

# 科技与服务双驱动 铁路春运解锁5亿人次出行市场

中经记者 路炳阳  
北京 西安 巴彦淖尔报道

岁末冬深,年味渐浓。2026年全国铁路春运于2月2日正式启幕,至3月13日结束,为期40天的出行保障大考如约而至。全国铁路预计发送旅客5.39

亿人次,同比增长5.0%;预计客流高峰期单日最高可安排开行旅客列车超1.4万列,客座能力同比增长5.3%。从繁华都市车站到偏远线路桥梁,从铁路客票系统最强大脑到全流程的运营服务体系,2026年铁路春运将以多维度、全方位的保障书写春运答卷。

作为国家综合交通运输体系的骨干力量,中国铁路的春运变迁,是交通产业高质量发展的生动缩影,从昔日“一票难求”到如今“说走就走”,20年间的体验升级与运力跃升,既镌刻着技术迭代的硬核足迹,更凝聚着服务理念的温度变迁。



图为乌海工务段职工正在对三盛公黄河铁路特大桥进行检修作业。

路炳阳/摄影

## 科技赋能 筑牢春运保障硬支撑

铁路12306系统经过十余年发展,通过持续优化系统功能,成为全球访问量最高、售票量最大的铁路票务系统。

作为官方售票平台,铁路12306 App早已成为亿万旅客出行的“必备工具”。

这款全球规模最大的实时票务交易系统,累计注册用户超8亿人(已超过欧洲人口总量),常态化互联网售票量占比达85%左右,需支撑全国3000余个客运站的复杂逻辑算法。2025年春运期间,铁路12306系统日访问峰值超2000亿次,而世界搜索巨头谷歌是60亿次。面对挑战,铁路12306平台仍能保持单日峰值2000万张以上的售票能力,稳稳扛住超大规模并发压力。

中国铁道科学研究院集团有限公司(以下简称“铁科院”)铁路12306监控中心(以下简称“监控中心”)是全国铁路购票系统的“中枢大脑”。

2026年1月19日是铁路春运

售票首日,晨光尚浅,室外寒意浸骨,监控中心内却早已灯火通明,铁路售票序幕正于此悄然开启。在这里,一群“护航人”隐于幕后,他们将以近两个月的日夜坚守,为5亿多旅客的节前归乡及节后返程保驾护航。

在监控中心内,气氛不同于想象中的紧张喧嚣,直观感受更多是工作人员敲击键盘声和轻声低语,技术人员们在各自工位上神情专注,目光紧锁屏幕。在监控中心的正前方,一整面墙大小的显示屏上,票务概览、候补订单数据、起售日售票实况等信息实时流转,余票查询、已开行车次、检票乘车等数据直观呈现,全国的售票情况在这里一目了然。截至春运售票首日9时40分,当天售出车票已超过226万张,这串数字的背后,是监控中心技术团队无声的坚守与硬核的

保障。

中国铁路12306技术中心主任、研究员阎志远对《中国经营报》记者介绍,从1月17日起,监控中心就进入24小时值班状态。“今年我们联合部门的核心技术人员组建了9个专项工作组,确保突发情况快速响应。”

铁路12306系统经过十余年发展,通过持续优化系统功能,成为全球访问量最高、售票量最大的铁路票务系统。阎志远对记者介绍,今年铁路春运陆续上新各类服务,全国铁路客运领域全面使用电子发票;新增团体票电话受理服务;推出一系列铁路积分新举措,试点“轻装行”服务,高铁宠物运输服务,让旅客购票出行更便捷;同时综合交通覆盖范围不断扩大,空铁联运服务覆盖国内主要空港与铁路枢纽,铁公联运线路覆盖全国31

个省份、2000余个城市,铁水联运覆盖渤海湾、琼州海峡,让“一站式出行”更便捷。

中国国家铁路集团有限公司(以下简称“国铁集团”)客运部门人士对记者介绍,春运期间旅客出行意愿强烈,为保证票务系统平稳运行,铁路部门已经提前对铁路12306售票系统资源进行补强,优化系统资源配置,拓展网络带宽,扩充余票查询云服务能力,提升应对超大规模并发访问需求与网络安全防护的能力。

据了解,对于部分热门地区和时段可能出现客流高度集中、供需矛盾突出的情况,一些热门车次车票可能会快速售罄。为了最大限度满足旅客购票出行需求,铁路部门将依托12306大数据,实时分析旅客需求变化情况,实施更加精准的售票策略,动态调整票额投放。

## 薪火相传 守望平安出行路

“我们就是要用锤子砸出绣花针的效果,绝不能让火车跑到老桥上就要降速。”

2026年春运,是包银高铁全线贯通运营后迎来的第一个客流高峰。这条高铁与北京至包头高铁、银川至兰州高铁共同构成我国“八纵八横”高铁网北京至兰州通道,在银川站与银川至西安高铁连通,路网地位重要。

包银高铁磴口黄河特大桥是在高烈度地震区建设的大桥,设计采用钢混组合连续梁,降低桥梁重量的同时主桥单联长度达916米,创下国内高烈度地震区铁路桥梁新纪录。2026年春运前夕记者来到即将开通的包银铁路乌海工务段临河高速铁路桥工区,与桥区工友们一起登上磴口黄河特大桥,体验黄河大桥守望者的春运故事。

在一系列列高铁呼啸过的声音中,乌海工务段临河高速铁路桥工区工长白宇泰与工友们一起登桥,开始了桥梁养护工作。与平常桥隧工检修桥梁要带着锤子、道尺和机械设备不同,白宇泰一行人只带着安全带、记录本和笔。他们今天的工作是收集感应器数据,整座大桥梁体内安装了117个感应接收器,桥梁每一次细微的结构变化,哪怕只有0.1毫米,都会被这些感应器精准地捕捉并记录下来。

白宇泰和工友们收集感应器记录的信息后,要回到办公室在电脑上进行分析,确定桥梁设备的状态。白宇泰对记者说:“磴口黄河特大桥上由于采用钢混混合连续梁结构和整体道床设计,在列车运行中设备变形程度较小,后期线路养护工作压力也较小。所以采用‘严格检查,谨慎养护’的养护策略,现在高铁大桥上真正需要在钢轨和轨枕石砟上下力气干活的工作已经非常少了。”

在白宇泰和工友们紧张忙碌的同时,位于5公里外的包兰铁路三盛公黄河铁路特大桥1号桥上,白宇泰的师傅、乌海路桥车间副主任马瑞祥

也带领着工友们在钢梁桥上工作。马瑞祥对记者介绍称,这座大桥始建于1954年,但是受当时技术限制,桥梁承重受限,只能使用木轨枕,打道钉、撬轨枕这些场景只有在这座桥上才能见到,“干活必须有一把子力气才行”。

马瑞祥已经在这座桥上工作将近30年,对一批又一批徒弟,他总会说:“我们就是要用锤子砸出绣花针的效果,绝不能让火车跑到老桥上就要降速。”

在这座钢梁桥北侧100米处,同样由马瑞祥负责的还有一座混凝土钢桥——三盛公黄河铁路特大桥2号桥,它始建于1996年包兰铁路复线改造时。“由于40多年桥梁建设技术的进步,这座混凝土桥性能要比之前的钢梁桥强很多,设备质量也更稳定,我们日常工作80%的精力都放在老桥的养护上。”马瑞祥说。

随着2025年包银高铁开通运营,包括白宇泰在内的七八名马瑞祥的得意弟子被调整到新的工区,负责高铁大桥的养护工作。马瑞祥也时常会跑到新桥去看看,去看看高铁大桥上的最新技术,徒弟白宇泰每次都会事无巨细地给他解释,过程中马瑞祥还会时不时提醒弟子一定要精细,不能忘了黄河守桥人的传承与责任。

相隔不远的三座大桥见证着我国铁路事业不断向着更快、更强、更安全的每一次跨越,也向往来列车上每一名旅客讲述着我国铁路事业发展和守桥人传承的故事。“看着年轻弟子们独当一面、意气风发的脸庞,我更多的是自豪和期许。”马瑞祥的话语里,藏着铁路事业薪火相传的力量。

从科技赋能的精准保障到人文服务的温度传递,从高铁飞驰的速度激情到慢火车坚守的民生底色,2026年铁路春运正以多元姿态,书写着“平安、有序、温馨”的答卷。

## 人文暖心 让归途满含幸福温度

为了让孟建忠这样的务工人员回家路更顺畅,铁路部门将便捷高效的高铁网络与细致入微的线下服务紧密结合。

临近年关,老家在四川宜宾的孟建忠结束了陕西工地上的工作,从西安踏上回家的高铁列车。“以前从西安坐火车回老家要整整坐上一天一夜,现在高铁不到6个小时,还不用转车,太方便了!”孟建忠说到这里,露出了质朴的微笑。

在中国轰轰烈烈的城镇化进程中,像孟建忠这样的农民工有近3亿人。对他们来说,回家是一年的盼头,更是在外打拼的动力。持续拓展的高铁版图,让他们和家乡的连接更加紧密。

为了让孟建忠这样的务工人员回家路更顺畅,铁路部门将便捷高效的高铁网络与细致入微的线下服务紧密结合。在务工人员出行的重要枢纽西安,一系列暖心举措早已准备就绪。

中国铁路西安局集团有限公司(以下简称“国铁西安局”)与西安市总工会、主要用工企业对接,精准摸排需求,为务工团体办理集中购票,并提供“专用通道、专区候车、专人引导”的全程服务。连续第8年开行的“致敬劳动者·温暖回家路”务工人员爱心专列

不仅是一趟列车,更是一条让务工人员回家的路更顺畅、更体面,带着尊严与喜悦奔赴团圆的温暖通道。

在今年春运期间,国铁西安局还将在西安站打造“长安十二坊”主题候车区。西安站负责人对记者表示,该区域以唐代长安城“里坊制”为设计蓝本,将候车空间划分为12个以古坊命名的独立单元,如“崇德坊”“保安坊”等。坊名以烫金字体呈现,配以定制诗画灯箱、仿古文物陈列与摇曳的灯笼,生动再现“百千家似围棋局,十二街如种菜畦”的盛唐城市肌理。

在主题候车区,旅客步入其中,可循着坊名轻松定位座位,在候车间隙欣赏唐代文物复刻品,沉浸式体验“一步一盛唐”的文化意境。作为连接古今的枢纽,西安站此次升级不仅是服务空间的拓展,更是“铁路+文旅”融合的深度实践。“当千年长安的坊巷格局与百年车站的现代功能相遇,一场关于时间与空间的对话在此展开,让春运归途成为一场穿越历史的文化之旅。”西安站负责

人说。

随着西延高铁的开通,革命圣地延安于2026年1月26日接入全国高铁网,新增延安至北京、上海、广州、成都、南昌、南宁、郑州等主要城市的直达列车。这不仅是陕北革命老区交通格局的历史性突破,更是一条紧密连接红色记忆与当代发展的“精神通道”。

当春运返乡客流遇上腊月采购高峰,西安站今年还联合京东物流,将宽敞的候车大厅变身一站式“年货大集”。国铁西安局人士对记者表示,届时西安站不仅汇集陕西本地的非遗工艺品、特色小吃,还专门设置“中欧班列进口商品区”,展示来自欧洲的零食、酒水等“洋年货”,铁路乡村振兴帮扶村的农副产品也将亮相展台。旅客在候车时即可品尝、选购,现场设立的京东配送台提供打包寄送服务,实现“人未到家,年货先达”。

“丝路剧场”同步上演,西安站将变身“移动戏台”——国家级非物质文化遗产秦腔主题晚会《秦声·和鸣》登陆候车大厅,为南来北往的旅客送上别样文

化盛宴。这场汇聚十余位中国戏剧梅花奖得主、国家级非遗传承人的演出,不仅有《辕门头帐》《火焰驹》等经典选段的原汁原味演绎,更有跨界戏曲、杂技展演等创新呈现,秦腔的豪迈与碗碗腔、眉户等陕西地方剧种的韵味交融共鸣。

在高铁飞驰的同时,公益性“慢火车”依然穿行于深山峡谷,乡村振兴列车仍在田野之间准点运行。国铁西安局6063/4次公益慢火车,68年来如移动的村庄,穿行于陕、甘、川交界的秦岭深处。它保持着最低2元的票价,是沿线山区群众走亲访友、求学就医、土特产出山的“生命线”。

国铁西安局人士对记者表示,近年来,列车已完成“通学车厢”“惠农车厢”“通勤车厢”的改造升级,增设背篓架、家属区、农产品信息栏,并印发“秦岭山货打油诗”宣传折页,助力山货出山。通学车厢内,孩子们在返乡路上可以阅读图书,感受书香年味。“这趟车,装的不仅是人,更是生活的希望、致富的渠道和浓浓的人情味。”

