

地铁闸机到火车候车厅 用时七八分钟快捷换乘

售票值班员吴殿君：

以前最高峰时要开80多个售票窗口，现在最旺季顶多开40多个窗口，而且所有的窗口都是‘一窗通办’。

自助售(取)票机方便又快捷

对老年人、残疾人等重点旅客的爱心服务不断提升



工作日早上9时多，记者从地铁2号线出闸机算起，走到上海虹桥站的出发层，排队，刷身份证、刷脸，完成实名制验证，再经过安检，进入候车大厅——这一过程，仅花了七八分

钟。也许，这就是虹桥枢纽各种交通方便快捷换乘的一个切面。

眼前的虹桥站候车大厅，即便是淡季，也是人头攒动，热闹非凡。犹记得2010年虹桥站建站时，始发列车加上途经列车一共才49对；今年第四季度新运行图实施后，虹桥站日常开行列车339.5对、周末348.5对、高峰368.5对，“平摊”到虹桥站单日约18个小时的运营时间里，不到2分钟就有一趟高铁列车进出站。车次如此密集，旅客聚集和疏散的规模和速度可想而知。

在虹桥站已工作19年的客运值班员刘岱维告诉记者，2023年虹桥站到发旅客超过了1.5亿人次，今年10月1日发送旅客41.28万人次，创单日客发历史新高，“在华东地区，虹桥站面积不是最大的，但旅客发送量却是最高的。”

这是如何做到的呢？接入的新线逐年增加，比如今年12月底沪苏湖高铁也要正式开通运营了，列车开行对数也越来越多，这当然是客流量节节攀升的主要原因，但要做到“忙而不乱”，近年来虹桥站各种设施的“数字化”，也起了非常大的作用。

比如，虹桥站作为一个枢纽车站，中转旅客非常多，以往这些旅客在虹桥站下了某趟高铁，要换乘另一趟从虹桥站出发的高铁，须先出站，再经安检进站，一个圈子绕下来，费时费力；现在，虹桥站候车大厅所有检票口都设置了反向闸机，中转旅客从站台或走楼梯，或乘电梯，都可以上到出发层，刷身份证，反向闸机就能识别出其后续行程，就会放行，让旅客直接进入候车大厅，“效率提高的不是一点点”。

“数字化”在售票值班员吴殿君的眼里，很直观的一个变化就是电子客票和电子发票的全面实施，“以前最高峰时，虹桥站要开80多个售票窗口，现在最旺季的时候，顶多也只需要开40多个窗口，而且现在所有的窗口都是‘一窗通办’，购、退、改车票，还有重点旅客服务、12306业务办理等，全部可以在一个窗口办完，旅客不仅可以少排队或不排队，还不用像以前那样跑不同的窗口办不同的事情了。”

窗口少了，也让车站工作人员有更多时间为旅客提供面对面的服务。吴殿君说，现在还是有很多老年旅客和“脱网”旅客是需要帮助的，“脱网”并不只是那些没有智能手机的旅客，有些旅客会用微信、刷短视频，但涉及用手机改签车票、候补购票等具体事情，他们还是不会，就需要手把手地教。”

刘岱维讲了一个小故事，也充分说明铁路对老年人、残疾人等重点旅客的爱心服务在不断提升质量。就在不久前的一个早上，年过七旬的王阿姨要坐8时10分的G1952次列车去阜阳西站，她儿子预约了重点旅客服务，但当天早上7时30分、7时37分，客运员朱芝雯连打两个电话，王阿姨的儿子说堵车还没到车站停车库，朱芝雯当即决定，让家属开车到车站出发层，她去进站口等，“因为停车库比较远，要推着轮椅赶时间，肯定来不及了，朱芝雯接到王阿姨，就让家属开车离开了，而她一路护送王阿姨上车，等一切安顿好，朱芝雯走下列车，车门也刚好要关上了。”

下高铁就能值机和托运 转身便可去黄河路打卡

换乘旅客：

上海的服务做得太细了，太好了，我现在可以去上海市中心游玩了，一点‘负担’都没有。

从上海虹桥站站台，往地下一层走，从出站口出来，就能看到设在火车站到达层南北2号出站口的东航空铁联运换乘服务中心，在这里，“下高铁就能办理值机和托运行李”的空铁联运3.0模式，让坐高铁到上海再在上海搭乘飞机出发的旅客，真正享受到“无缝链接、前所未有的”中转便利。

记者在现场看到，这个服务中心虽说面积不大，只有两个值机和托运行李的柜台，但切切实实地给旅客带去了方便。“我们从常熟过来，在上海虹桥站一下火车，就能提前办理值机、把行李托运完，不用拖着大箱子去上海浦东机场，一身轻松；打算一会儿先去黄河路打卡‘繁花’路线，晚上凭登机牌在上海浦东机场直接登机。”刚办完值机和托运行李的旅客张女士开心地说。

东航地服部虹桥中心贵宾服务分部高级副经理顾乡介绍说，2024年1月26日投用的东航空铁联运换乘服务中心是中国东航联合国铁集团上海局、上海市交通委、上海机场等单位共同设立的。上海虹桥站到达的东航旅客，能够在下车后的第一时间，办理后段自上海虹桥机场2号航站楼和上海浦东机场始发的东、上航航班值机



位于上海虹桥站到达层南北2号出站口的东航空铁联运换乘服务中心 采访对象供图

与行李托运手续。中心开放时间为每天7:30至22:30，办理相关业务截止时间为虹桥机场2号航站楼始发航班起飞前1.5小时、浦东机场始发航班起飞前3.5小时。

不过，需要提醒旅客的是，现阶段，无成人陪伴儿童、轮椅旅客、视听障碍旅客等特殊旅客的乘机手续，以及小动物、服务犬、占座行李、运动器械、乐器等特殊行李的托运手续，仍需前往始

发机场东航值机柜台办理。

“空铁联运换乘服务中心目前日均客流约50人次，节庆长假期间的单日高峰可达168人次，其中浦东机场（国内及国际航班）旅客占比约60%，虹桥机场2号航站楼（国内航班）旅客占比约40%，这些旅客主要来自上海周边高铁覆盖区域的苏浙皖三省。”顾乡说，“我们还在更靠近虹桥站南北2号出站口的地方，设了两个咨询柜台，既解答

旅客的一些问题，也把其中符合条件并希望提前办理值机和行李托运手续的旅客引导到服务中心来。”

早在十多年前，上海虹桥综合交通枢纽启用之初，东航尝试为购买东航机票的部分旅客赠送虹桥站火车票，开启空铁联运1.0版；2020年，作为全国首家，东方航空App和铁路12306App全面实现系统对接，旅客可通过任一方的App，一站式购买东、上航航班与高铁车次组合的联运客票，空铁联运进入2.0时代；今年东航空铁联运换乘服务中心的启用，实现了“服务对接”，也标志着空铁联运进入3.0时代。

在换乘服务中心负责人冯海山看来，随着旅客知晓度逐步提高，服务中心也越来越受欢迎，“因为精准满足了部分旅客的实际需求，让他们可以‘解放双手、一身轻松’地先去逛逛上海，再去搭乘飞机，所以到这里来的旅客对我们的服务满意度都非常高。”

有一次，一位乘坐次日凌晨浦东机场飞往巴黎航班的女士，在服务中心托运完几件大行李，一直在表示感谢：“上海的服务做得太细了，太好了，我现在可以去上海市中心游玩了，一点‘负担’都没有”。