



出行服务

全新升级“智慧出行”
更“聪明”的杭州南站来了

导报讯 杭州南站是杭州地区钱塘江南岸唯一一座24小时运营的客运火车站,是浙江省站台规模第三大火车站,承担着云贵川渝等东西部人力资源输送的重要使命,年发送旅客1300万人次以上,最高单日客流量7.2万人次。

一个铁路枢纽站,激活一座新城。为进一步提升旅客的出行体验,杭州南站管委会以核心区0.56平方公里、中心区3.5平方公里为重点,创新打造“站城智治”项目,这是杭州市萧山区首个以综合交通枢纽为应用场景,集数字孪生、物联网、大数据、云计算等为一体的3D可视化、可预警、可感知的智慧终端管理服务平台。

“具体来说,就是建设一个南站新城数字微脑基础支撑平台,并在此基础上打造针对枢纽治理的智慧管理、针对旅客出行的智慧服务、针对产业招商的智慧发展3大应用场景,同时开发基于数字孪生的多个业务系统,接入公共交通平台数据,全面提升枢纽和新城数智化水平。”杭州南站管委会相关负责人介绍。

自2023年9月上线以来,平台累计服务旅客850万人次。旅客离站时间由过去平均15分钟,变为如今5分钟出站、10分钟换乘,离站效率提升33%;交通拥堵指数降低35%;整体服务满意度提升10%以上;应急响应可做到秒级发现、3分钟到达现场、10分钟完成事件处置闭环。

笔者在杭州南站“24小时不打烊”旅客服务中心看到,大屏幕前汇聚了许多旅客,他们正扫码登录“杭州南站新城”小程序。据了解,小程序与站内的智能导航系统实现了紧密融合,旅客只需在小程序中输入目的地,系统就能根据当前位置,迅速帮旅客规划出一条最优出行路线,为站内导航提供更多便利。“这个小程序太实用了,跟着它的指引就不会迷路,还能随时查看列车时刻表,这样就不会错过车次啦!”旅客陈女士在使用该小程序后竖起大拇指连连夸赞。

在杭州南站出租车和网约车的入口处,一块实时显示车辆剩余车位的动态屏幕引起了笔者的注意。出租车司机贾师傅告诉笔者,有了这块屏幕,他接送旅客更方便了。“比如空车状态来杭州南站等候,可一目了然地看到还有多少空车位,这样我就能更好地规划自己的等待位置,减少盲目巡游,提高载客效率。”

目前,杭州南站管委会正牵头起草杭州市级智慧枢纽标准,未来将聚焦满足市民旅客个性化出行需求,继续提升精细化管理水平、提高数智服务输出能力,将杭州南站建成全国枢纽“数智治理”标杆。 □通讯员 张玲丹 张贝嘉

优化升级“首乘旅客”、团队旅客等服务项目
温州机场创新举措温暖旅客出行路

导报讯 “看到‘首乘旅客’的标识后,就有工作人员主动上来帮我,从值机到登机,每一步都有人引导,真的很贴心。”近日,首次乘坐飞机的旅客张女士对温州龙湾国际机场(以下简称“温州机场”)推出的“首乘旅客”服务赞不绝口。据悉,在“我为群众办实事”活动和2024年航空客运市场拓展行动百日攻坚的深入推动下,温州机场聚焦旅客需求,优化升级“首乘旅客”、团队旅客等服务项目,温暖旅客出行路。

对于许多初次乘机的旅客来说,机场的复杂流程和陌生环境往往令人感到迷茫和不安。为了消除首乘旅客的顾虑,温州机场优化升级“首乘旅客”服务项目,通过全流程、无断点的地面引导服务,让首乘旅客在机场的每一步都能得到及时、有效的帮助。

走进温州机场T2航站楼,首乘旅客可以在测温入口处领取一份“臻享出行乘机指南”。这份指南详细介绍了从进入航站楼到登机的每一步流程,让旅客对即将经历的旅程有一个清晰的了解。随后,旅客可以前往出发厅问询处,办理相关服务咨询和手续,并自主佩戴上“首乘旅程”标识。这一标识不仅让机场工作人员能够轻松识别首乘旅客,更成为了他们享受专属服务的“通行证”。

在值机、安检、候机、登机关键环节,温州机场的工作人员都会主动为佩戴“首乘旅程”标识的旅客提供指引和引领帮助。耐心解答旅客的疑问,协助旅客快速、顺畅地完成各项手续,确保旅客能够顺利登机。

除了首乘旅客外,团队旅客也是温州机场重点关注的服务对象。为了满足团队旅客的出行需求,温州机场深挖团队旅客出行痛点,结合无纸化智慧出行、行李自助托运等方式,设计了“智慧N+”悦享团队旅客服务产品。

在T2航站楼出发3楼1号门前,温州机场设立了团队会合点,并配置了6台团队专享自助值机设备,便于团队旅客集中自助办理乘机手续。值得一提的是,团队自助值机设备上还设置了“一键呼叫”智慧按钮。当团队旅客需要服务时,只需按下此按钮,便可与机场工作人员进行语音通话。

此外,温州机场还为团队旅客印发了团队旅客“悦享卡”。这张卡片不仅可以在安检入口享受便捷安检团队服务,还印有“浙里飞”二维码。旅客只需扫描二维码,便可登录平台获取航班信息动态推送、出行交通决策、在线值机、安检乘机物品查询等线上服务。为进一步优化和提升团队旅客的出行体验,机场还通过对接旅行社和导游,以及制作快速安检小贴士等举措,提前开展信息宣传和保障支持工作,打通了“信息流”,完善了互联互通机制。

从首乘旅客的全流程引导服务,到团队旅客的智慧化便捷通行服务,温州机场用实际行动诠释了“我为群众办实事”的深刻内涵。截至2024年11月,温州机场的团队旅客服务人次达到了约29500人次,同时,首乘旅客保障服务也超过了1300人次。 □张晨

金华火车站进口处
增加自动售票机

日前,笔者在铁路金华站看到,进站口又增加了三台自动售票机,以方便提着大件行李不便去售票厅的旅客取票。

□李建林/摄影报道



空中观光

2024年12月28日,绍兴市“空中游越城”之旅首飞,稽山胜景、古城风雅、运河水韵和镜湖新城4条航线各具魅力,可让体验者从多个角度纵览名城绍兴产城人文融合发展的生动景象。图为空中拍摄的城市美景。 □黄霄/摄影报道



沪苏湖高铁对接公交投入运营

导报讯 日前,笔者从湖州交通集团获悉,随着沪苏湖高铁正式开通运营,为方便市民出行,湖州公交已新增3条公交线路,优化11条公交线路,这些公交线路均可直达高铁站。

其中,湖州东站新增公交线路3条,优化调整公交线路5条,主要服务湖州东站与中心城区、吴兴区较大乡镇以及南浔区就近乡镇的衔接。新增公交线路包括69路(仁皇山公交枢纽—湖州东站)、218路(湖州东站—织里换乘中心)、K3路(湖州站—湖州东站—风顺路换乘中心)。

其中,69路开往湖州东站的停靠站点有仁皇山公交枢纽、仁皇山五中、市民服务中心、传媒大楼、图书馆、中兴大桥、爱山青塘校区、美都花苑、凤凰农贸市场、龙凤花园、凤凰公园、友谊新村、府庙、妇保院、南园路口、东门口、章计村、文苑新村、湖东菜场、湖东新村、馨水园、万达广场(老年大学)、第三医院、蜀山雅苑、乌山、小山、西山、吴兴区政府、总部经济园、吴兴文体中心东、湖州东站。

218路开往湖州东站的停靠站点有织里换乘中心、栋梁路口南、中央府邸(秦家港)、中国童装城、升戴路口、多媒体产业园、总部经济园、牡丹苑、桂花苑、玫瑰苑、西湖漾家园、移沿山社区(碧桂园)、永福、湖州东站。

K3路停靠站点有湖州站、西南公交枢纽、天河理想城、紫金桥南、湖州东站、移沿山社区、湖州南浔站、风顺路换乘中心。

另外,104路、106路、152Y路、154Y路、322路优化后执行新线路图,均增设“湖州东站”站点。

湖州南浔站优化调整公交线路6条,对接通达湖州南浔站,主要服务湖州南浔站与南浔城区及周边乡镇的衔接,分别是140路、170路、173路、174路、K186路、213路,均新增“湖州南浔站”站点。

下一步,湖州公交将实时掌握高铁班次及运营需求,强化运营保障,为乘客提供安全便捷的出行服务。旅客在乘坐过程中若需了解乘车信息,可拨打服务热线0572-2060000。 □董梁