



当火车票实名制遭遇春运

2012年1月8日,北京西站,春运第一天。首次使用的实名制进站验证秩序良好,北京西站目前单个旅客验票时间基本控制在15秒以内,很少出现拥堵。但北京西站的负责人告诉记者,此次春运高峰期会在1月17日来临,到那时才面临大考。

当火车票实名制遭遇春运,“黄牛”真的消失了吗?网络购票顺畅吗?退票方便吗?铁路运能能否承受2.35亿人次的客流?记者展开调查。

□ 本报记者 庞黎鑫/文 陈丽光/摄

三大技术难题待解

“电网购票”遇技术瓶颈

这边有农民工致信铁道部表达网络购票之苦,那边有人民教师微博抱怨网络堵塞买不到票。

1月8日早上8点开始,记者每隔二十分钟拨打一次铁路订票电话,截至当天下午5点,拨出电话共计32通,均不能接通。在一系列相关提示后,语音提示稍后再拨,没有一次正常接听。

据了解,网络购票服务1月7日开始发售1月18日的火车票,全国铁路售票进入最高峰。由于访问量巨大,铁道部购票网站www.12306.cn从早6点开始出现拥堵现象。据铁道部相关人士介绍,现在网络售票和电话订票,每天已经达到了200万张,网络售票的注册用户已经超过1000万人。

在北京工作的四川女孩刘锐敏介绍,她从早上8点开始登陆网站,好不容易两个小时登上去,但是却显示票已售完。还有一些旅客反映,自己已成功订票,银行已扣款,自己也获得了取票号,但取票时却发现订票并未成功,或只订上了其中一部分车票。

记者也多次尝试登陆该购票网站,开始连续登录几次都不能连接到网站首页,在连续刷新后,终于进入了网站首页。

点击首页上的“购票”选项,进入购票网页,在键入用户名、密码,以及验证码后,点击登录,网页显示“登录用户过多,请稍后重试”,在连续重试了多次后,终于可以进入个人的购票网页。

日期填写、车次查询、键入姓名和身份证号,几个步骤非常顺利,记者选择了购买北京到曲阜1月18日的车票。在点击了“确定”后,当记者认为整个过程已经完成,车票已经稳稳收入囊中时,系统突然显示“系统忙”,并显示“请查看‘我的订单’情况再继续进行操作”。记者点击“我的订单”后,显示没有“未完成的订单”。记者只好又从最开始查询列车,填写姓名和身份证号,点击确定这些步骤,但试了几次都是显示“系统忙”。

1个小时以后,在记者不断重复以上程序的努力中,终于显示购票成功,但在网上支付过程中又遇到了困难,先是网页连接不上,在多次刷新后,显示支付没有成功,在重复多次后,最终也没有支

付成功。

不可否认,在系统运行顺畅的情况下,网络购票的确简单、快捷,但如果遇到系统繁忙的情况,网上买票就不那么容易了。同济大学轨道交通专家孙章认为,网络和电话售票在一定程度上促进了信息的公开,能让旅客及时掌握售票信息,避免“排冤枉队”。2012年网络和电话售票全面推开,对于新兴的售票方式,在技术支持和服务细化方面还有待继续改进。要让“电网购票”受到旅客青睐,需正视目前存在的问题,并积极改进,及时更新网络系统。

已取纸质车票退票程序复杂

记者在北京西站遇到了前来退票的孟女士。孟女士告诉记者,由于老家在重庆,乘火车要将近30个小时,她最终选择飞回去,于是想把之前买的火车票退掉。“这已经是我今天第二次过来了。”孟女士告诉记者,购票时,如果用网银付款,并且在取票点取了火车票的乘客,退票时除了要带着身份证以外还要带着银行卡。这不是最让孟女士头疼的,“退票窗口并没有标明该窗口办理哪个银行的退票手续,我已经换了四个窗口,售票人员也只是告知不清楚,不知道,其他都没有透露。”孟女士换了四个窗口才

换到自己广发银行的网银退票点,售票人员告知,退票余额会在15个工作日内打入其银行卡。

记者大概梳理了一下退票流程。如果乘客手里已经有了纸质车票,不管是在哪里购买,都必须持纸质车票去车站退票,退票时除了车票、身份证,还必须携带用来购票的银行卡;如果乘客是在网上订票,还没有兑换成纸质车票,乘客可直接在网上的订单里选择“退票”,余额会在15个工作日内直接打入用来购票的网银。

提前4小时进站 乘客将滞留广场

8日上午,一名男子被“卡”在北京站40号验票口,他的身份证能刷,但票却识别不出来。志愿者仔细核对才发现,这名男子买的是8日晚上10点多的车票,无法提前进站。记者发现,很多旅客都是因为来得太早,只能在广场上等。

对此,志愿者介绍,与往年不同,为防止站内滞留人员太多,每趟列车在发车前4小时才可以验票进站。因此提醒旅客,尤其是以往习惯提前进车站、等一宿的农民工朋友,不能太晚、也不能太早来车站。否则要在站前广场挨冻了。

打击倒票 实名制犹存漏洞

火车票实名制实行的初衷是打击倒票行为,帮助旅客营造公平购票环境。但正所谓“上有政策,下有对策”。“黄牛”们生意虽然冷清了不少,但是稍微转变的“商业模式”也能为他们盈利不少。

在昌平工作的山东小伙刘青告诉记者,由于屡次登陆购票系统失败,订票电话老是打不通,于是他找到了之前相熟的“黄牛”。“黄牛”表示,票肯定能拿到手,只要告诉他们身份证号就行了,但是要比票价多交60元钱。刘青考虑再三,还是选择自己登陆购票网站试试运气,“我回家的票价也才不到100元,加价太高了。”

业内人士分析火车票实名制实施以

后,黄牛党无奈放弃了“倒票”的工作,但同时也利用了一些乘客的懒惰心理,或者有些乘客不熟悉网络操作开展代购票活动。

同时,随着网络购票的开展,还有部分“黄牛”利用支付宝等支付工具在网上完成交易后,再用快递把车票送到旅客手中,使倒票活动更趋隐蔽和不易被发现。

对此,《21世纪经济报道》的评论员周晓就指出,倒票是不会再有了,但黄牛可以在改变商业模式后,继续提供替人排队和加塞的服务,只要售票系统前的排队不消除,这种需求便仍然存在。



网络购票程序并不复杂,但大部分乘客是被繁忙购票系统挡住了回家的路。

不少专家曾经把春运一票难求归结为没有实行火车票实名制。但今年全面火车票实名制了,我们仍然看到春运一票难求的局面并没有得到根本性改变。

今年春运,全国铁路将发送旅客2.35亿人次,但据铁路部门估算,相对于巨大的需求,铁路运力存在日均200万的缺口,那么,今年春运如何堵住这个缺口呢?

据了解,为了把这200万的缺口补上,春运期间,铁路部门多种措施齐头并进,首先是在保证安全的前提下增加发车密度,部分热点线路甚至平均9分钟发出一趟列车。其次跨省调运临客列车到热点区域,今年全国的跨局调动车辆的总数达到了118组,这意味着每天至少增加运力20多万人次。

不过,虽然铁路运力从日均380万人次提高到近600万,还是难以满足春运期间客流爆发式的增长,铁路运力不足才是春运的最大难题。目前,我国铁路运营里程和列车数量年均增幅不到5%,但是客运量的需求增速却达到年均10%。

春运难,确实不是只靠铁道部门一家就能解决的问题,需要公路、民航、国家相关部门以及政策通力合作。解开春运这道难题,还需等待,而在当下,提供更多细致、人性化的服务,推出更多便民利民措施,让百姓走得顺心,恐怕是铁路部门最该努力的方向。只要有诚意,就不怕等待。

日均两百万运力缺口如何解决?

大山楂丸
Dashanzha Wan

OTC 功能主治:
开胃消食。
用于食积内停所致的食欲不振、消化不良、脘腹胀闷。
注意事项:
饮食宜清淡,忌酒及辛辣、生冷、油腻食物。
对本品过敏者禁用,过敏体质者慎用。
其他注意事项详见说明书
请按药品说明书或在药师指导下购买和使用 国药准字Z11020135 京药广审(文)2011010023号

北京同仁堂股份有限公司