

决胜“十四五” 启航新征程

大型全媒体传播活动

动车组列车飞驰在包银高铁。
高峰 摄



暖心服务润旅途

□温宇轩

2025年12月26日清晨,68岁的旅客王大爷拄着拐杖走进包头站售票厅。他在“银发窗口”买了一张前往银川的车票,售票员王婧怡马上递上行程信息提示单:“大爷,我帮您把车次、开车时间、座位号用荧光笔圈出来了,您记得按时乘车。”王大爷戴上老花镜,笑着点头:“我不太会用手机查信息,有了这张提示单,心里踏实多了。”

这样的场景,包头站每天都在发生。针对老年旅客“脱网”“看不清”“记不住”等问题,各岗位配备了老花镜、荧光笔、矮空划线模板和便签纸;免费轮椅在进出站口“随借随还”,重点旅客专人服务、专人引导、专人协助乘车。“对于重点旅客,只需一次登记,我们就要把整段路‘承包’了。”客运员陶慧欣介绍。2025年,车站服务重点旅客3000余人次,收到表扬工单100余件、锦旗5面。

作为内蒙古中西部重要的铁路枢纽,京包客专、包兰铁路、包西铁路等多条铁路干线都经过这里,包头站日均接发旅客列车超150列。随着包银高铁全线开通运营,包头站枢纽功能不断完善,中转换乘需求激增。包头站在候车室增设无障碍电梯,在检票口和出站口设置双向验证闸机,旅客无需出站即可完成换乘,省去重复安检环节。站内同步更新电子导向屏,实时显示换乘路径和车次信息。

“带娃”家庭旅客也感受到服务细节的升级。全新改造的母婴室墙面绘有卡通图案,婴儿护理台、温奶器、纸尿裤、拖鞋一应俱全,旁边还

设有儿童游乐角。“带娃坐火车最怕手忙脚乱,这里像家一样安心。”带着2岁宝宝去北京的张女士说。

在春运、节假日等客流密集时,车站还邀请包钢医院医生常驻服务台,为出行的旅客提供基础医疗咨询和应急救助。一层候车厅新增232个带插座的充电插座,随时为旅客“补能”;电茶炉、热水器24小时运行,行李推车免费借用……“这些看似是小事,却是旅客最需要的‘及时雨’。”包头客运车间主任宋丽娟说。

“十四五”期间,包头站不断优化完善设施设备,全力提升服务质量,截至2025年12月29日,包头站共计发送旅客2734.32万人次。

如今,包头站不仅是区域交通枢纽,更是展示城市温度的窗口。细致的便民服务、高效的组织保障,不仅让群众出行更顺畅、更安心,也转化为推动商贸、旅游和产业协作的新动能,为地区高质量发展注入源源不断的活力。



▲包头站“银发窗口”售票员为老年旅客售票。
李振鹏 摄



▲包钢医院驻包头站医生为旅客测量血压。
李振鹏 摄



▲包头站客运员在母婴室内照看儿童旅客。
李振鹏 摄



▲包头站客运员协助老年旅客在站内换乘。
温宇轩 摄



▲包头站。
李振鹏 摄



▲中欧班列驶入二连浩特铁路口岸。
张海峰 摄



▲编组中欧班列。

张海峰 摄



▲中欧班列在二连浩特铁路口岸准备装货待发。
张海峰 摄



▲外勤助理值班员显示发车信号。
贾智皓 摄



▲在二连浩特铁路口岸机械换装区,正面吊吊装集装箱。
张海峰 摄

口岸服务强流通

□张海峰 王莹

二连浩特铁路口岸位于祖国正北方,是中蒙边境最大的铁路口岸和中欧班列中通道唯一口岸,主要承担国际物流服务、联运换装及国际国内旅客的运输任务。

2025年,铁路部门聚焦内蒙古自治区打造国家向北开放重要桥头堡战略定位,立足口岸区位和铁路运输优势,全面提升运输服务质量,先后增加“芜湖—莫斯科”“琉璃河—明斯克”“大同—谢利亚季诺”中欧班列运行线路,目前运行中欧班列线路达74条,通达德国、波兰等10余个国家70多个枢纽站点,国内辐射中欧班列大部分首发城市。

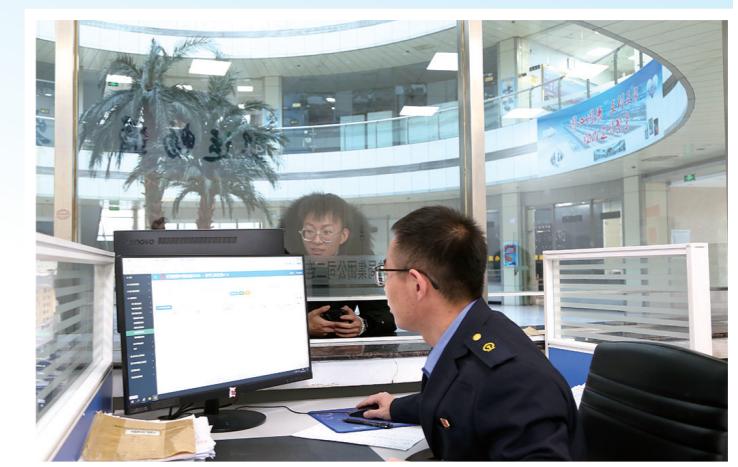
作为共建“一带一路”的重要务实载体,中欧班列加速织密横跨亚欧的物流网络,运输货物也从最初的金属、化工、服装鞋帽为主逐步转变为现在以新能源汽车、电子产品、家用电器等高附加值产品为主,成为“中国制造”走向世界的重要通道。

为保障中欧班列安全高效开行,铁路部门不断优化中欧班列接运组织流程,在实施“优先保障接入、优先保障取送、优先保障换装、优先保障卸后空车返回”

作业模式基础上,加强一体化组织,以调度指挥中心为核心,强化行、配、装密切协作,织密放票发行、车列取送和换装作业互联互通信息网,压缩各环节作业时间。2025年11月20日,二连浩特铁路口岸首次在年内通行出入境中欧班列突破3500列;12月22日,中欧班列累计货运量突破2500万吨大关。

以运送上量为目标,创新优化运输组织模式,用好中蒙国境站“日对话、月会晤”机制,及时协调解决存在的问题,推进宽准轨全面实施“点单式”交接,做到以宽准对、对等增量;加强与海关、边检等部门的联劳协作、沟通协调,有效提升了进出口货物列车通关查验效率。有效发挥“路政企”物流一体化营销联动优势,建立“口岸物流路地互联互通机制”,实时掌握货源需求,优化手续流程,让数据、服务“跑路”,为企业和货主搭建低成本、高效率的物流通道,多措并举保障运输高效畅通、提质增量。2025年12月23日,口岸年内进出口运量首次突破1800万吨,创历史新高,不断增长的运能为周边地区经济发展注入了新动能。

“十四五”期间,铁路部门持续推进口岸基础设施互联互通水平,及时打通堵点难点,截至2025年12月29日,累计完成进出口运量8229.97万吨、接运出入境中欧班列15905列,为地方经济社会发展贡献了力量。



▲货运员操作数字口岸系统。
贾智皓 摄



▲车站值班员盯控列车进路。
贾智皓 摄