

视点

12月28日,春运火车票正式开售。为了让旅客更从容地安排行程,今年的车票预售期提前,临客提前25天开售,互联网和电话订票预售期为20天。同时,新列车运行图将实施,新运力的增加有望缓解春运压力——

# 火车站“购票长龙”有望成历史

本报记者 齐 慧



## 让回乡之路更便捷

晓 白

每年春运的时候,买火车票都是个令人头疼的事。就说10年前,一到春运,买火车票的人都要夹着“铺盖卷”到车站通宵排队,那“长龙”能从窗口一直排到火车站的广场上。这两年,“打地铺”的现象虽然少见多了,排队买票的难度依然不小。到了今年,情况明显有所改善。在北京西站售票窗口可以看到,尽管春运火车票已经开始发售,但在窗口排队的人并不多,秩序井然。

需要承认的是,由于运力紧张,春运火车票紧张是不可避免的。经过10年的高速发展,我国铁路取得了举世瞩目的发展成就。至今年年底,我国铁路里程正式突破10万公里。然而,这一数字被中国的庞大人口一平均,人均里程只剩“不足一支烟”的长度。相比之下,国土面积相仿、人口只有3亿的美国铁路总里程已达到23万公里,差距依然巨大。

里现的增加确实不是一时半刻就能解决的事情。在现有情况下,有没有办法能够缓解春运压力呢?

前些年,铁路部门主要依靠加班加点来保证售票,但是由于改革的力度不够大,效果谈不上太好。

近年来,随着铁路改革的呼声越来越高,铁路也开始探索新的售票渠道。从目前的实践来看,只要解放思想,办法总比困难多。譬如说,对付群众最痛恨的“黄牛”,从2010年开始,部分铁路局率先实行实名制;2011年6月,动车实行实名制;2012年元旦,铁路全线实行实名制。这一改革措施极大地压缩了倒票的空间,提高了旅客自行买票的成功率,降低了买票的人为难度。

改革的意识有了,思路打开了,有效的举措也接连出现——

参照航空订票模式,2011年6月1日,12306网站正式上线。这是铁路购票历史上一个重要的突破。虽然春运第一年,网络出现了多次“瘫痪”情况,但它毕竟实现了购票的信息化与网络化,渠道创新的意义不可小视;

结合新技术的突破,铁路方面在今年又接连推出手机购票客户端、售票机进校园等新举措,进一步方便了群众买票;

各地铁路部门也开动脑筋,结合当地特点,出台了更多人性化的购票方式。比如成都铁路局看中了成都市遍布大街小巷的红旗超市,与超市合作安放售票点……

应该说,这一系列新探索确实在很大程度上方便了旅客,但也依然存在一些不足之处,需要用更科学的技术、更合理的流程、更有效的管理去优化。我们也盼望,有关部门能够将这份为民服务的爱心与着力改革的决心坚定地传承下去,让春运回乡之路更畅通、更便捷。

服务台

### 购票渠道提示

网络售票——www.12306.cn  
电话售票——95105105  
手机购票——“铁路12306”软件  
窗口售票  
售票机

#### 注 意:

网络、手机、电话售票提前20天,窗口售票提前18天;

网络售票分10个节点,每个车站发售的车票时间不同,买票前需提前查阅,12306网站上也有提示。

### 退票提示

自2013年9月1日起,铁路部门调整了火车票退票和改签办法,实现火车票全国通退通签,同时实行火车票梯次退票方案。

全国通退通签是指,旅客退票和改签由原来的票面指定的开车时间前仅能在购票地车站或票面乘车站办理,改为在票面指定的开车时间前,可到任意一个车站办理。

梯次退票方案,就是指票面乘车站开车前48小时以上的,退票时收取票价5%的退票费;开车前24小时以上、不足48小时的,退票时收取票价10%的退票费;开车前不足24小时的,退票时收取票价20%退票费。

针对往年春运中出现的多占多退问题,2014年春运期间,铁路部门对因旅客原因办理车票改签,且改签后车票的乘车日期在2014年1月16日至2月24日期间的,退票时按票面票价的20%核收退票费。其目的在于引导广大旅客增强购票的计划性,让更多的车票及时周转,使宝贵的运力资源得到最大限度的利用。

本版编辑 韩 叙 美 编 夏 一

本版邮箱 jirbjrcj@163.com

又到一年春运时。今年春运购票究竟有何新渠道?车票能否比往年好买一些?记者走访了相关铁路部门并亲身体验了各种买票方式。

### 手机能买票 网络上新版

受制于无线网速,在高峰时段通过手机客户端买票的效果可能不太理想,网络售票今年仍将扮演购票主力渠道的角色。目前,扩容后的新版12306网站已经上线

手机购票是今年春运前新推出的购票方式。12月8日,铁路部门官方手机购票客户端“铁路12306”上线试运行,免费供旅客下载使用。使用安卓系统手机的用户可直接从www.12306.cn网站下载,使用苹果系统手机用户可从苹果应用商店“APP STORE”下载。

为了体验软件好不好用,记者特意下载一个进行尝试。铁路手机客户端名为“铁路12306”,应用图标为蓝白底色,上方为红色的中国铁路路徽,路徽下方标有“中国铁路”字样。打开软件就会出现车票预定的页面,查询到需要的车次后,用12306网站的用户名和密码即可登录。手机系统与电脑系统相通,日常常用联系人都会出现在手机中,不用重新输入。按照提示操作,很快就可以到支付页面,除有工商银行、农业银行等网银支付外,还可用中国银联、支付宝等工具支付。

记者体验后发现,客户端的设计比较简洁易懂,反应速度还不错,流程也比较简易。但是到了春运购票高峰时还能不能这么顺利流畅呢?

中国铁道科学研究院客票系统监控中心副研究员王明哲坦言,在非高峰时期,以及旅客外出时行程临时变更的情况下,手机客户端在改签与退票上能够表现出较强的优势。但由于手机客户端订票本身受到无线网速的制约,旅客在高峰时段通过手机客户端买票的体验可能会不太理想。

因此,在去年春运期间表现良好的网络售票,今年仍将扮演购票主力渠道的角色。据了解,在春运前夕,铁路部门已经对网站进行了适度扩容和优化,并于12月6日正式推出新版12306网站。

与旧版相比,新版网站多了不少便民新亮点;首先,页面有效信息更丰富了。例如旅客在查询车次信息时,页面会同时显示余票和票价信息,方便旅客比较选择。其次,新网站新增了“刷票”功能,在车票预订频道中,只要点击页面右上方的“开启自动查询”,系统可以每5秒钟查询一

次。为节省时间,旅客还可选择“自动提交”,届时只要查到符合条件的车票,系统将自动提交订单。

“我们还优化了页面布局,尽量减少鼠标拖动的距离和点击的次数,进一步完善用户体验。”王明哲说。

为了避免大量旅客在互联网上排队,今年网络买票依旧实行一天10个放票点,并且在页面上显示将会在几点放票,方便旅客购票,也减少了对网络瞬间点击率的压力。此外,12306网站从11月30日起正式开通支付宝购票服务。乘客用支付宝网购火车票,无需支付任何手续费。

### 外来务工人员及学生购票更便捷

为保证外来务工人员及时返乡,今年将重点做好提前发售和降低门槛两项工作;学生可集中办理团体往返票,票机进校园工作也已启动

外来务工人员和学生一直都是春运的“主力军”。往年,铁路部门想了很多办法,为这两个群体买票提供方便,如电话订票、团体订票等。今年,又推出了提前发售、降低门槛、售票机进校园等新举措。

“为保证外来务工人员及时返乡,今年会重点做好两件事,一是提前发售,二是降低门槛。”中国铁路总公司相关负责人表示。

“提前发售”,就是在所有春运售票工作中最先安排发售务工人员团体票。2013年12月8日,这项工作就已启动。铁路部门将把春运期间所有加开临客的票额,全部优先用于务工人员办理团体往返票。

“降低门槛”,就是除了用工企业可以有组织地为务工人员办理团体票之外,所有务工人员只要凑够5人,都可以自行组团办理务工人员团体票。“这种办法非常灵活。务工人员只需明确1名经办人,由他带着二代身份证原件到办理站专口提交购票需求,然后等待短信通知,凭乘车人二代身份证原件到任意窗口支付取票即可。”这位负责人表示。

相比而言,由于学生购票基本都由学校集中组织,所以处理难度较低。

为保证每个学生都能买到回家的车票,2014年春运,铁路部门采取了多项措施。据介绍,2013年12月10日至19日,将集中办理2014年1月10日至2月24日期间的学生团体往返票。哈尔滨、沈阳、北京、呼和浩特、西安、成都、昆明铁路局和广铁集团等8个铁路局,通过互联网集

中办理学生团体往返票。太原、郑州、武汉、济南、上海、南昌、南宁、兰州、乌鲁木齐铁路局和青藏铁路公司等10个铁路局,在有始发列车和硬座票额的车站设立专口,集中办理学生团体往返票。

在集中办理时间结束后,自2013年12月20日起,互联网、电话订票、车站窗口、代售点等将同步发售2014年2月24日前的学生票。

此外,为了方便学生购票、取票,今年铁路部门将在自动售(取)票机上提供售(取)学生票服务。具体来说包括两个方面,一是车站设置的自动售(取)票机均增加售(取)学生票功能;二是在部分规模较大的院校,经学校同意后,逐步设置自动售(取)票机,方便学生购(取)票。

### 新列车运行图实施

新列车运行图28日零时起实施。增开部分长距离跨线动车组列车、一批新铁路年底集中通车运营、高铁作用得到进一步发挥是此次调图的亮点

12月28日零时起,中国铁路总公司实施新的列车运行图。增开部分长距离跨线动车组列车,是此次调图的一大亮点。

此次调图不仅新增了哈尔滨西、长春、沈阳北至上海虹桥、宁波、青岛北、济南西间的动车组列车,还新增了北京西至桂林、青岛、济南至广州南等动车组列车,减少了旅客的中转。

同时,今年年底一批新铁路通车运营,为春运增加了新运力。方案显示,全国铁路增开客车75对,经过此次调图,全国铁路开行的旅客列车将达到2369对。

据中国铁路总公司相关负责人介绍,进一步发挥高铁作用是此次调图的另一大亮点——调整了京沪、宁杭、杭甬、合蚌和京广、郑西高铁、石太客专旅客列车对数。根据旅客出行需求,高铁继续实行日常、周末和高峰运行图。高峰期运行图对应春运、暑运、黄金周、小长假等时段,周末运行图对应周五至周日时段;日常运行图对应周一至周四时段。同时,也对既有线普速客车运行图进行了优化调整。

“调图为春运提供了运力保障。”中国铁路总公司副总经理胡亚东表示,今年以来,一批新线陆续建成投产,运输能力实现新增长,但总体上仍难以满足春运高峰客流需求。但铁路部门全力挖潜运能,节前安排开行旅客列车2667对,同比增加157对;节后安排开行2677对,同比增加139对,努力满足旅客特别是重点地区旅客的出行需求。