

“刚上班那会儿,因为没有12306线上售票系统,到处都是排队买票的长长队伍。”今天,国内首座圆形透光火车站上海南站开通运营20周年,作为上海南站第一批客运职工,周佳回忆起自己扎根车站的20年光阴,感慨万千,“刚开始南站就是一个普速车站,现在已经发展成为集高铁、市域交通、地铁公交于一体的综合交通枢纽。”

从普速车站发展成为集高铁、市域交通、地铁公交于一体的综合交通枢纽 上海南站 20 年,见证中国铁路蜕变



旧貌换新颜,出行告别排队难题

说起20年前的场景,周佳记忆犹新。2006年还没有12306线上购票渠道,旅客要提前几天到窗口排队,用现金换取粉色纸质车票。进站、出站全部依靠人工检票,工作人员拿着检票夹,在车票上剪出缺口才算核验完成。每到节假日,售票口、检票口队伍挤满大厅,哪怕当年整体客流远不如现在,站内依旧嘈杂拥挤。

20年间,车站硬件完成全方位升级,旅客出行流程彻底简化。2011年,12306网站上线。2013年,手机购票APP推出,线上购票逐渐普及。电子客票全面落地后,纸质车票彻底退出日常,旅客仅凭身份证就能直接刷证进站,曾经拥挤的长队不复存在。原有大面积售票大厅缩减,增设大量自助设备,人工窗口主要留给不会使用手机的老年人、脱网旅客。

2025年初,上海南站完成改造,正式接入高铁线路,站台、检票设备全部适配高铁标准。候车大厅加装恒温系统与柔和灯光,划分独立休息区域,升级母婴室、第三卫生间和重点旅客专属候车区。站内还打造了多处特色便民空间:联合徐家汇书院设立“灯塔书房”,上千册书籍免费供候车旅客阅读;建成上海首个可刷医保卡的站内医疗点,医护人员

员常驻提供急救、问诊;2026年春运增设二次元打卡区域,兼顾年轻人喜好与传统文化传播,候车不再只是枯燥等待。

从被动应答到主动暖心服务

“设施越来越好,我们的工作方式也完全变了样。”周佳坦言,建站初期工作人员的核心工作只是维持秩序、保障旅客顺利乘车。当时没有智能问询设备,旅客想查询车次、站台、票价,要么翻看厚重的纸质时刻表,要么只能扎堆围着工作人员询问,光是解答各类问题,就几乎耗光全部精力,很难主动关照旅客。

如今智能设备分担了问询工作,旅客主动求助变少,周佳和工作室同事把工作重心转向主动、细致的人文服务,践行“用心服务,崇尚细节”的理念,针对老人、孩童、残障人士、军人等群体推出专属服务。

多年来,无数暖心小事留在周佳记忆里。有阿姨错过列车,家中老伴住院急需照料,情绪失控指责工作人员,周佳耐下心安抚情绪,反复查询换乘方案,全程陪同办理改签,对接列车长做好交接,分开时阿姨主动道歉道谢。一位老海军丢失装有多年军旅荣誉册的背包,周佳多方调取监控、四处搜寻,顺利找回物品,老人特意送来登报感谢

她的报纸。定期来上海化疗的老年旅客、往返就医的脑瘫孩童,周佳牢记住他们的乘车时间,每次提前到站接送,还牵头建立重点旅客专属档案,提前预判需求,不等旅客求助就主动上前帮扶。

贴合旅客需求 打造多元专属出行场景

20年里,来往南站的旅客和出行需求,也发生了明显改变。建站初期,车站以长途普速列车为主,旅客大多背着沉重行李,唯一诉求就是顺利坐上火车。随着长三角通勤圈成型,短途出游、商务出差、日常通勤成为主流,学生研学、演唱会歌迷、赛事观众等新型客流不断增多,出行需求更加多元。

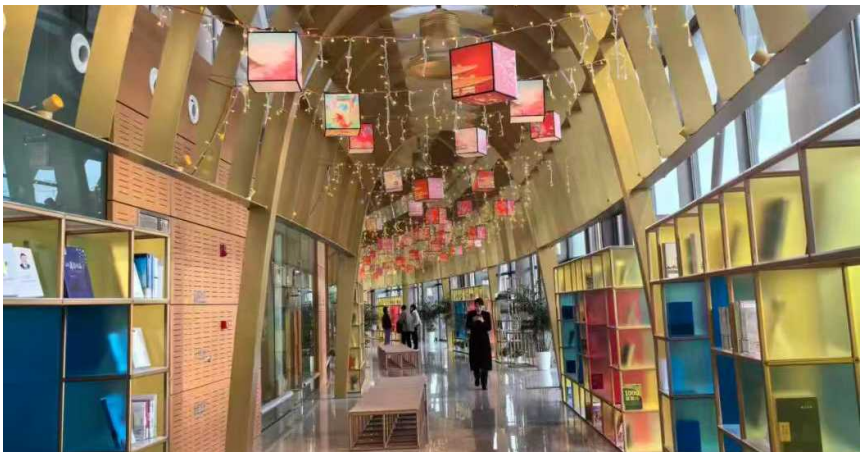
针对不同群体,车站推出各类特色配套

服务。此前,五月天上海演唱会结束后大批歌迷赶不上末班车,周佳和同事主动申请增开夜间返程专列,布置温馨的专属候车区,现场不少歌迷自发合唱,收获旅客一致好评。

每到暑运,车站会迎来大批研学学生团。只要收到学校出行通知,周佳就会提前对接带队老师,开辟独立进站通道与专属候车区域,协助老师组织学生有序进出站、上下车,全程守护孩子们出行安全。

“每一份平凡的坚守汇聚在一起,就能温暖无数赶路的人。”这是周佳坚守20年的初心。一座车站的20年变迁,一名客运职工20年的默默守候,直观展现出中国铁路发展与蜕变。

文/晨报记者 郁文艳
图/铁路上海站



上海首批“临时避险驿站”上线,恶劣天气就近躲

市防汛指挥部介绍,7月1日起,上海正式进入主汛期,台风、暴雨、强对流天气说来就来。

出门在外突遇上糟糕天气怎么办?上海首批“临时避险驿站”已经上线啦!

市防汛办相关负责人告诉晨报记者:首批临时避险驿站的推出,主要是为了落实本市汛期防汛安全部署,进一步提升城市温度,给市民提供就近躲风、躲雨的场所。临时避险驿站的场所选择有着充分的安全考量,比如部分轨道交通站点进出口空间有限,一旦大

量人员滞留,反而会引发大客流安全风险,因此首批优先选取了具备安全条件的站点纳入。再比如党群服务中心,部分规模较小或地势较低的点位,也暂未纳入首批范围,后续有望进一步完善避险服务的基本标准和配套配置。

在此基础上,本市还将鼓励本市商务楼宇、商超卖场、沿街商铺、公园景区、文化场所、体育场馆等各类经营性场所积极加入,推动形成“公共阵地为主、社会资源补充”的临时避险驿站体系。

全市首批具备条件的临时避险驿站,主要设在这四类地方:党群服务中心(站);街镇社区事务受理服务中心;大型商业综合体;轨道交通运营站点。

不管你是上海市民、游客,还是外卖小哥、环卫师傅、快递员这些户外工作的朋友,都可以就近找个驿站,进去躲一躲、歇一歇。

那么,怎么快速找到身边的驿站?

【打电话问】

日常查询可以打12345市民服务热线;紧急情况直接拨110、119。

【手机地图搜】

打开百度地图、高德地图搜索“临时避险驿站”,或通过携程App查询提示信息。

后续“随申办”市民云也会上线查询功能。

温馨提醒:驿站的开放时间,通常情况下与场所运营和服务时间一致,去之前可以留意一下,也请大家遵守各个场所的管理规定哦。

晨报记者 徐妍斐