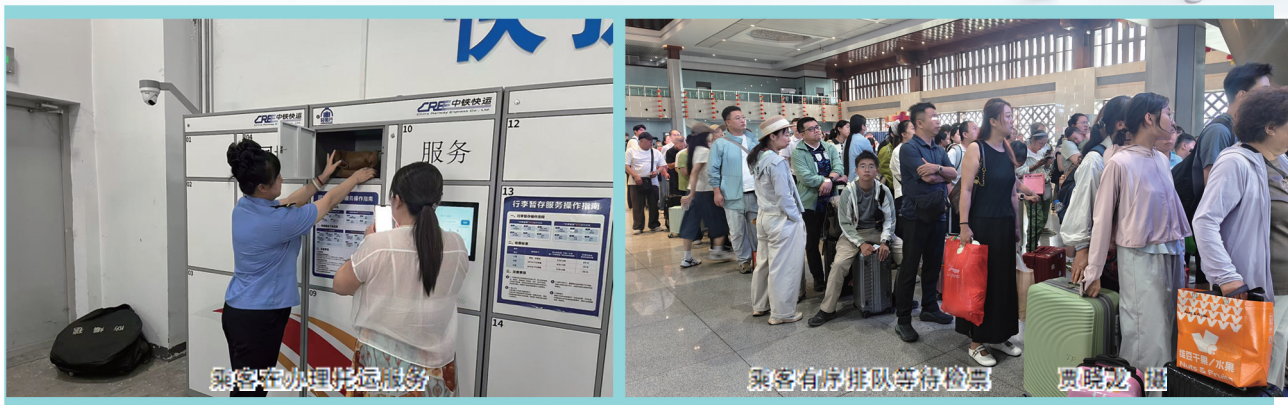


服务“上新” 温情护航

——大同南站以精细化服务温暖万千旅客

本报记者 贾晓龙

暑运叠加开学季,旅客出行需求持续攀升,出行群体日趋多元。针对大学新生购票、养宠家庭携宠出行、旅客大件行李搬运三大痛点,铁路部门持续升级精细化便民举措。大同南站积极落实各项惠民服务,以一系列有温度、有实效的创新举措,精准回应不同旅客需求,让万千旅客的出行之路更加顺畅舒心。



新生购票服务“上新” 打通入学购票堵点

一纸录取通知书,承载着准大学生奔赴校园的青春梦想。往年,高校新生因尚未办理学生证,无法线上完成学生资质核验,购买学生优惠票只能前往车站窗口排队办理。开学客流高峰时段,窗口排队耗时长、车票抢购压力大,成为困扰众多新生的出行难题。

今年,铁路部门推出创新服务:8月1日至30日,12306客户端正式上线2026级新生预约购票功能,为大一新生开辟专属线上购票通道。新生只需在12306平台完成实名注册与身份核验,进入“学生资质核验”板块,填写院校、家庭所在地车站和学历等信息,便可进入“新生入学”专区预约8月17日至9月14日的单程车票。预约时段为开车前20天至17天,最多可为包含本人在内的3名旅客预约;同一账户可同时提交3个订单,每个订单支持5组“车次+席别”备选方案,硬座、硬卧、动车二等座、动卧等席别均可选择,新生本人享受学生优惠票价。订单信息提交后不可修改,但车票兑现前可随时取消。系统将于开车前第16天凌晨0时至7时集中兑现车票,结果以短信形式通知旅客,旅客需在当日23时前完成支付,逾期订单自动失效。超出上述时段仍需购买学生票的新生,可携带身份证、录取通知书前往车站窗口现场办理。

“听学长学姐说,往年新生买学生优惠票只能到车站窗口排队,开学前后车站人潮拥挤,来回跑特别耗费时间。今年新增的线上预约功能太实用了,可以同时填写好几个备选车次,不用熬夜蹲点抢票,省去来回奔波的麻烦,铁路部门真正站在新生角度解决问题。”即将奔赴山东济南求学的2026级新生王楠同学说。准备陪同孩子入学的家长王先生也连连称赞:“不仅孩子能够享受学生票价优惠,还可以连同家人一起预约行程,提前规划好出行安排,一路上心里十分踏实。”线上预约新功能落地大同南站,切实化解了新生购票堵点,为学子求学之路保驾护航。

“爱宠行”落地大同南站 养宠家庭告别携宠出行难题

长途出行时,家中宠物如何安置,长久以来困扰着众多养宠市民。送至宠物店寄养,担心宠物产生应激反应;选择长途自驾,主人又难免疲惫不堪、耗时较长;高铁则不允许宠物直接进入旅客车厢。多种选择,各有短板。随着全国高铁“爱宠行”服务全面推行,大同南站纳入办理站点,市民跨城携宠出行迎来全新解决方案,正式开启“人宠同行”新模式。

早在今年年初,中铁快运扩大高铁宠物托运试点,大同南站被纳入试点范围。4月8日,全国统一“爱宠行”服务正式上线,覆盖121座车站、228趟列车。山西省内可办理站点包含太原站、太原南站、临汾西站、运城北站以及大同南站。该项服务分为两类模式:“携宠出行”适合同车出行旅客,旅客在12306找到标注“宠”标识的车次,购票后预约宠物舱位,每日12时前可预约次日舱位,

12时后最早可预约第三日舱位,每名旅客最多托运2只合规家养猫狗;“爱宠单独行”面向无需随车同行的旅客,可提前2天至5天通过中铁快运小程序预约,单次最多托运一只宠物。

办理托运业务时,旅客携带宠物及本人身份证件、有效期内的《动物检疫合格证明》,前往大同南站中铁快运营业部办理即可。工作人员完成信息核验、宠物简易体检、换装智能运输箱、安检、粘贴标签等整套流程,全程仅需一刻钟。宠物安置在专用智能运输箱内,箱体配备空气循环、温湿度监测、降噪除味等装置,并支持智能加水、远程通风、夜视监控等功能。宠物统一放置于列车快运柜,严格执行人宠隔离运输,避免毛发、异味干扰车厢环境。工作人员依托设备实时监测宠物状态,运输途中不会随意开箱;行程结束后,运输箱体与快运柜均会进行统一清洁消杀。

所有托运订单附赠2000元基础保险,运费按照里程阶梯定价,携宠出行还可享受季节性优惠。

桐城中央居民崔女士是这项服务的首批体验者之一,家中养有猫咪,每隔半年一家人就要前往西安探亲。“以前出门最发愁猫咪安置,托付亲友不便利,送去宠物店寄养又不放心,无奈只能选择长时间自驾。大同南站开通宠物托运之后,困扰我们许久的难题终于解决。”顺利接回猫咪后,崔女士十分满意,“现在一家人坐高铁轻松出行,猫咪同步托运,省时又安心,再也不用为出行方案左右为难。”

中铁快运太原分公司大同站营业部负责人贺晓宇表示,铁路部门持续优化宠物托运服务,在严守列车公共安全底线的前提下,充分倾听养宠群体诉求,在公共秩序与群众情感需求之间寻找平衡点,让便民服务更有温度。

“轻装行”暖心上线 卸下大件行李出行负担

无论是出游、返校还是商务出行,大件行李搬运常常成为旅客的负担。为破解旅客携带大件行李出行不便的痛点,铁路推出“轻装行”同城行李搬运便民服务,实现“人与行李分离出行”,让旅途更加从容惬意。目前这项服务已覆盖全国212座车站,省会城市、直辖市基本实现全覆盖。

中铁快运太原分公司大同站营业部负责人介绍,“轻装行”包含两大服务模式,满足多样化出行需求。门到站服务:出发旅客可在开车前48小时至4小时预约,工作人员上门收取行李,完成安检后运送至车站服务柜或站台;站到门服务:到站旅客可在抵达前24小时至1小时预约,工作人员在车站提取行李,5小时之内将行李送达车站周边35公里

范围内指定地点。

旅客可通过12306 App、微信小程序或中铁快运微信小程序预约,进入“轻装行”入口,填写寄件信息、取件时间、行李信息,上传照片并完成付款即可下单,可在订单内实时查看行李运输动态。服务收费公开透明,按照距离实行阶梯定价。基础运费标准为:出发地往返车站68元/件,出发地直达站台或站台送达目的地98元/件。行李托运有明确规范,严格遵循《国铁集团铁路旅客运输规程》,普通旅客单件行李重量不超过20公斤,动车组行李长宽高总和不超过130厘米,易燃易爆等危险品禁止托运。

“每次出门,拉杆箱、背包一大堆,上下楼梯、进出站十分费劲,一个人根本顾不过来。听说大同南站有行李运

送服务,这次提前预约了站到门服务,下车不用拖着沉重行李赶路,工作人员直接把行李送到家门口,太省心了!”刚刚抵达大同南站的旅客张莉女士说。不少研学带队老师也表示,团队出行行李数量庞大,“轻装行”分担了行李转运压力,不用再安排专人看管行李,出行效率大幅提升。

从准大学生线上预约学生票,到养宠家庭安心托运爱宠,再到旅客大件行李便捷配送,一系列便民举措在大同南站落地见效。细微之处见温情,多样化、精准化、人性化服务持续延伸,不断优化旅客出行体验。大同南站将持续落实铁路各项便民政策,用心打磨服务细节,以温情服务守护旅客出行路。