

40天护航春运路,他们坚守在一线

□牡丹晚报全媒体记者 胡云华

3月13日,2026年的春运工作正式落下帷幕。在这场从寒冬向暖春40天的“人口迁徙”中,我市相关交通场站的工作人员坚守岗位,保障了春运顺利完成。近日,牡丹晚报全媒体记者采访了菏泽牡丹机场、菏泽东站的工作人员及民警,听他们讲述了关于春运的故事。



为出站旅客提供帮助



闫召辉与同事一起装卸行李



马睿在观测、记录机场气象信息

铁路客运 儿童老年旅客增多

站在站台、进出站口、安检等处增派人员,保障旅客顺利乘车或出站。

“今年春运,儿童旅客比往年多,春节前还有多个儿童团体出行。儿童比例的增多,在一定程度上增加了站台客运工作的难度。我们在提醒家长做好看护的同时,还增派人员在双侧均有列车停靠的站台进行引导。”沈洁说,大学生返校期间,带的行李箱都很沉,上车速度偏慢,为保证旅客顺利乘车,他们提前检票,为站台排队环节预留时间,同时加强引导,保障列车和旅客都不误点。

此外,老年旅客、轮椅旅客增多,旅客遗失物品增多,成为春运期间的显著特点,为此,帮扶老人、推送轮椅、寻找和寄送遗失物品等也成为客运值班员的工作常态。

沈洁说:“近年来,旅客对服务质量愈发关注,尤其在春运客流量较大的环境中,我们更要注意细节。比如,安检时要礼貌、专业,并在提行李箱时轻拿轻放;旅客有咨询我们必定给予回应,服务时做到有始有终。”

春运期间,菏泽东站不仅客流量增大,列车运行图也进行了调整。为保障旅客顺利归乡,春节前,国铁济南局增开了高峰线车次,菏泽东站凌晨2时和4时均有列车到发。夜间车次需要抽调专人接车,因此,每个班组又分成了白班和夜班,做完自己的工作后,值班人员还会去各个岗点帮忙,以保障旅客安全、顺利地进出站。

“我们铁路客运的工作性质就是这样,逢年过节客流量大,我们会更忙,领导也都在岗值班,所以家人也理解。春运最忙的时候,大家值完班还去别的班组帮忙,因为客流量大,一个班组确实忙不过来,总得有人去做这些工作。”菏泽东站客运值班员沈洁介绍,在提前统计各车次客流量的基础上,春运期间,菏泽东

航班集中,民航气象、货运忙

“本场现在能见度400米,6成碎积云150米,风向310度,风速2米每秒。”又是一年春运时,菏泽牡丹机场航务部的马睿在值班时持续关注着气象变化,并在每个整点零四分之前,把气象信息发送至全国民航气象相关系统,以便航空公司等单位能及时获知菏泽牡丹机场的气象情况,保障航班安全起降。

马睿介绍说:“今年春运期间的航班比平时多很多,我们的观测频次更密,值班时间也更长,基本上每天凌晨3点就开始上报本场天气实况和预报。”除了观测天气、上报信息,航务部气象服务科还要时刻盯着能见度、风向风速、降水这些关键数据,随时更新天气情况,以保障航班起降安全。

今年春运开始前,气象服务科提前做了设备检查、仪器校准,也重新学习了大雾、降雪、大风等恶劣天气的应急预案,确保遇到突发天气时能第一时间准确观测、及时通报,不耽误航班运行。“春运期间,如果遇到天气复杂或夜间航班密集的情况,我们要先集中精力保障航班运行,忙起来顾不上吃午饭。”回忆起春运期间紧张的工作节奏,马睿如是说。

令马睿印象最深的是,遇到恶劣天气时,他所在的班组一起盯天气、守数据。“大家互

相补位,那种一起扛事的感觉很踏实,令人很有底气!”聊起这段经历时,马睿感到欣喜和自豪。“大雾天气突然来袭,能见度快速下降,对航班影响很大。我们第一时间加密观测,一直盯着数据变化,及时把最新天气通报给管制和运行部门,以便他们快速做出决策,保障航班安全。”马睿说。

今年除夕和初一马睿也在值班,他告诉牡丹晚报全媒体记者,这是他在机场度过的第5个春节,也是他离开军营的第5年。“以前在部队的时候,过年值班是常态,那时我觉得,守好国门就是守住了万家灯火。现在脱下军装换上工装,从军营到了机场,但那份守护的感觉没变。旅客能平安回家,我们的付出就值得。”马睿说,家人的理解和支持给予他力量,“家人总说:你是党员,关键时刻就得顶上去,把工作干好,家里不用你操心。”

“国航123,脱离跑道后联系地面121.9,再见。”每当遇到恶劣天气,马睿和同事们齐心协力保障航班起降后,都会期待听到塔台向机组说出这样的“道别”。这意味着,在各部门的积极保障工作中,又一架航班平安顺利地飞往了另一座城市。“很有成就感,那一刻我觉得,我们守的这一班岗特别有意义,所有辛苦都值得了!”

“今年菏泽航空货运呈现‘短时爆发’的特点,从广州、海口、杭州、深圳中转的国际货物特别多。另外,运往成都的生鲜货物较多,冷链运输需求增加。”菏泽牡丹机场运输服务部货运保障室的闫召辉介绍说,为做好货运保障工作,春运开始前,他们提前与航空公司协商预留应急舱位并与重点客户提前对接运输计划,春节前,机场各部门中层领导还轮流上岗,帮忙搬运、分拣行李。

若多个航班同时段进港,货运保障工作会更繁重。这期间,闫召辉曾接到通知,有旅客卡点登机,但携带的行李需要托运。“接到调度通知后,我紧急协调了特殊车辆及操作人员,行李值机、分拣、监装监卸全程‘手递手’跟踪,最终在规定时间内装机发出,解决了旅客的燃眉之急。”闫召辉说,连续两年除夕和初一他都在岗,“妻子常说:你忙你的,家里有我,等你回家,咱们一起吃个团圆饭。”

闫召辉观察到,近两年,旅客与货主需求变化较明显。“一是对时间把控和服务质量的要求更高,假发、生鲜、电子产品的运输量增长快。二是货运流程上,更追求‘透明化’和‘安全性’。”闫召辉说,这意味着他们要具备更精细的管理能力和更快的反应速度。

勤巡逻、化纠纷,守住旅客“钱袋子”

针对返程高峰时段客流量密集的情况,菏泽东站派出所启动动态布警机制,采取“视频监控+实地巡逻”相结合的方式,实现高频次、全覆盖的立体防控。仅大年初一至初七,菏泽东站派出所就投入巡逻力量1600余人次,全力应对返程客流压力,并同步开展拉网式隐患排查。令民警们欣慰的是,因防范到位,站区治安类警情同比下降,未发生旅客财物被盗案,确保了返程旅客的财产安全。

2月19日,在返程客流密集的候车厅里,两位旅客因排队检票发生争执,声音越来越大。正在附近巡逻的民警林圣博见状立刻走上前进行调解。“大家出门在外都不容易,赶车心切,互相理解一下。”他没有急着区分对错,先向旅客各递上一瓶水,将双方情绪安抚下来。经过劝解,发生争执的旅客各让一步,握手言和。“其实都不是什么大矛盾,”林圣博说,“发现早、介入快,话说到心

坎上,事就化解了。”

针对返程期间旅客携带财物较多、急于赶车容易放松警惕的特点,菏泽东站派出所的安全防范宣传也换了新法子。春运期间,民警吴殿奎没少往候车人群里扎。他随身携带宣传页,在候车间隙跟旅客聊:“大哥,手机充电宝别搁行李架上,容易滑下来。”“大姐,返程路上接到‘航班取消’‘车次改签’的陌生链接千万别点。”他把节后高发的诈骗套路编成顺口溜,只需一两句话、两三分种,就能让候车旅客听进去、记得住。从正月初一到初七,这样的“微宣讲”开展了50余场,覆盖旅客8万余人次。民警们见缝插针地叮嘱,为返程旅客守好“钱袋子”。

这一年春运,来往的列车和航班载着归乡或远行的人,候车大厅和航站楼见证过许多次热烈的奔赴,完成春运保障工作后,铁路人和民航人依然坚守在岗位上,为旅客新一年的出行保驾护航。