

八十七载老站的为民情怀

——关于西安站服务旅客与地方经济社会发展的调查

周道刚 李珂 柴钟琪



国现存规模最大、保存最完整的古城城墙——西安城墙如虎踞龙盘。文化浸润的西安站，处处有历史，时时有诗心。

西安站承载了无数旅客的情感记忆。在南站房，具有时代记忆的“西安”标识和立面大钟被保留，中庭空间内的吊顶和吊灯被翻新。在一二层东西四个厅，蒸汽、内燃、电力机车和动车组列车及配套设施按时间轴线陈列，形象展示了西安站的发展历程。

“西安站将铁路元素与十三朝的古都历史元素有机融合，赋予车站更多的文化内涵。”陕西旅游集团公司的工作人员张鑫说，“作为西安人，只要在火车站看见‘西安’两个大字，我就感觉到家了。这座车站不只是古城窗口，更是精神地标。”

建设者们在西安站的墙面、柱子、栏杆、吊顶等部位大量应用“回形纹”“如意纹”等文化元素，以长卷壁画《丝路百景》《晋陕黄河八百里》展现古今丝绸之路和晋陕大美景观，完美地彰显了西安站这一古都窗口的影响力和文化魅力。

南依古城墙，北望大明宫，西安站与大明宫、古城墙融为一体、交相辉映。从“承东启西、连接南北”的交通枢纽到“一带一路”的重要交通枢纽，从古丝绸之路起点到国际化大都市的窗口，西安站正以崭新的形象迎接八方宾客，助力陕西经济社会高质量发展。

“南北都能进出站，大大方便了旅客出行”

漫步于西安站，仿佛穿梭在铁路发展、时代变迁的历史长河中。“站房面积由以前的3.98万平方米增至11.5万平方米，可以同时容纳1.6万名旅客候车。”中国铁路西安局集团有限公司西安站改扩建工程指挥部总工程师杨朝阳介绍，“站场由6台11线增至9台18线，候车区配有2376个座椅、130多部电梯，年旅客发送量预计将达到4800万人次。”

西安站改扩建工程是一项浩大的民生工程，先后经历了近8年时间。每一个项目、每一个进展，都凝结着铁路建设者的心血和汗水。

施工期间，西安站、西安东站、陇海正线等要保持正常运行状态，施工场地位于西安繁华市区，施工地段存在湿陷性黄土、地裂缝等不良地质条件……技术难度高、安全风险大、施工组织难，西安站改扩建工程无异于“在铁路枢纽的心脏上做手术”。“在市中心区域开展作业，施工从天上到地下，四面开花、环环相扣，难度非常大。”西安站改扩建工程指挥部工程管理部主任赵伟说。

汗水铸就辉煌，实干铺就坦途。如今的西安站运行有力释放，对完善西安客运枢纽功能、构建西安铁路“四主一辅”客运格局、提升区域交通出行能力产生深远影响。“这次来西安，我确实十分震

撼：南北都能进出站，各种交通方式在这里形成了综合交通网络，大大方便了旅客出行！”来自成都的旅客贾先生说。

“眼前陡然一亮，功能齐全 远超我的想象”

2000多年前，张骞从长安出发，连接起东西方经济文化交流的大通道。今天，复兴号风驰电掣，西安站成为拥有南北双广场、双站房、多通道的综合交通枢纽，客运枢纽地位进一步凸显。

在西安站二楼宽敞明亮的高架候车厅，东西两侧各设有5个检票口，各类标识、引导牌、指示牌随处可见。候车区域设置有便民充电宝、自动售货机、自助寄存柜、按摩椅，一切都在朝着先进、科技和创新的方向发展；还有重点旅客候车区、军人候车区、儿童游乐区、母婴哺乳室“三区一室”，满足不同旅客的个性化需求。

“我终于盼来了这一天！”在西安站工作了31年的老职工谭仲元特别兴奋。西安站以“丝路缘亲情服务团队”品牌为引领，要求所有工作人员做到“开口服务”，在服务礼仪上做到“三人成列、两人成排”，全面提升客运服务质量，让旅客的出行体验更美好。

西安站改扩建工程多次赢得陕西省市政府肯定。2021年3月22日，陕西省劳动和技能竞赛启动仪式在西安站北站房施工现场召开；2021年8月16日，第十四届全国运动会、第十一届全国残运会暨第八届全国特奥会火炬传递收火仪式在西安站隆重举行。

近日，西安诗书画研究会组织陕西省内著名学者、书画家、作家采风，他们纷纷撰文赞誉铁路为陕西高质量发展所作的贡献。“步入西安站候车大厅，眼前陡然一亮，其大气恢弘，其亮丽动人，其功能齐全，远远超出了我的想象……”资深报人、文化学者商子雍在文章《坐着火车去旅行》中这样写道。

时购买两个相同发到站和多个不同发到站的产品。购买产品后，旅客可在12306网站、12306App及自助售票机预约席位。产品自启用至有效期结束后180天内，旅客可凭有效身份证件原件到产品指定发到站窗口换取报销凭证。

青藏集团公司积极做好开通计次票车站客票应用、检票、验证、站车无线车票等软件升级和系统设置工作，对各站服务人员进行了计次票业务办理和异常情况处置流程的前期培训。他们还加大对各站客群的分析力度，详实掌握计次票人群的去向、规模等特点，提供相应的服务举措，努力满足旅客出行需求。

车源调配，实现集装箱快速周转。1月6日以来，宁波舟山港海铁联运班列单日装车均在2000车以上，其中1月8日单日装车2500车，创历史新高。

此外，该局集团公司加强大宗货物入箱，加大粮食、煤炭、铁矿石等入箱增量力度，提高敞顶箱循环班列运输效率，加速敞顶箱循环使用，确保装、运、卸、回全过程紧密衔接。同时，他们实时动态掌握各站卸车、待卸车、预计到达时间等相关信息，实现车流精准预算和自动预警，加速车辆周转和管内运输能力的均衡利用，为装车增量提供可靠运力保障。

装备、智能运营等技术创新，初步构建了智能铁路技术体系、数据体系和标准体系，我国已成为世界智能铁路发展的重要引领者。

我们欣喜地看到，人们乘坐智能动车组自在畅行，尽情享受着铁路与数字经济融合发展带来的便利。

车厢内，空调温度自行调节，体感温度更舒适；自动售货机上，扫描二维码即可购买零食；旅客乘车不但实现了“充电自由”，而且可以畅享5G信号；车载安全监测系统通过大数据分析实现列车故障预警预判，出行安全性进一步提高。

据国铁集团科技和信息化部工作人员介绍，在以京张高铁智能化为代表的智能高铁1.0体系基础上，铁路部门正加快推进智能高铁2.0体系建设，规划设计—建设—运维一体化的智能建造，装配感知与互联更全面的智能装备，搭载综合管理与便捷服务融合的智能运营平台，推动更多自主创新成果在智能高铁上率先运用。

铁路发展数字经济，既注重最大限度挖掘其价值，又不忘筑牢安全堤坝。国铁集团目前已建立起较为完善的铁路信息系统安全等级保护制度，初步构建人防、物防、技防“三位一体”的网络安全防护体系，下一步还将打造一支与铁路数字化发展相适应的网信技术力量，确保核心技术自主可控。

铁路业务与数字经济融合发展正不断擦出新火花、寻求新突破。以计次票、定期票为代表的新型票制产品不断扩大覆盖范围，12306的适老化功能让数字经济时代的铁路服务更加暖心，95306整体升级后电子运单比例已经达到95%以上……一个个照进现实的新项目新举措，彰显了铁路与数字经济深度融合、共谋发展的信心与决心。

在可见的未来，铁路数字创新将更加澎湃，数字技术将更加智能，数字红利将惠及更多群众。

高原铁路部分车站推出计次票业务

本报西宁1月13日电（赵凤斌 姚江红）1月10日起，中国铁路青藏集团有限公司管内拉林铁路拉萨、山南、加查、朗县、米林、林芝6站及兰新高铁西宁、大通西、门源3站推出20次计次票业务。旅客持计次票可乘坐拉林铁路、兰新高铁西门段所有动车组列车。各车站也设置了相应的计次票验证、检票闸机，开通了售票窗口的计次票发票打印服务，帮助旅客顺利出行。

此次推出的20次计次票服务，是青藏集团公司为打造高原铁路服务品牌，提升服务质量，满足在拉林铁路、兰新高铁固定区间频繁出行旅客的商务或通勤需求的一种新型票制产品。购买计次票的旅客，在90天有效期内，最多可乘坐20次拉林铁路和兰新高铁指定发到站和席别的动车组列车，票价按所有车次同席别实行相应的折扣优惠。

依据规定，同一乘车人最多可同

长三角铁路多方协作推动白货运量

本报上海1月13日电（吴少妮）新年伊始，长三角铁路强化路、港、口岸协作，持续做大海铁联运蛋糕，实现货运增量。1月8日，长三角铁路集装箱和白货装车分别为6071车和7961车，均创历史新高。

近期，中国铁路上海局集团有限公司与港口、口岸等部门密切协作，通过开行“宁波北—宁波港”海铁联

运疏港专列，进一步完善海铁联运短途集疏港功能；在义乌“第六港区”加密海铁联运专列开行频次，使货物可在义乌西站完成宁波城集装箱码头的预放行、预配载等流程，经海关放行后“视同进港”，实现“一次申报、一次查验、一次放行”，释放专列开行潜力。该局集团公司在集装箱周转效率上下功夫，强化过程盯控，加强货源、箱源、

（上接1版）

此，20余年，铁路客票系统进行了6次大的版本升级，每一次升级都是一条布满荆棘的奋进之路、一条探索创新的奋斗之路。

中国铁道科学研究院集团有限公司首席研究员、12306科创中心副主任单杏花介绍：“铁路客票系统的余票计算非常复杂，包括客票管理、票价计算、径路计算等，票面信息压缩、加密、存储和读取……网络运算量、信息处理量之大超出想象。”

千钧重担在肩，化作前行动力。以铁科院集团公司为代表的铁路科研团队接连突破了超长票面信息转换加密和一维条形码信息压缩技术，研发出磁读写技术与二维码信息压缩技术，设计了以旅客身份信息为标识的网格化行程管理和全行程共享账本服务技术，让铁路客票完成了从硬板车票、软纸车票、磁介质车票到电子客票的精彩蝶变。

在新冠肺炎疫情“大考”中，铁路数字化技术的进步发挥了重要作用。为满足疫情防控期间旅客无接触进出站需求，铁路部门加快了普速铁路电子客票的技术研发。2020年6月20日，全国1300多个普速铁路车站成功迈入电子客票时代。

现在，12306系统售票能力已达到每日2000万张，旅客可在全国2959个车站享受电子客票“一证通行”的便利。不仅如此，铁路客票系统每年可为社会节约购票的直接交通成本超百亿元。

数据被誉为21世纪的石油。对数据要素掌控和利用的能力，成为衡量企业竞争力的核心要素之一。作为规模庞大的实体经济，中国铁路已建成并运营世界上最现代化的铁路网和最发达的高铁网，拥有海量的建设、运营数据和丰富的应用场景。这些数据在铁路被充分利用起来，成为精准服务旅客货主的“指挥棒”——

依托12306车票预售和候补购票数据，精准实施“一日一图”，科学安排运力。

基于用户数据，为60岁以上旅客优先安排下铺。

95306“数字口岸”系统自动抓取集成铁路进出口货物、企业、运输工具等数据，为货主提供更便利的通关服务。

基于大数据分析的动车组故障预测和健康管理，让高铁列车运行安全更有保障。

这些精细化、多元化的服务举措，都得益于铁路对有价值数据的有效挖掘。在发展数字经济的道路上，铁路部门一方面发挥超大规模市场优势，另一方面提高数字技术基础研发能力，始终把发展数字经济的自主权牢牢掌握在自己手中。

主动求变，全面提高铁路数字化网络化智能化水平

在经历了长期的技术攻关和数据积累之后，如今，数字经济发展正逐步走向智能化升级新阶段。

顺势而为、主动求变，深入推进智能铁路建设，成为铁路主动把握未来、赢得数字经济长远发展的先手棋。

“十三五”以来，铁路部门推动智能铁路发展，取得累累硕果——

2019年，在中国铁路自主设计建造的京张高铁上，复兴号智能动车组实现时速350公里自动驾驶功能，领先世界。

2020年，京雄城际铁路首次实现从设计、施工到运营三维数字化智能管理，树立了世界智能高铁新标杆。

2021年6月，复兴号智能动车组进一步扩大开行范围，融合了互联网、云计算、大数据、5G等新技术的智能动车组吸引了众多旅客“打卡”，更完善的设施、更智能的服务收获了群众大量好评。

依托智能京张、智能京雄等重点项目，国铁集团大力推进智能建造、智能

短编「绿巨人」首次亮相京哈线

本报北京1月13日电（柴娜 周瑞雪）1月10日零时，全国铁路实施新的列车运行图。中国铁路北京局集团有限公司认真做好新运行图实施各项工作，确保新旧运行图交替期间安全、平稳、有序。

此次调图中，北京局集团公司充分运用新增复兴号动力集中型动车组资源，有效增加旅客运输能力，在北京至哈尔滨、唐山至曹妃甸东等既有普速线路上新增“绿巨人”动力集中型动车组列车9对。这也是短编“绿巨人”首次在京哈线亮相。

此外，该局集团公司新增其他旅客列车3对，变更运行区段16对，改经由2.5对，增加高峰线8对，调整了部分旅游列车时刻及部分列车的车底交路、编组、车次及始发终到站。在货物列车方面，他们在德州口、虎什哈口新增部分货物列车，同时公布了货物列车编组计划。

为确保新图顺利实施，北京局集团公司各单位、部门根据运行图变化，细化完善列车开行、交路变更、车辆安排、人员组织等交替方案。他们指派各专业骨干人员添乘新开及变更运行径路客车及新增加的机车和乘务交路，及时处理突发问题，全力确保列车运行安全、铁路运输秩序稳定。

以品牌战略为带动 提升客运服务质量

本报沈阳1月13日电（郭晓晨 李家冀）“这趟车就像一个移动超市，送货还快！”1月11日，旅客刘女士高兴地接过乘务员送来的餐食说。为方便车上旅客购买餐食，由中国铁路沈阳局集团有限公司沈阳客运段担当的G908次复兴号动车组列车为旅客提供多样化的餐饮服务，并利用二维码点餐功能在列车上开设“高铁小铺”。旅客只要在座位上扫桌板上的二维码，就能轻松享受到选餐、下单、送餐的“一条龙”服务。

推广“售退改”多功能窗口，为旅客提供一站式购票服务；规范流线，让旅客出行更加方便快捷；全面开放直梯等换乘设备，使旅客换乘更加快捷高效；增设急客服务通道，为重点旅客提供优先上车服务。沈阳局集团公司千方百计提升客运服务品质，竭诚全力满足人民群众美好出行需求。

不仅如此，沈阳局集团公司还精心打造服务品牌，以个性化、多样化、精细化的服务让旅客体验更美好。沈阳局集团在保持沈阳客运段Z12/13次英雄列车等老品牌的基础上，全力打造了29个新品牌。其中，沈阳客运段“盛京之约”G908次复兴号动车组列车、锦州客运段长春至海口的“候鸟伴飞”Z384/383次列车、延吉车务段“巾帼安检班组”等服务品牌深受广大旅客欢迎，成为一道道亮丽风景。

中心组声音

大力弘扬实事求是的工作作风

习近平总书记最近在2021年秋季学期中央党校（国家行政学院）中青年干部培训班开班式上的重要讲话中指出，坚持从实际出发、实事求是，不只是思想方法问题，也是党性强不强问题。作为国铁企业基层领导干部，想问题、作决策、办事情都要自觉坚持从实际出发，大力弘扬实事求是的优良传统和作风。

坚定实事求是的自觉。实事求是，是马克思主义的根本观点，是中国共产党人认识世界、改造世界的根本要求，是我们党的基本思想方法、工作方法、领导方法。百年党史充分证明了坚持实事求是的重大意义。新民主主义革命时期，开辟农村包围城市、武装夺取政权的革命道路，靠的是实事求是；党的十一届三中全会实现党和国家工作重心的转移，开辟中国特色社会主义道路，靠的是实事求是；党的十八大以来，准确把握党和国家事业发展新的历史方位，推动中国特色社会主义进入新时代并取得历史性成就、发生历史性变革，靠的也是实事求是。历史充分证明，坚持实事求是，我们党就能够形成正确的路线方针政策，就能兴党兴国；违背实事求是，党和人民事业就会遭受损失甚至严重挫折。要自觉从我们党苦难辉煌的发展历程和创造的伟大成就中，深刻把握坚持实事求是的重大意义，不断增强坚定实事求是的政治自觉和思想自觉，时时处处把实事求是牢记于心、付诸于行，做到一切从实际出发，自觉做实事求是路线的坚定践行者。

掌握实事求是的方法。坚持实事求是、一切从实际出发，前提是要深入实际、搞清楚“实事”。调查研究是谋事之基、成事之道，没有调查，就没有发言权，更没有决策权。基层站段领导善于掌握一定的决策权，必须熟练掌握调查研究这个基本功。要有强烈的问题意识，坚持以问题为导向，抓住影响铁路安全、经营、改革和稳定发展的关键问题，增强调查研究的针对性。要有强烈的质量意识，围绕调研课题，精心设计调研方案，注重调查研究的全面性，近的远的都要去，好的差的都要看，表扬批评都要听，要“身入”更要“心入”，相关信息多掌握，打破砂锅问到底，切实掌握真实翔实、生动具体的第一手资料。要坚持从实际中来、到实际中去。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，运用马克思主义的立场、观点、方法，深入对调查获得的信息和资料进行综合分析，去粗取精、去伪存真，由此及彼、由表及里，找到事物的本质和规律，找到解决问题的有效办法。调查就是要解决问题，要坚决克服调查研究中的任务观点、应付思想，不搞作秀式调研、盆景式调研、蜻蜓点水式调研。

增强实事求是的本领。现实工作中，受环境和多种因素影响，做到实事求是并不容易，它需要坚强的党性、扎实的理论功底、科学的思维方法做基础。习近平总书记指出，坚持实事求是最需要解决的是党性问题。要树立正确的政绩观，多做打基础利长远的事，不能为了出“显绩”，搞形式主义的“花拳绣腿”；要做到对党忠诚，说老实话、办老实事、做老实人，不能因为想受表扬得荣誉文过饰非、只报喜不报忧，不能因为怕得罪人而讲假话、讲违心的话。坚持全面系统学、联系实际学、笃信笃行学，努力在学懂弄通做实上下功夫、苦功夫，切实用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，做到学思用贯通、知信行统一。深入学习马克思主义的立场、观点和方法特别是辩证唯物主义、历史唯物主义，学习习近平新时代中国特色社会主义思想蕴含的辩证思维、历史思维、辩证思维、创新思维、法治思维和底线思维方法，不断提高工作的全局站位和科学思维能力，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，始终坚持在大局下行动，自觉做政治上的明白人。

——摘自中国铁路济南局集团有限公司济南西工务段党委书记周文在党委中心组学习会上的发言

筑牢消防安全防线 保障旅客平安出行

本报武汉1月13日电（王强 周凯 李宜蓉）“冬季天气干燥，又临近春运，大家要重点检查列车‘两炉一灶一电’等防火关键设备和消防器材状态是否良好，存在火灾隐患的列车一律禁止出库。”1月8日，在中国铁路武汉局集团有限公司武昌客车车辆段整备场，检车员黄望明向班组成员强调旅客列车消防安全重点事项。

连日来，为有效防范化解消防安全方面的重大风险、全力维护职工群众和旅客生命财产安全，武汉局集团在管内组织开展冬季及春运期间消防安全专项检查。

本次专项检查将持续至春运结束。武汉局集团公司以客运车站、旅客列车、宿营车、动车车停放场所及油库货场、行车公寓、单身宿舍等关键处所的消防安全为重点，突出问题导向，找准隐患短板，在全面排查的基础上，将各类消防安全隐患纳入隐患库管理，制订整改方案，明确责任人和完成时限，及

时整改销号，全力确保冬季及春运期间消防安全万无一失。

为进一步压紧压实消防安全责任，武汉局集团公司下属各基层单位由主管消防安全的负责人牵头，成立专项检查组，对管内消防重点处所进行全面自查；各专业部门结合春运安保工作安排，对各系统消防安全管理及防火重点部位进行督促检查；安监局对各单位消防安全专项检查情况以及重点处所消防安全进行监督检查。对于瞒报、谎报、迟报、漏报消防安全信息或者消防安全隐患整改不力的单位或个人，一律严肃追责考核。

针对春运期间站车内部人员密集的实际，武汉局集团公司重点检查管内客运车站消防设备状态是否良好，疏散通道、安全出口、消防通道是否保持畅通，防火门、防火卷帘、挡烟垂壁等装置作用是否良好，候车区域局域网用火用电是否规范。他们还贯彻落实候车室每2小时巡查和消防重点部位每日巡检制度，全力护佑旅客平安出行。

实施精准“手术” 畅通铁路枢纽

本报郑州1月13日电（孙帅 李中华 宛文鹏）1月5日，雪后的郑州银装素裹，一派北国风光。在郑州北站，300多名施工人员集结在上发场线路旁。随着施工负责人一声令下，他们携带工具上线，拉开了当天的换岔施工大会战。

郑州北站是全国作业量最大的列车编组站之一。去年，该站单日办理车数屡创新高，12月5日办理车达到30702辆，创历史最好成绩，为去年打赢“两坚守两实现”攻坚战提供了可靠保障。

中国铁路郑州局集团有限公司决定于2021年12月31日至2022年1月18日，对郑州北站内41条股道进行更换道岔、道床清筛等施工。为确保施工运输两不误，郑州局集团公司组织力量提前勘察施工地点并确定工作量，针对郑州北站设备复杂、作业场地小、车流密度大、进出料困难等特点，召开会议专题研究，明确了“一岔一方案、一日一总结”要求；对道

岔推移、料具摆放、挖掘机作业等重点环节画图明示，优化施工安全技术措施。他们还开展施工模拟演练，及时补齐短板弱项；组织施工人员开展安全预想，详细讲解作业范围、机械操作和避车方式等注意事项；规范预铺道岔平台走行轨摆放，抽调专人对施工材料、机具进行监管，杜绝施工料具侵限问题发生。

郑州局集团公司健全防护体系，加大施工现场安全盯控力度，重点卡控现场防护设置、工机具使用、轨道车装卸料等环节，对违标作业行为及时纠正。施工负责人和包保干部全过程盯控现场施工，重点卡控零配件安装、焊轨等关键点，督促施工人员严格按照标作业。

针对冬季雨雪冰冻天气，郑州局集团公司密切关注天气变化，遇恶劣天气及时预报预警，加强换岔施工期间防断物资储备管理，按要求配齐防断备品，并安排专人对急救设备进行检查保养，保证防断备品材料机具齐全有效、状态良好。