“失联” 幸好有铁警在

□东方今报·猛犸新闻见习记者 王琳 通讯员 赵亚伟

1 月 9 日晚 10 点,一位七旬老人眼含泪水满脸焦虑找到许昌火车站执勤民警小赵,称自己的二女儿购买了当日 K158 次列车车票前往新乡,傍晚时在火车站给家人打电话,称有人跟踪要害自己,随后就手机关机失去了联系。

老人二女儿张女士精神略有异样,当日和丈夫一起购买 K158

次列车车票前往新乡。结果傍晚时分突然给老人打电话称,夫妻两人闹了点小矛盾,丈夫独自乘车走了,而自己却被人跟踪,话没说完就断了线,一直处于关机状态。

民警及时核对了张女士的购票信息,并着手查看进站视频,同时安排警力在火车站广场及站区周边开展查找。几分钟后,广场民警传来好消息,顺利在车站广场南侧找到了张女士。原来,张女士给

母亲正打着电话突然没电关机了,一时不知道该如何是好,便一直在广场盲目溜达。母女安全团聚了,老人激动得饱含热泪向民警再三感谢,终于放下悬着的一颗心。

儿行千里母担忧。铁路民警提醒广大旅客,出行在外,遇有危险要及时报警求助;家属接到此类电话,及时报警向警方提供详细信息线索,避免过于惊慌贻误时机,也避免遇有诈骗电话上当受骗。