

大范围雨雪,大面积晚点,杭州火车东站里挤满了滞留的旅客

再多的艰难等候,想回家的人也能承受



2月5日的杭州火车东站候车厅

本报记者 章然 文/摄

临近2024年春节,我国2009年以来最大范围雨雪冰冻天气过程处于强时段。

受其影响,2月4日,湖北、湖南、重庆等地多趟高铁停运或晚点,全国超1000个高速收费站关闭,给节前春运出行造成较大影响。

中央气象台2月5日6时继续发布暴雪蓝色预警:预计2月5日至7日,重庆东南部、贵州北部、湖北南部、安徽南部、湖北北部、江西北部、浙江西北部等地的部分地区有大到暴雪,局地大暴雪。

2月5日,杭州火车东站多趟列车均出现不同程度的晚点,晚点半小时至三小时不等,部分乘客滞留。

在触目都是人人人的火车东站,每一张面孔上都写着两个字:回家。



等待区里的乘客

服务台前的急问: 我的这趟车晚点多久?

2月5日上午10点半,杭州东站服务台前里三层外三层,很多乘客在问,“我的这趟车晚点多久?”“车次晚点,能不能改签?”“车次晚点,能不能下一趟车补票上车?”

从南京、安徽、湖北方向来杭州的车次,出现了不同程度的晚点。

咨询量大增,服务台原本4名工作人员已超负荷,中午11点半增加至9位。

工作人员答复着各种咨询,声音沙哑。服务台只有两台电脑运行,改签车票要查询车次,工作人员忙个不停。

G1665的晚点让吴先生抓狂,“我到站后要赶大巴的,时间要赶不上了,怎么办呀?”工作人员紧急查询,“快上G1347,和工作人员说,因为晚点,上车后再退票。”

中午12点半,服务台边围着的乘客少了些。不过,工作人员还需要不间断地接待来咨询的人,连中饭也没空吃。

一些乘客接受晚点的现实后,有的坐在行李箱上,有的站着玩手机。“路上下大雪,列车晚点是没办法的,还是要多点理解。”朱先生说。



一些滞留乘客围着服务台

等待区里的声音: 一定要听从工作人员安排

由于滞留乘客多,车站专门在大厅里开辟了一个等待区。

去往安徽亳州的G7756次晚点1小时10分钟,下午1点36分才能出发,乘客等待区被安排在了检票口11B旁。

“检票口要保持通畅。我们都堵在检票口的话,要乘其他车次出发的乘客就过不去了。现在这个时候,一定要听从工作人员的安排!我们几个也没法改签,和大家一起就在旁边等。”队伍中,有人大声提醒大家。

铁路部门的数字: 单日发送连续4天破30万

自1月26日至2月4日,春运10天来,铁路杭州站累计发送旅客315.2万人次,日均发送旅客31.5万人次,同比2023年、2019年分别增长62.8%和24.6%,客流增幅超过预期。

其中,铁路杭州站所辖杭州站发送旅客45.5万人次,杭州东站发送旅客211.9万人次,杭州南站发送旅客14万人次。客流热门方向主要是安徽、河南、山东、江西、福建、湖南、湖北等地。

当前,春运客流已经进入节前高峰,持续高位运行。据统计,2月1日以来,铁路杭州站单日发送旅客量连续4天突破30万人次大关,呈现攀升走高的趋势。

铁路部门的提醒: 不要盲目去车站购票候车

春运10天来,铁路杭州站累计加开旅客列车857列,努力满足春运出行需求。

针对部分列车晚点运行情况,铁路杭州站正尽全力采取措施确保广大旅客平安、有序、温馨出行,比如,延长车站运营时间,加强空调等设备设施运维,增派志愿者和服务引导工作人员,增开退改签人工窗口,路地联动延长公交地铁运营时间。

铁路部门提醒:请广大旅客密切关注铁路官方微博微信、站车广播通知及电子显示屏信息,或通过铁路12306app、12306客服电话详细了解列车调整资讯,不要盲目前往车站购票候车,避免造成车站拥堵;已购买停运列车车票的旅客,可于票面乘车日期起30日内(含当日)在互联网办理退票,或持购票时所使用的有效身份证件原件到车站退票(已打印报销凭证的请将凭证交予车站窗口工作人员),以上均不收取手续费。