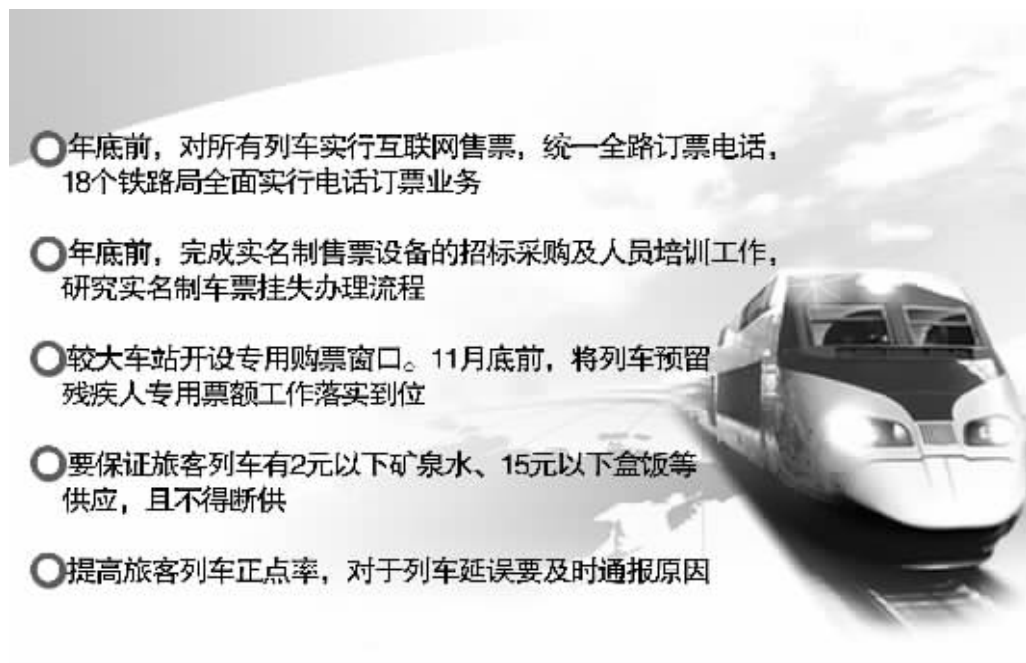


铁道部发“通知”解决列车上旅客吃饭难、吃饭贵等问题

15元以下的盒饭不断供 实名制车票丢了有望能挂失

昨天,铁道部官方网站正式发出《关于在全路客运窗口广泛开展“服务旅客创先争优”活动的通知》(以下简称“通知”),其中首次明确表示要解决旅客吃饭难、吃饭贵的问题,提出15元以下的盒饭和2元以下的瓶装水不断供。同时,该“通知”还透露,年底所有列车都可以网上购票,列车晚点要及时通报原因等。

□快报记者 毛丽萍



- 年底前,对所有列车实行互联网售票,统一全路订票电话,18个铁路局全面实行电话订票业务
- 年底前,完成实名制售票设备的招标采购及人员培训工作,研究实名制车票挂失办理流程
- 较大车站开设专用购票窗口。11月底前,将列车预留残疾人专用票额工作落实到位
- 要保证旅客列车有2元以下矿泉水、15元以下盒饭等供应,且不得断供
- 提高旅客列车正点率,对于列车延误要及时通报原因

制图 俞晓翔

售票

年底前,所有列车均可网上购票

根据铁道部“通知”,铁路将加快发展客运电子商务,拓展网上订票和电话订票。年底前,对所有列车实行互联网售票,统一全路订票电话,18个铁路局全面实行电话订票业务。同时,提供多样化的支付手段,扩大银行卡支付范围,年底前全路各车站

POS机安装到位,同时完成中铁银通卡程序开发和调试,实现部分高铁车站刷卡进站乘车。11月底前,高铁车站完成闸机改造工作,支持旅客持二代居民身份证和中铁银通卡直接进出闸机。

记者获悉,铁道部还要求加强人工售票窗口服务,按照日常

窗口排队人数不超过20人的要求,配足售票系统硬件设备,动态调整售票窗口数,保证良好购票秩序。同时还制定下发了加强售票管理的《若干规定》,明确售票管理的具体要求,加强售票工作质量考核,建立售票源头追责机制。

实名制车票,丢了有望可挂失

目前,仅动车票实现实名制,但是铁道部现在正在健全车票实名制,加强实名制车票验票,拟将实名制购票范围扩大到主要线路和列车。

实现实名制购票以来,实名制车票丢了不能挂失必须重新购买让很多旅客抱怨颇多。

对这一现象,铁道部表示,年底前,他们将完成实名制售票

设备的招标采购及人员培训工作,研究实名制车票挂失办理流程。不过具体何时能够实现实名制车票挂失,铁道部并未给出时间表。

残疾人将预留专用票额

铁道部将做好残疾人等重点旅客购票乘车工作,较大车站设置专用购票窗口。11月底前,将列车预留残疾人专用票额工作落实到位。据悉,对已设残疾人

专用设施的动车组,要标注残疾人座位及轮椅存放区域,便于识别管理。利用2年到3年时间,对部分列车进行残疾人设施改造,新造部分残疾人设施齐全的客

车,并对二等及以上车站进行无障碍设施改造,增设盲道、高站台、无障碍电梯及坡道等,设置残疾人售票专口,增加一些便于残疾人使用的辅助设施或器具。

餐饮

15元内盒饭和2元内瓶装水不断供

列车上保质期24小时的盒饭价格比较贵,普遍在20到40元不等。保质期达6个月的常温盒饭价格更高,每份要30到40元。

昨天,铁道部明确表态,要提高餐饮供应质量。按照“基地化生产、交路化配餐、专业化监管、社会化评价”的思路,依托动车配餐基地和供应配送网络,实现始发、折返属地化配餐。年底前北京地区实现属地化配餐;明

年上半年,各局力争在有条件的地区实现属地化配餐。优化餐食结构,动车组餐食选择预包装盒饭,餐食结构应以冷链为主,饭口适当供应热链,普通旅客列车发挥餐车现场制作条件,推行标准化菜谱,推进成品、半成品和净菜上车。以铁路局为单位,年底前制定完善餐饮商品管理办法,健全统一采购机制。各局要明确旅客列车销售商品品种,建

立列车商品名录,按质价相符的原则,制定合理的价格,向旅客公布,接受监督,严禁销售“三无”及假冒伪劣商品。要保证旅客列车有2元以下矿泉水、15元以下盒饭等供应,且不得断供。

昨天,上海铁路局盒饭销售方上海华旅旅服公司表示,今后他们会减少常温保存的盒饭,多提供冷链储存的盒饭,确保15元以下盒饭的供应。

正点率

列车晚点 及时通报原因

昨天,铁道部还强调要提高旅客列车正点率,对于列车延误要及时通报原因。“通知”说,车机工电辆各部门要提高设备维修养护质量,加强施工组织,大力减少因设备故障、施工管理不到位等造成的客车晚点。严格按图行车,及时做好晚点列车的运行调整和旅客乘降组织,尽力恢复客车正点。健全客车正晚点信息通报制度,调度部门要及时向站车及各局旅客服务中心通报客车晚点时间、原因及客车预计开行阶段计划等信息。客运部门要加强相关信息通告,做好列车晚点的道歉等工作。强化客车正晚点分析,对惯性晚点客车组织添乘写实分析,对晚点严重的客车组织交班分析,落实责任单位及责任人,严肃责任追究。

同时,铁道部表示要强化非正常情况下应急处置:健全完善相关应急预案,建立与地方、消防、医疗等单位的联动配合机制,遇旅客列车大面积、长时间晚点和大量旅客滞留时,及时启动应急预案,有序做好旅客安抚、餐饮供应、交通接续、退改签等工作。

投诉

件件有登记、 有处理、有回复

乘火车受了委屈,很多乘客都觉得投诉很难。昨天,铁道部对此也作了明文规定,并承诺:凡12306投诉,确保件件有登记、有处理、有回复。

铁道部称他们将加强客服中心建设和管理。根据客服中心的实际运行情况和可预见工作量,健全管理机构,加强业务培训,配齐配足客服人员。梳理分析旅客咨询的问题,对咨询较集中、答案简洁的,提供自动语音服务。针对旅客对互联网和实名制售票询问较多的情况,优化系统软件,完善处理流程,提高处理能力和技巧,减少旅客咨询和投诉。要统一12306客服中心工作平台功能需求、设备标准、接口标准、业务流程,推进客服标准化。11月底前,实现各客户服务中心应用软件统一,12306投诉处理流程和工作标准统一,确保件件有登记、有处理、有回复。

铁道部还透露,11月底前向社会公布《动车组列车服务质量标准(暂行)》,同时组织对《铁路旅客运输服务质量标准》进行修订完善,亮出车站各工作人员岗位职责,接受社会监督。

相关

南京到西安一票难求 市民质疑 “过路车”票额分配

昨天,一南京市民在快报“问政”上郁闷地发帖:南京到中国西部火车一票难求。对此,记者从上海铁路局了解到,“过路车”的票额分配不是没有,但肯定不多。对此,铁道部的“通知”里也有提及:在有条件的线路上增加运力,同时计划加大对普速客运的投入。

南京到西安,11天预售 售仅有少量座票

“我想反映一个问题,就是关于南京往西部(西安)走的火车,现在压根就是一票难求,原来还有一趟南京到兰州的始发列车,现在也给取消了,扬州的始发也不过南京了,这样除了节假日不说,就是平常的日子去西安的票都难买,几天前我去买去西安的硬卧,提前10天直接告诉我没有票……南京也算是一个大站,但全是过路车,从上海过来的中间(无锡、苏州、常州、镇江)这些站都把卧铺分配后,留给南京的是多少呢?……”这是市民向快报反映的一个问题。

记者随即登录铁路客户服务中心网站,进行了预售票11天的余票查询,发现南京到西安虽然每天有10趟车,但全是过路的,上海始发的9趟,杭州始发的1趟,截至昨天18:30,10月27日前仅个别天数个别车次剩有几张硬座票及几张软卧。这些过路车的票源是如何分配的,南京有多少?昨天,上海铁路局并没有明确回答,仅称南京肯定有,“市民买不到是因为运力不够,唯一的办法就是加快铁路建设,增加运能。”

加大普速客运,年内 新购500辆普速客车

针对运力问题,昨天铁道部在“通知”里也明确提及,要求最大限度增加客运能力:充分利用新线、新车形成的新增运输能力,积极挖掘既有线路运输能力,科学编制春运列车运行图,千方百计增加客车开行数量。在清明、五一等小长假客流高峰期,合理安排临客开行方案,通过加开临客、加挂车辆等举措,最大限度提升客运能力。另外,铁道部还表示,计划加大对普速客运的投入。

铁道部表示,为适应旅客对普速客运的需求,铁道部拟在年底前新购500辆客车。对11924辆AC380V供电空调客车、2230辆跨局直通绿皮车的整治,部里给予适当补贴。对未按计划厂修的553辆客车,由部里落实检修费用,春运前完成厂修。

铁道部还表示,明年上半年,将根据相邻干线条件、车辆交付进度,提前安排好哈大、京石武客专专线的列车开行方案。力争用两年时间逐步将跨局直通快车和管内快车全部更换为空调车,逐步将部分既有特快和快速列车升级为25T型车底;在条件合适的区段增开部分夕发朝至直达特快列车,在运输能力相对富余、客流需求较大的区段增开部分列车。