



2月6日,来自观山湖区高铁经济带服务中心的一组数据显示:春运开始以来,贵阳北站每日开行列车约430趟,到发旅客数量均保持在16万人左右。

为提升服务质量、增强疏散效能,确保春运期间“客快进快出、事快处快办”,观山湖区高铁经济带服务中心统筹21家驻站单位及属地观山街道,充分整合资源力量,勉力实现平峰时段15分钟、高峰时段30分钟旅客快速离站的目标,全力锻造贵阳北站“1530”服务品牌。目前,该中心正统筹深入开展“暖返乡”“暖交通”“暖平安”等暖心行动,做好春运期间各项保障服务,合力扮靓观山湖区“城市客厅”。

### A 提供志愿服务 建强服务队伍 精准服务旅客

建强队伍,优化服务。高铁经济带服务中心联动属地街道及相关单位成立志愿服务队,提供精细化、人性化、个性化服务,增强旅客回家过年的幸福感。

“请问乘坐轨道交通往哪里走?”“请问西广场从哪边出去?”……高铁出站口人潮涌动,几名志愿者在为旅客指路、提行李,忙得不可开交,只能“抽空”接受记者采访。

高铁经济带服务中心工作人员严洪新也是当中的一名志愿者。据他介绍,高铁经济带服务中心联动属地观山街道、市产控物业等单位,储备了100人的志愿服务队伍,分三班开展服务,分别是13点至18点、18点至23点、23点至次日凌晨6点,其他时段根据铁路提供的旅客到发动态数据灵活调整志愿服务人员点位和数量,确保旅客到达高峰时段志愿服务不间断。

“志愿服务的内容主要是分流引导,并重点帮助特殊困难群体。综合近期服务情况来看,咨询服务及特殊困难旅客的帮扶占多数。”严洪新说,为了

确保志愿服务质量,高铁经济带服务中心春运前就专门邀请国家级讲师,从仪容仪表、行为举止、文明用语等方面,对志愿者进行系统培训。

值得关注的是,为了让旅客出行更便捷、温馨,高铁经济带服务中心和成铁贵阳北站建立了路地接力志愿服务机制,成铁贵阳北站组建了25人的专职志愿服务队伍,定点在站内开展志愿服务。针对候车室外围、出站层、轨道交通站前乘坐高铁的残障人士等特殊困难旅客,由站外志愿者扶助至进站口,迅速交由站内志愿者,实现爱心服务的无缝接力。

“我们与贵阳北站各驻站单位建立了高效的部门联动机制,除了常规服务,志愿服务队伍一旦遇到特殊紧急情况,能够第一时间与卫健、公安、交通等部门联动,实现快处快办。”严洪新说,目前100余人的志愿服务队伍基本能满足旅客服务需求。

数据显示,目前,志愿服务队伍日均为进出站旅客提供换乘、购票、住宿咨询、老弱病残孕帮扶等服务6200余次。

### B 抓好交通服务 做好运力保障 快速转运旅客

齐抓共管,保障运力。高铁经济带服务中心在贵阳市委市政府、观山湖区委区政府和试验区党工委管委会的领导下,积极统筹协调公安、综合行政执法、交通、交管等部门,扎实开展接驳转运和交通疏导工作,确保旅客快速换乘离站。

记者从高铁经济带服务中心了解到,近几日,贵阳北站迎来客流高峰,每日到站旅客超过8万人。

列车运力保障是头等要事。此次春运期间,贵阳北站按照“充足安排、按需启动、响应快速、应急有备”的思路,科学安排春运运力,计划开行列车235对,春运期间预计到发旅客合计超600万人。

同时,铁路部门将根据周末客流及冬季出行特点,适时增开夜间“红眼”高铁列车,满足旅客出行需求。2月3日至2月9日(2月5日无),2月16日至2月27日期间,每日凌晨约有15趟广州、深圳、珠海、上海方向列车和省内列车出发或到达,目前凌晨“红眼”列车到达旅客数量保持在9000人左右。

公共运力保障是实现“客快进快出”目标的首要保障。高铁经济带服务中心积极联动各公共交通保障单位,扎实做好运力保障服务。

市轨道公司每日能提供转运贵阳北站到站30%(2.5万至3万)旅客的运力,并根据到发旅客数量,适当延长运营时间,大幅减轻后续公共交通压力。

在原有25条运营线路,夜间公交线路3条,合计

236台车、1061班次运力保障的基础上,市公交公司还配备了“红眼”公交10台,安排春运期间应急大巴40台,转运率保持在20%左右。

此外,高铁经济带服务中心积极协调市交委和观山湖区交通局,根据铁路提供的到达客流分段数据,结合“四级应急、三层分流”调度处置流程,提前2小时对1500台次常规出租车实施调度,每小时储备出租车应急运力100台,确保转运承担率保持在15%左右;网约车运力按7:3比例分布于东西广场,旅客可双向出行,确保转运承担率保持在18%左右。

金阳客车站设在贵阳北站设置的2个延伸服务发车站,覆盖省内大部分班次。“如果有乘客在贵阳北站买了票,我们的车辆就过来接,减少他们中途转车的时间。”黔运集团金阳客车站贵阳北站管理部部长章志勇说,两个延伸服务点运营时间从早上8点到19点。目前,两个发车站日均转运旅客共计约1000人。

除了运力保障,人、车疏导是“客快进快出”的关键。高铁经济带服务中心充分利用贵阳北站区域临时联调中心,积极统筹贵阳北站各驻站单位、相关部门及属地观山街道,开展“外保畅、内分流”,提升车流、客流疏散能力。如,观山湖区交管分局每日开展交通管理和疏导,确保周边道路各重要节点24小时畅通。



工作人员在胶囊旅馆体验舱位的舒适度。江一帆摄



在贵阳北站返乡返岗宣传服务站,工作人员为旅客开展就业政策宣传和岗位推荐。江一帆摄



贵阳北站的站外医务室。江一帆摄



志愿者服务固定点位,旅客可在此领取药品、新年礼包等。黄菊 摄



志愿者帮扶旅客搬运行李。观山湖区高铁经济带服务中心/图

### C 开展平安服务 促进警保联动 护航旅客出行

警保联动,护航出行。高铁经济带服务中心成立“护卫队”,积极配合大关、窦官、铁路3家驻站派出所,开展综合整治工作,提升执法效能。

“从清晨7:30至次日凌晨最后一班列车的乘客离站,高铁经济带服务中心护卫队始终坚守岗位,确保每一位乘客都能平安、顺利地开启和结束各自的旅程。”在贵阳北站,护卫队全天候配合警务力量守护旅客平安。

高铁经济带服务中心工作人员陈明祥告诉记者,这支拥有53人的护卫队,主要协助交通、公安等执法部门开展综合整治工作,以“警保联动”的模式,在整治喊客拉客、乱停乱放、非法营运三方面贡献力量。通过临时联调中心高效赋能,实现了扁平化指挥

调度,第一时间发现问题,第一时间处置,实现了“事快处快办”。春运以来,公安部门已累计告诫劝离“喊客拉客”人员675人次,行政处罚67人;交通运输、综合行政执法及交管等执法部门排查社会车辆236台次,检查营运车辆267台次,现场督导整改87台次,查扣涉嫌非法营运车辆7台,驱离违停车辆965台次,处理道路交通安全违法106起,劝导不文明行为137起。

安全无小事,处处需留心。高铁经济带服务中心结合春运安全生产工作重点,制定了针对性的安全生产方案,明确各驻站单位安全生产包保责任和主体责任,并联合驻站单位开展消防演练,每日对重点区域、消防设施、水电、特种设备等进行巡查和整改,确保设施设备顺畅安全运行。

### D 做好延伸服务 延长服务链条 听民声暖民心

靠前服务,温暖民心。高铁经济带服务中心积极协调相关单位,主动开展医疗、就业等民生服务,延伸服务链条。

在贵阳北站外的医务室内,配备了各类应急药品。为了做好旅客临时救助,高铁经济带服务中心协调观山湖区卫健局,在站内和站外设置了2个医疗点,配备了4名医疗人员。其中,站内医疗服务点的服务时间从早上9点到晚上8点,站外医疗服务点24小时提供医疗服务,以便随时服务旅客。为应对紧急医疗情况,贵阳北站还与金阳医院建立了应急机制,开通绿色通道,一旦有旅客需要医疗救助,能够迅速帮助转诊,保障旅客生命安全和身体健康。

除了医疗服务,省市区人社部门三级联动在出站通道咨询台旁设置了就业推荐服务点,展台上摆放着贵州省、贵阳市、贵安新区、观山湖区的就业政策宣传册,一旁的电子显示屏则滚动播放着招聘信息。

另一侧的春节返乡返岗服务驿站,不仅为旅客提供了热水、充电等服务,还有来自全省各地企业的招聘信息,向返乡旅客进行宣传。“对于有就业需求的旅客,我们可以协助其登记信息,填报

# 做好暖心服务 护航旅客出行

观山湖区高铁经济带服务中心开展春运服务保障见闻



贵阳北站(2023年9月6日摄)。视觉中国/图

本版文稿由贵阳日报融媒体记者 黄菊 江一帆 采写