

安全保障服务、应急处理水平再上台阶

2016年杭州春运圆满落幕

背后是杭州春运各相关单位的不懈努力

文/陈栋
葛军
颜强
制图/张妍

从1月24日至3月3日,40天的春运终于圆满落下帷幕。市春运办日前公布了2016年春运的整体情况。今年春运客运量在前几年连续增长的情况下有所回落(见图表)。这跟近两年我市加强春运供需调节,有针对性地引导和组织旅客错峰出行有一定的关系。主要有三方面原因:一是今年大专院校放假早于春运,学生流提前启动;二是经济发展进入新常态,外出打工人员有所减少;三是日益完善的高铁、动车网络,以及私家车的大幅增多,加上高速公路通行免费政策,对道路客流有一定影响。

春运期间,安全形势平稳,客货疏运及时,未出现旅客长时间滞留、货物积压和严重超载现象;市场秩序改善,旅客投诉和运输市场违法违章现象有所好转;免费通行有序,获得广大驾驶人的一致好评;全面实现了既定目标,圆满完成了春运各项工作任务。打造和谐春运秩序、营造平安出行环境,为广大旅客提供了高水平的春运服务。

最短时间处置一起200人黑车投诉 应急响应速度更加迅捷

陈捷是杭州市交通局综合运输处的处长,也是杭州春运办的一位负责人,今年刚刚结束的春运,让他印象很深。他认为,比起往年春运,今年组织协调非常得力,应急预案准备更完善。

1月31日晚上19点左右,市春运办接到值班电话,说三墩有一部分旅客因为买了黑车车票,大半天也上不了车,打电话来投诉。人数约200人。必须尽快处理,旅客回家拖不起!

市春运办立刻针对投诉,制定应急处置方案,并立刻派出市运管局的工作人员前往现场进行调查。

现场的乘客情绪激动:买了车票,车却一直没来,“黄牛”拖时间,一再让他们等待,本来是上午8点发的车,已经晚上,车还不见影。大家觉得是上当了。

摸清情况后,工作人员一面进行心理安抚,一面从长运公司调来大巴,将所有乘客接到北站。经过几个小时的安排,有部分旅客乘坐当天的班车离开了,赶不上当天车的乘客,春运办为他们安排了落脚点。当天晚上8点多到第二天12点,旅客全部坐上返程车辆。

春运办还与公安联手,当天将黑车经营人员捉拿归案,追回全部账款。乘客们没有遭受经济损失。

这是今年春运中的一次典型案例,

由于组织得当、预案完善,从接到投诉,到安排处置方案,整个指挥协调前后只用了15分钟左右,这起规模较大的黑车投诉就得到了妥善处理。近200名乘客心态稳定,对最后的处置结果也比较满意。

应急不仅体现在处理春运路上的纠纷,今年杭州遭遇了数十年不遇的超级寒流,这对处于春运一线的临安、建德、桐庐等地,带来了春运史上最糟糕的道路环境。可是整个春运期间没有出过一次岔子。这背后的秘密在哪里?对,就是春运准备工作做得好,交通公路部门的反应非常迅速。

整装待发的公路应急人员,随时上路的道路救援工具车以及大量应急物资早早准备到位,各级交通运输部门的组织机制非常到位,一旦有冰雪严寒天气,应急响应速度非常迅速——指挥系统畅通,现场指挥人员经验丰富,在大雪封路之前,一切防雪抗雪物资都已准备就绪,因此在随后的几天,没有发生严重的积雪,保证了春运的畅通。

春运安全经受考验 安全保障“史上最严”

今年杭州将召开G20峰会,春运期间安保形势趋紧,这40天来,各部门安全管理落实到位,春运安全经受住了考验。平安春运的背后,各级政府部门投入了大量心血。

目前,杭州综合交通运输体系基本形成,春运保障能力显著加强。多条高铁线路先后开通,铁路公路民航重大交通枢纽相继建成启用,地铁初步成网,城区快速路网逐步完善,市域公路网进一步加密,城乡路网衔接更加顺畅。还实现了杭州市内机场、各火车站、各汽车站

及黄龙旅游集散中心之间客运专线全覆盖,东站枢纽至杭州都市圈环线全覆盖和萧山机场至全省各地市班线基本覆盖,在此基础上,各种交通运输要素与资源配置更加合理科学,各种运输方式之间衔接更加紧密,广大旅客及市民出行的需求得到更好的保证,出行也便捷、舒适。

运输体系完善了,还得有政府春运工作机制做后盾。

今年春运,仅市本级综合和专项预案就达到40个,确定分级启用的滞留旅客应急安置点27个,落实应急物资储备,提升应急反应能力;公安机关认真做好反恐防暴各项准备,进一步强化对治安复杂地区的巡逻和控制,最大限度地把警力投入到车站、机场、码头等重点部位,并在火车东站、车站、客运中心站等重点场站增派200余名武警24小时轮值;团市委在春运志愿者培训中特别将安全列为重点内容进行培训,重点增加了应急培训板块,进行人群拥挤的处置、踩踏事件的预防、应急情况处理、生命急救措施等方面的培训。公安交警和交通运管部门还联合设立7个省市际春运交通安全检查服务站和4个市区出入城口检查站,进行24小时扎口管理,为春运创造安全、有序的环境,为旅客出行保驾护航。



淳安302省道,公路部门正在进行撒盐融雪防冰冻作业。

春运回家路, 是一条关心路,安心路,更是一条暖心的路

现在,春运旅客的要求更高了,“走得好”成了基本诉求。

在市春运办的努力组织下,今年春运,杭州市委、市政府出台了许多举措关心出行的每一位旅客。让旅客的需要都能得到及时响应、解决。人在旅途,温暖入怀。

今年志愿者队伍更庞大,参与者达到了10000余人次,大部分志愿者都是杭州本地居民,其中不乏老年人和学生,他们把自己的空余时间投入到火热的春运现场,为来往旅客提供虽然微小,却不可缺少的旅途服务,温暖了每一位旅客的心。

2月22日晚上,杭州火车东站,赵红卫服务台值班站长杨咪接到电话,即将到站的有

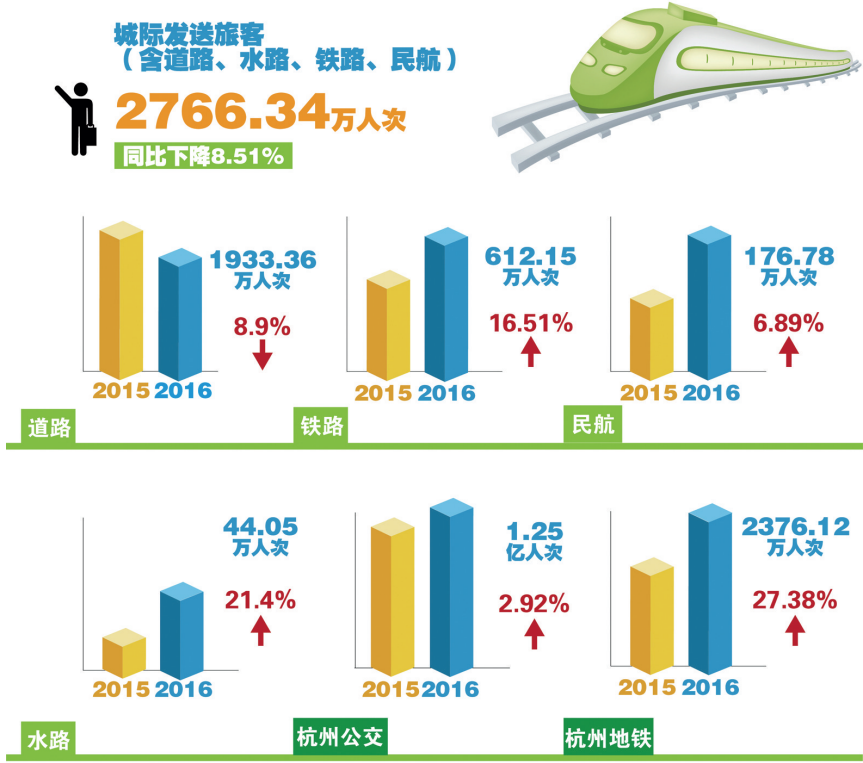
位旅客腿部骨折需要车站提供担架送出站。当G1502次列车在15号站台停稳后,值班站长杨咪以及客运员立即把担架推到车厢门口,与旅客家属一起等候。因为列车只停靠8分钟,而车门较窄担架无法进车厢,大家费了好大的劲,才把旅客从车厢内抬到担架上。同时,杨咪通过对讲机让检票口客运员做好防护,站台客运员将电梯反向运行,和旅客家属一起把担架扶上电梯,协助家属把旅客安全转移到车上。旅客家属对杨咪等工作人员连声道谢。

在杭州13个区(县、市)的主要火车站、长运汽车站、轮渡码头都有志愿者的服务,“姜茶暖冬”、“书香满站”、“百事灵通”、“青春暖

流”、“便民暖心”等站点的“新十景”主题志愿服务活动,比起以往的志愿者春运服务来,更全面、更周到,且增添了不少文化气息。杭州志愿者免费为数万名旅客提供理发美容、修甲美甲、法律咨询、应急医疗、安全出行、公交咨询、环保普及、义务缝补等便民服务,向旅客赠送围脖手套、免费姜茶、爱心防潮垫和凳子等物品,服务春运旅客人数超过百万人。

杭州春运为2000多万人的“大迁徙”提供了高效的服务和保障,春运杭州模式得到全社会的进一步认可和点赞。在杭州,春运回家路,不再是艰辛的路,而是一条政府时时处处关心的路,一条旅途中的人们安心的路,更是一条让旅客和他们的家人暖心的路。

春运大数据



服务意识深入人心 政府部门协同“作战”一呼百应

“今年春运,各部门之间的配合更熟练、更紧密,大家的春运服务意识大大强过前几年。”陈捷说。

他所在的市交通运输局只是市政府的一个职能部门,春运期间要代表市政府协调四五十个政府部门和区县市政府,虽然单位不同、大家级别不同、管理的区域和功能不同,让他很高兴的是,在春运这件事上,人人都齐了一条心,一呼百应。

春运期间,因为车站人流较大,短时间出现了上厕所排队现象,指挥中心立即向市城管委求援,市城管委很快将应急的流动厕所送到现场,缓解群众之忧。

春节前,返乡务工人员较多,又集中在云贵川、湖南、江西一带,火车票非常难订。市总工会主动帮返乡务工人员订团体火车票,还是没有票的民工兄弟们一时走不了,走不了火车,就走公路,市总工会会同春运办,协调长运集团组织包车,最后没让一位民工兄弟因为买不到火车票而滞留。

经过多年的努力和经验积累,我市春运工作协调机制总体成型,可以充分发挥交通部门牵头协调作用,有效调动各成员

单位春运工作积极性主动性,在信息沟通、协调配合、运力调配、服务设施衔接和资源共享等方面形成了一系列行之有效的做法。同时,杭州市综合交通指挥中心的综合交通运行监测、实时交通数据整合、各类信息收集发布等功能均已投入使用,基本实现了对春运整体运行状况的可视、可测、可控,为圆满实现春运各项目标提供了技术支持与保障。

今年春运,对于政府部门之间的协同工作来说,可以用“畅通”、“高效”来概括。



长运每一次发车,都会经过认真的安全检查。

春运宣传无处不在 旅客随时随地可获知春运信息

春运的信息化也在今年达到了一个新的高度,这对旅客来说,通过手机就获得需要的春运服务信息。市春运办无死角、不间断发送春运信息,帮助路上的旅客不耽误重要消息。

市气象局在市区铁路、公路各大车站向旅客提供本市以及周边地区的气象预报,同时通过电台、报纸、电视、网站、咨询电话、微博等媒介,向公众及时传递气象服务信息。

市交通运输局和各有关运输单位通过微博、微信、官网并积极通过各种媒体,加大对春运及春节期间我市交通运输组织安排情况的宣传,引导公众理

性、有序出行。

除了在“杭州交通”微信、微博端,每天都会发布交通运行情况,市交通运输局还在杭州交通APP中开发2016年春运专版,对高速公路动态路况等重要的出行信息的更新频率、信息全面性和信息准确性进行了重点加强,并打通了与12328交通运输服务监督电话系统的交互,公众可以通过APP提交查询和投诉,为公众获取交通服务提供了一个新的方式。

由市交通运输局与杭州电视台共同打造的春运直播室正式启用,在一线直播春运路况和出行信息,使老百姓在第一时间直观地掌握交通情况。



杭州东站工作人员为旅客提供温暖服务。