

实名制是铁路现代化管理水平提高的一个过程,需要时间。我们不能因为暂时的困难而怀疑它“有名无实”。我们希望,随着制度设计和技术手段的逐步改进,动车实名制不仅仅是“增加了一道手续”,而且实实在在地成为“新增的一条公共服务轨道”。

“动车票实名制” 人性化开驶必不可少

“社评”

□快报首席评论员 西凤

从昨日开始,人证票“三合一”,D、G、C打头的所有动车组列车全部实行常态化的实名制购票乘车。这是铁路交通运输史上的里程碑。

动车实名制实施第一天的情况怎样?动车实名制购票是否困难?凭23种证件购票的规定能否有效阻击“黄牛党”?退票、丢票、团购票遭遇“乘车难”,又应当如何解决?

盘绕在广大民众心中的疑问需要给予清晰的解答。否则,实名制“有名无实”的猜想、实名制“服务跟不上”的担忧、实名制“到底值不值”的争论,会干扰动车实名制的顺利实施。

本报记者昨日亲临南京火车站,发现实行实名制的第二天,购票变化开始凸现,因为手续相对繁琐,购票大厅一度有春运时期才会出现的局面,每个窗口都排着长长的购票队伍。有些人因为证件没带齐,导致多

次排队,浪费了许多时间。上车时,工作人员也要对乘客进行抽检,这项工作,虽没有造成大的影响,但显然也增加了旅客的负担。

昨日,新华社“中国网事”记者也深入车站一线现场观察和采访,发现公众关心的几大问题,正在或者已经得到解决。文章同时提出的几点网民思考,对于动车实名制制度的落实、完善,不无裨益。

我们认为,铁路部门应该从网民和旅客的民意智慧中汲取改进的养分,做到“实名制上马,优质服务不下降”、“火车票认证,以人为本不认人”,把实名制作为促进铁路现代化、文明化的推进剂,而不是带给民众出行难的负重器。

我们来看一个具体细节:动车实名制购票所需的时间相对变长,铁路部门系统升级还需要投入不少资金,旅客为了购票学习新规定又颇为耗力。那么,动车实名制到底值不值?天涯网民表示,考虑到现在并不是每一个人都有二代身份证,用其他证件导致买票的时间相对延长,降低了效率,也增加了大量人力、物力和财力。

“中国网事”记者实地走访,发现用二代身份证验证购票非常容易,与

过去相比只增加了几秒钟的时间。旅客也纷纷表示“挺快的”,“没想到有这么容易”。但如果是用二代身份证以外的其他证件购票的话,就需要售票员将证件号码逐一输入电脑,时间会比较长一些。

针对这一问题,铁路部门表示,“正在加强售票员的动车实名制购票业务培训,熟悉二代身份证件以外的购票证件,熟练掌握发售非二代身份证动车实名制车票技能,尽可能减少旅客的购票时间。”

这个表态很好。

动车实名制还在起步阶段,有不少旅客对这一规定并不十分了解,出现暂时不适应的情况很正常。售票员也处在熟悉阶段,业务的熟练程度肯定不尽如人意。在这个过程中,人性化理念就非常重要。对服务旅客来说,铁路部门要与人为善,不刻板地照搬规定,把旅客的利益放在部门利益之上,既要维护实名制的刚性,也要体现人性化的柔性,对那些不晓得实名制或情有可原的违规者循循善诱,尽力伸出服务援手,给予适当的“宽大”,帮助他们实现出行;对考量铁路部门来说,每个体验实名制新规的旅客,也需自觉遵守法规的要求,

充分理解、配合验证购票、乘车手续,即便遇到麻烦,也要给予足够的耐心和必要的释然。实名制的初衷是为了最大程度地保护乘客的利益,遏制“黄牛党”泛滥,在大的、整体的权益得到伸展的时候,一些小的、个别的局部利益暂时受损,或许是难以避免的。来自旅客的包容、支持就显得非常重要。

当然,记者在实际体验中,还发现实名制可能还没有完全解决,网民十分关注的一些技术难题,如实名制“误伤”组团动车游问题、公民个人信息泄露问题、公安补办制证的效率问题、老外用护照购票的障碍问题、“黄牛”倒票仍有空子钻的问题、进站和车上旅客重复抽检问题等等。这些问题已经被铁路部门重视并着手研究解决措施。只是不能拖得太久。早日解决,旅客的权益就早一天得到保障,实名制的常态化就早一天得以巩固。

实名制是铁路现代化管理水平提高的一个过程,需要时间。我们不能因为暂时的困难而怀疑它“有名无实”。我们希望,随着制度设计和技术手段的逐步改进,动车实名制不仅仅是“增加了一道手续”,而且实实在在地成为“新增的一条公共服务轨道”。


新华通讯社重点报刊
第4238期
总第5204期
统一刊号
CN32-0104
邮发代号
27-67
主办
新华通讯社
出版
江苏现代快报传媒有限公司
即时互动平台
都市圈网 www.dsqq.cn
我能网 www.wonengw.com
快报微博 t.dsqq.cn
掌上快报 m.dsqq.cn
地址
南京市洪武北路55号置地广场
邮编
210005
传真
025-84783504
24小时新闻热线
025-96060
本报员工道德监督电话
025-84783501
96060短信互动平台
1.移动用户:发送短信、彩信至1065830096060
2.电信用户:发送短信到10659396060
3.联通用户:发送短信到1065596060
封面叠主编 杜迅贵
视觉总监 皮伦
头版责任编辑 赵勇
零售价每份1元

●南京、苏州、无锡、常州、镇江、扬州、泰州、南通、盐城、连云港、淮安、徐州同步印刷

SUNING 苏宁电器

苏宁正端午 实惠抢先赢

苏宁2011端午黄金周率先启动

6月3日-6月6日

苏宁电器形象代言人:黄晓明 王珞丹

10倍增值 端午再享好礼

即日起至6月3日,顾客至苏宁电器各门店进行预充值。

预交20元 得200元心意券+东菱电水壶	预交50元 得500元心意券+爱仕达三件套锅	预交100元 得1000元心意券+小冰箱
-------------------------	---------------------------	-------------------------

所得心意券可在6.3-6.6购物抵现金使用,预充值细则详见店内海报。

粽香端午 共享佳节

6.4-6.5日,顾客至苏宁新街口/商茂广场/山西路/中环国际广场店购物,即可至会员专区领取美味端午粽。(数量有限,送完即止)

端午来苏宁 动感香港游

活动期间,顾客至苏宁电器购物即可参加抽奖,有机会赢取三天两夜动感香港游。(个税自理)

志高 正1.5P 空调一款 以旧换新价 2060元	格兰士 正1.5P 空调一款 以旧换新价 2249元	奥克斯 正1.5P 空调一款 以旧换新价 2249元	新飞冰箱 BCD-186TG 一级能效 0.46度/天 以旧换新价 1529元	美菱冰箱 BCD-181MLNA (高铜镀膜)(JDXX) 0.48度/天 以旧换新价 1529元
国产 32寸LED 以旧换新价 1999元	合资 42寸LED 以旧换新价 3599元	摩托罗拉 手机XT500 限50台 1699元	卡西欧 数码相机 Z800 1090元	宏基笔记本 4750G- 2312GMN 以旧换新价 3590元

特价机数量有限,每人限购一台,售完为止,不参加抽奖;详情见店内海报,活动限南京地区。

苏宁易购 网购地址 www.suning.com
网购热线 4008-198-198 转1
集团采购 订购热线 4008-198-198 转6

苏宁电器南京地区送货范围:东至 句容市区 西至 浦口区乌江镇 南至 江宁区与马鞍山交界处 北至 六合区与扬州交界处