

# 寒潮暴雪考验出什么？

□新华社“新华视点”记者 李舒 刘元旭 朱峰

寒潮、暴雪、雾霾、冻雨、大风、低温……伴随着一场不期而遇的暴风雪，2010年在中央气象台的橙色警报中拉开帷幕，我国从北到南迎来大范围极端天气，京津等地气温降至近40年历史同期极值，降雪量创1951年以来历史同期最大值。

高速公路封闭、机场关闭、菜价上涨、电煤紧张、交通出行困难……在这个一切要素高度流动的时代，极端天气给人们生活带来了极大影响。应对寒潮与暴雪的每一个细节，不仅考验着政府及公共机构的履职能力，也考验着行业部门的应急管理水平，更考验着国民的素质和心态。

## 一条短信背后的“政府智慧”

“市委、市政府提示广大市民，注意雪天出行安全，防寒保暖，如出行尽量乘坐公共交通。同时号召各单位和广大市民积极参与扫雪铲冰工作。”4日早上7时许，还在睡梦中的黄瑾收到这条平实而温馨的短信。

黄瑾供职于北京一家广告公司，3日下午他的公司接到北京市政府错峰上班的通知，4日放假一天，孩子也接到学校通知停课一天。

“2001年12月的那场大雪，我在四环上堵了几乎一夜，以后每次北京大雪我就会特别紧张，但是今天我能悠闲地坐在家喝咖啡，8年的时间，让我看到政府的智慧和进步。”黄瑾说。

事实上，还在去年12月31日，北京市政府、应急办、交管部门等已根据天气预报，召开会议部署了极端天气的应对工作。3日上午随着市区降雪量增加，北京市应急办再次召开紧急会议，下午，北京市政府发出紧急通知，全市各中小学1月4日停课一天，各社会单位灵活掌握上下班时间，注意错峰出行。

《北京市突发公共事件总体应急预案》中称：“北京是一个突发公共事件频发的城市”。中国灾害防御协会副秘书长金磊告诉记者，不仅北京如此，随着我国城市进入快速建设期和发展期，大中城市迈入了“非稳定状态”的危机频发期。对极端天气、公共突发事件的应急能力是政府管理的一个重要组成部分，近几年来各个城市正在努力突破瓶颈问题。

在北京，环卫部门出动专业作业人员近5万人次，不间断扫雪除冰，共撒布融雪剂5200余吨，1.7万多名警全部上街维持交通和治安秩序。

在天津，除了中小学及中职学校停课一天外，清雪指挥部连续发布6



1月5日，北京一所学校的学生课间在积雪的操场上堆雪人。当天，因大雪停课一天的北京市各中小学恢复上课。由于遭遇强降雪，北京市政府决定全市各中小学1月4日停课一天。  
新华社记者 李文 摄

道清雪命令，组织10个推动组分赴各区帮助协调解决问题，2万名环卫干部职工全员上岗，昼夜奋战。铁路部门紧急启动除雪应急预案，增加售票窗口、安放防滑垫、撒防滑沙，重点部位、重点车次安排人员引导，确保旅客乘车安全。

在河北省降雪和降温最为严重的张家口市，政府下发紧急通知，要求把保障群众衣、食、住、行放在第一位，确保热、水、电、气相关设施正常运转。而随着降雪的到来，河北省开通农副产品绿色通道，保证市场供应不出现大的波动。

## 一个电话背后的“行业态度”

大雪弥漫，跑道结冰，3日上午天津、石家庄、呼和浩特等地机场先后关闭，石家庄机场不接受迫降……全国范围内的极端天气造成首都机场756架次航班取消，491架次航班延误，上万名旅客滞留。

然而，就在大家焦急地想得到权威航班信息时，首都机场和各大航空公司的咨询电话却打不通，航空公司网页也因访问量剧增而很难刷新……很多乘客不得已只好冒雪赶往机场试运气。

经常乘飞机出差的范女士称：“机场和航空公司的咨询电话大多是语音接入，平时就很难打通，大雪天里就更甭想打通了！”

3日下午，记者通过114查询到了北京首都国际机场的两部电话，其中一部一直没有信号，另一部是语音电话，时而占线时而能接通，记者试图等待接通“人工服务”，但一直无人接听。随后，记者拨打了国航、南航、川航、厦航、海航、东方航空、春秋航空等各大航空公司的电话，大多数都是多次、长时间占线。

首都机场T3航站楼一名民警告诉记者，信息不公开不仅使一些乘客白跑，还导致一些人滞留机场，给公共秩序维护带来很大压力，还导致资源的浪费。不少接受采访的乘客认为，航班变化信息应该统一平台对外

发布，购买机票时一般需提供购买人的电话，机场和航空公司应通过媒体或手机短信等主动告知广大乘客，“这体现出一个行业的服务意识、管理水平和应急能力。”

与航空业一样受到社会关注的，是出租车行业。3日晚和4日早上，北京交通广播中先后播出机场、火车站等地缺出租车的信息。雪后道路不好走，不少市民放弃自驾车，选择打车出行。

4日8时20分，记者在天津大型社区“阳光100新城”门口见到，许多市民站在寒风中焦急地等车，出租车出现了“一车难求”的现象。“等半天没有打上车，今天上班肯定迟到了。”居民陈女士告诉记者，她8点半上班，不到8点就已经在这里打车了，都等了20分钟了，还没有打上车。“出租车师傅都知道这里活多，平时每天早晨这个时间，都有车在‘趴活儿’，今天的车明显少了。”

记者在石家庄市火车站站前广场看到，无论是公交车站还是出租车载客点，均站满了黑压压的人群，公交车爆满。而每当有一辆出租车到来，就有数十人上去抢乘。家住石家庄市市中心地段的市民郑刚上午出门打车，平时可以随手就能打到车，但苦等了将近半小时才等到一辆空车，他说：“一到下雪天，出租车就少，而想打车的人又增加，打车难的问题一遇到极端天气就凸显出来，有关部门是否能出台一些应急政策，在恶劣天气时鼓励出租车公交车上路通行，私家车尽量减少外出，毕竟出租车司机驾驶经验丰富可以保障安全。”

在北京，除了打车难，叫车热线更难打通。4日早上，记者分别拨打114查询到的两部叫车热线，一部热线电话96103一直播放着“对不起，现在网络忙，请稍后再拨”，另一部热线68373399则反复播放着“您好，北京出租汽车调度中心为您服务，转接请稍候”的提示语音，半天也无法接通。据统计，早高峰时段北京市运管局下属两部叫车热线共接受电话3600个，比平时增长了一成左右。但是，叫车成功率只有20%。

与此同时，酷寒带来的用电高峰以及交通拥堵也让煤电供应显得捉襟见肘。数字显示，截至去年12月29日，华中电网旗下江西全省电煤库存为106.8万吨，远低于160万吨的警戒线，而全省每天电煤消耗量为8-9万吨，目前库存量仅够使用11天左右。华北电网也由于负荷需求持续高位运行，电厂耗煤量保持在较高水平，京津唐电网电煤库存整体呈下降趋势，华东电网包括安徽等地在内的部分机组已缺煤停机。

国家行政学院公共管理教研部教授汪玉凯认为，目前政府部门在应急管理上做了很多工作，但是一些行业却有很大的改进空间，很多企业只关心眼前的经济利益，充分暴露了管理理念、服务理念层面和工作部署、预防不得力的问题。随着全球气候变暖，极端天气出现几率将上升，任何一个行业，都应该有防大灾的心理准备，而应急预案是个社会联动的系统工程，缺了谁都不行。

## 一脚刹车背后的“国民素质”

3日中午，记者开车赶往北京市朝阳区采访，由于雪厚路滑，车辆行驶至东二环东便门立交桥上坡处时出现了侧滑，一脚刹车后，整辆车横移到两条车道中间，堵住立交桥匝道。

此时天上飘着大雪，紧跟在记者后面的是一辆黑色奥迪车，车主见状主动打开了应急车灯，下车指挥后面的车辆停车，并用手势指挥记者缓慢倒车，拨正车头。在坡上艰难地挪移了近1分钟后，记者的车恢复到左侧车道，黑色奥迪的车主向记者伸出大拇指，等待排在后面的车从右侧车道离开后，他才离开。

与黑色奥迪车主的行为形成鲜明对比的是，在冰雪路面一些车辆堵塞路段，可以见到随意丢弃的垃圾，甚至粪便。

国家行政学院公共行政教研室主任竹立家说：“极端天气里，更需要一种从容的心态，在不得已滞留时，应该尽量安心等待？冰雪天气导致路面湿滑，司机和行人都应多加一些小心，慢些行驶，甚至放弃驾车出行，不给自己和他人的生命造成危险。”

在北京、天津等地，4日早高峰，大量市民主动放弃驾车出行，使得城市交通流量明显下降，没有出现大面积的拥堵。记者在位于天津市南开区的宾悦桥下看到，桥上的积雪已被清理，道路中间甚至已基本看不见积雪了，一些市民正在徒步前行。据北京市交管局指挥中心副主任张臣军说，4日早高峰车流量比平时大幅度下降，东西二环、东西三环等常规拥堵路段、中关村等重点中小学周边都没有出现拥堵。

另一方面，暴雪和低温也导致京津等地蔬菜价格攀升，北京新发地蔬菜批发市场负责人告诉记者，4日叶菜批发价上涨40%以上；天津红旗农贸批发市场的白菜、辣椒、土豆、洋葱、冬瓜、芹菜等常见蔬菜的涨幅也超过10%。竹立家指出，极端天气下的物价上涨，除了供不应求、奇货可居外，是否也有不良商人趁机哄抬物价？

“极端天气在考验政府部门的的同时，也考验民众的公民精神和应急素质。如果更多的人能克制和从容，气候的严酷可能就微不足道了。”竹立家说。



1月3日，在北京市怀柔区南华集贸市场，一名商户正在雪中搬运蔬菜。当日，北京市怀柔区南华集贸市场一派忙碌景象，经营者们冒雪为群众供应各类蔬菜。  
新华社发(卜向东 摄)

