

车票、候车室、线路……新年有了新体验

今年新春有新春运：铁路多了许多柔情

今日女报 / 凤网见习记者 陈雪炎

图：今日女报 / 凤网记者 吴小兵 通讯员 黄志强

“终于可以回家过年啦！”李女士带着一对三岁的双胞胎女儿走进了长沙火车南站的进站口，“这是她们出生后第一次回老家过年，也是第一次坐高铁，又兴奋又好奇”。

1月7日，2023年春运正式启动。今年是新冠疫情施行“乙类乙管”后的第一个春运，长沙火车南站、火车站、黄花国际机场等地返乡、出游的游客越来越多，相应的客运政策和服务发生了很多新变化。今日女报 / 凤网记者带大家第一时间，近距离体验兔年“新”春运。



2023年春运启幕，家长带着孩子们开心地踏上了返乡之旅。

新《客规》，儿童车票“长大”了

“今年再也不担心孩子长高，要买全价票了。”长沙火车南站外，刚从北京返回长沙的唐女士玩笑道。

“以前啊，都是按照身高买儿童票，我女儿才10岁，去年春节买票的时候身高逼近1.5米，今年更是一下子长到了1.55米，本来我还担心今年买不了儿童票了。结果《客规》改成按年龄购买，给我们省了一笔交通费。”

2023年1月1日，新版《铁路旅客运输规程》（简称“客规”）开始施行，对部分内容做了新的修订。

“首先就是儿童优惠票方面，原版《客规》以身高作为购票参照标准，规定1.2米以上且不足1.5米的儿童应当购买儿童优惠票，身高达到1.5米的儿童购买全价票。”长沙高铁南站工作人员告诉今日女报 / 凤网记者，随着人民生活水平的提高，一些儿童的身高明显高于实际年龄，再加上现在儿童领取身份证已经日渐普及，修改后的新《客规》明确了实行实名制购票，以实际年龄作为凭证，从技术手段上让年龄小而身材高的儿童旅客得到应该享受的优惠。

尤其在新《客规》公布的初期阶段，执行方面的灵活性更是让人感受到了人文关怀。

“我们没给孩子办身份证，本来担心不好买票，结果车站的售票工作人员说，没有身份证的话可以还按照身高来买，这真是太贴心了！”从长沙赶往韶山的夏女士带着两个孩子从售票厅走出来，拿着刚买好的两张儿童优惠票，幸福地踏上了回家的旅途。

而新《客规》中的另一个新规定，让假期决定留校实习，想在合适的节假日再回家的大三学生黄小璇喜笑颜开：“本来发愁不趁着寒暑假回家的话，就没有办法使用学生票优惠。但现在一年内，学生不受时间限制，均可享受四次优惠票价，我可以在寒暑假安心去实习啦。”

同样被新《客规》眷顾的还有旅客中的弱势群体，此次新规再次修补了相关的内容，增加了对视力残疾旅客的照顾，允许他们携带导盲犬进站乘车，更加明确了铁路运输企业要为老幼病残孕旅客等提供优先购票、优先乘车等服务，为老年人和其他需要帮助的旅客提供必要的人工服务等等，保障了特殊群体旅客的乘车权益，让这些特殊旅客群体与广大旅客一道尽享铁路旅客运输的美好体验。

“根据新规，视力残疾旅客可以携带取得导盲犬工作证的导盲犬进站乘车，我们会在旅客乘车时，要求他们出示残疾人证、导盲犬工作证、动物健康免疫证明等证件。”高铁乘务人员陈倩告诉今日女报 / 凤网记者，“旅客携带导盲犬上车之后，我们会帮助其将导盲犬安置在列车通过台，并会提醒和帮助其他害怕狗狗的旅客，做好对其他旅客的协调服务工作。”

除此之外，新《客规》还对霸座行为增加了附加条款，助力提升旅客旅行舒适度。“有了新规，之后再面对霸座行为，我们劝阻无效后，就可以依据新规条款，及时报告给车上或者车站内的公安部门。”陈倩告诉今日女报 / 凤网记者，“这样一来，就能更加及时地制止霸座者的行为，还其他旅客一个舒适温馨的乘车环境，对于我们开展工作也更加便利。”

候车室，女性专用厕所方便了

“今年春运的体验感满满！车站里挂起红灯笼，贴满新‘福’字，年味十足！”从长沙南乘车赶往湘潭北的大一学生熙熙还是第一次成为“春运大军”中的一员，脸上的兴奋和激动溢于言表。

“刚到进站口的时候，我还有点迷惑，怎么和我以前在屏幕里看到的春运景象不太一样？”熙熙说道，“进站口都没什么人，甚至都不用排队，过闸机和安检一趟水儿，非常‘丝滑’！”

长沙南站的工作人员告诉今日女报 / 凤网记者，为了提高旅客的安检通行效率，车站在今年春运期间试点推行安检查危智能化信息化建设，更换增设了8台二维安检仪、10台液体

查危仪以及4台智能安检辅助设备，为迎接“春运大军”做好了准备。

在进站口的安检处，一名旅客摘下口罩，正要拧开手里的矿泉水瓶盖试喝一口，却被工作人员拦了下来，只见工作人员将矿泉水瓶放上一台液体检测仪，1秒后，仪器屏幕上出现绿色指示灯，旅客就可以携带进站了。

“一方面不用频繁摘戴口罩，更安全了，另一方面也比试喝一口快了很多。”一名从长沙赶往张家界的旅客称赞道。

进入长沙南站候车大厅，在候车室设立的湘遇长南雷锋服务台处，除了为保障春运服务新增加的10名工作人员，还有两个崭新的面孔吸引了无数旅客的注

意——“自助机器人”。

“方方的脑袋，还挺可爱的，还是第一次在车站看到这么可爱的机器人，忍不住来试一下。”来查询列车正晚点信息的旅客翟女士告诉今日女报 / 凤网记者，“本来以为要扫码或者刷身份证，没想到只要刷一下脸就可以了，很高科技！”

据服务台工作人员介绍，今年春运，刚正式上岗的“自助机器人”很受大家欢迎，它具有人脸和语音识别功能，旅客只需“扫脸”或语音问询即可获得检票口查询、正晚点查询等服务，方便旅客快速查询到所需的信息。

此外，像候车室增设的女性专用厕所等，均为满足旅客个性化需求。

新线路，回家路程更顺了

“今年，最大的感受就是家门口终于通高铁了，我们回家更方便了。”从广州回来，在长沙中转，等待坐高铁回常德的刘女士对于20分钟之后的旅程满怀期待。

“以前，从常德到长沙只有火车或汽车，我们都很羡慕周边其他市州可以坐高铁回家。”刘女士说。

1月7日6时54分，由长沙开往张家界西的D7458趟列车缓缓驶出长沙站台，常益长高铁迎来它的首个春运。全长154公里，时速350公里的常益长高铁，在春运期间成为不少往返长沙和常德旅客的新选择。

2022年12月26日，常益长高铁正式开通运营，常德至长沙最快59分钟可达。现在，旅客可乘坐高铁前往宁乡西、益阳南、汉寿、常德、张家界西等站点。

除了新的常益长高铁之外，新型CR400AF-Z“复兴号”智能高速动车组带着可达350公里的最高时速也加入到了春运大潮中来。



在长沙火车站，一位父亲带着孩子回家过年。

据了解，今年春运，广铁集团共配属22列复兴号智能动车组，广州南、深圳北、邵阳、株洲西站等车站均有始发，为沿线旅客提供智能出行新体验。

“早就听说‘复兴号’列车上有开放式餐吧，科技感、未来感十足，很期待去体验一下！”不少旅客对于今年春运中“复兴号”智能高速动车的亮相充满期待。

而今年春运的“新面孔”还不止于此，记者了解到，春运期间，南方航空将新增长沙至河内、香港、吉隆坡3条国际及地区航线，旅客吞吐量预计

达到230万人次，同比增长约21%。同时，还将在长沙机场推出多种优惠福利，联程特惠、青老年特惠产品、学生乘机享免收变更手续费、“经长飞”返现金等，为春运助力。

春运期间，各大客流站、交通枢纽站还将开展“春运暖程”活动，设置便民服务台，免费向有需要的乘客提供口罩、消毒液、暖心茶、御寒用品等便民物资，为有需求的乘客提供行李打包、大件行李搬运服务。部分站点将开展“写春联送祝福”互动活动，为市民乘客送上温馨祝福。