

昨天,有网友发微博称,自己到南京中央门汽车站买票,票打好之后,售票员又让出示身份证。这位市民有点纳闷,什么时候乘坐汽车也改成了“实名制”?再一问,对方才告知是“保险实名制”。就这样,在车票本身已含有保险的情况下,这位乘客又稀里糊涂地“被保险”了一回。目前车站搭售保险的状况到底如何,有多少人遭遇了同样的事情,又有多少人是在知情的情况下自愿购买?前天,现代快报记者分别探访了南京、常州和宿迁三地的汽车站。

□现代快报记者 付瑞利 葛小林 杨亦文

# 买汽车票,你有没有“被搭售”?

现代快报记者三地探访发现,曾经被曝光的“强制保险”现象仍未绝迹

## 南京

### 中央门汽车站 仍有乘客“被保险”

2011年4、5月份,现代快报先后报道了中央门汽车站“实名制”搭售保险一事。当时,南京市交通运输局运管处介入调查处理此事,要求车站立即整改。近日,又有市民举报称,中央门汽车站搭售保险的行为死灰复燃。前天,快报记者探访中央门汽车站,发现售票员未尽到告知义务,导致乘客稀里糊涂“被保险”的情况仍然存在。

#### 拿到保单后 有人称图安心,有人称不知情

前天下午3点多,中央门汽车站售票大厅内人来人往。乘客小新(化名)刚买了一张到保定的汽车票。车票原价294元,他自愿买了价值3元钱的保险,总共付了297元。“我每次都买,买了放心。几块钱的事,无所谓。”小新常坐汽车,显然对车站的“规则”有所了解。他称,如果不想要保险,就得提前和售票员说一下,否则她们就会直接打出来。当被问起是否知道车票内已含有保险时,小新先是一愣,然后表示不清楚这件事。

拿到车票后,一名要去连云港新浦的乘客对着手中的保单看了好一会。他说这是第一次坐车到新浦去,平时也很少坐汽车,所以不知道这张和车票一块出来的写着“乘客人身意外伤害保险单”的纸片有什么用处。他称,付过钱之后,售票员又要去自己的身份证,但没有向他声明有何用。“难道她提醒了,我没听清楚?”

#### 显示屏上没有“保险费”一项

记者看到,柜台上有一处绿底白字的提示牌,上面写着“购买保险票的旅客:请出示身份证 谢谢合作”。柜台上端的显示屏上,也不时有类似的提示语滚动播出。柜台内的车票信息显示屏上,依次列出汽车票的到达站、乘车日期时间、票价、张数等信息。但最后一项的应收票款中,显示的数字往往大于票价乘以张数的数字。其实,多出来的部分就是购买保险的费用,但没有单列标明。

随后,记者观察了多位乘客



柜台上摆着买保险需准备身份证的提示牌 现代快报记者 付瑞利 摄

买票的过程。有人“很自觉”地把钱和身份证递进窗口,然后拿着车票、保单和找零离开。其间,售票员没有任何提醒。到底是乘客自愿买保险而掏身份证,还是以车票“实名制”而掏身份证,就不得而知了。

看到有的乘客只是拿着钱递到窗口内,售票员会主动与其交流。“保险”、“身份证”……简单地说几个字后,乘客会忙着翻包找身份证。当记者问起买票是否必须要有身份证时,售票员先是有些模糊地说:“保单要实名制”,再次问起时,就回复了一句“随便你……”

#### 车站:乘客自愿购买不会就此考核售票员

前天下午,快报记者与中央门汽车站取得联系。车站相关负责人表示,乘客买不买保险是完全自愿的,车站已在显眼位置设置了相应的提示牌。

但从现场来看,一些忙于赶

路的乘客很少注意到这些牌子,售票员能否尽到告知义务显得非常重要。他称,售票大厅内比较吵闹,可能会存在售票员提醒不到位的地方,他们会加强这方面的管理。他还承诺,如有乘客因不知情而买了保险,可以退掉。

售票员售卖保险,是不是可以从中捞取好处?这一直是乘客们关心的问题。因为有人认为,如果一旦有了利益牵扯,有的售票员就想着法子把保险卖出去。而这给人的感觉并不好,像是上当受骗。这位负责人称,车站对于售票员的考核主要看售出车票的数量,与保险无关,不涉及考核的问题。

他解释说,这份“乘客人身意外伤害保险”是在已有的基础上追加10万元,也就是说一旦在车上出现意外,乘客们索赔的数额可以提高10万元。他称,尽管是为乘客着想,但实施起来可能会存在一些不规范的地方,下一步会加强这方面的管理。

## 常州汽车站

### 多途径提醒旅客自愿购买

前天,记者在常州汽车站进行暗访时发现,主动购买乘客人身意外伤害保险的人越来越多了。

前天中午,记者来到常州客运中心售票大厅,记者看到每个售票窗口都张贴着“代理保险,旅客自愿”的告知。在往年,售票窗口搭售保险曾被旅客投诉,媒体也曾曝光过。不过,记者昨天中午暗访时注意到,旅客买票时,售票员都会主动询问“是否需要购买保险”。

售票员询问一位前往河南的旅客是否要买保险,这位旅客主动掏出身份证,说自己要买一张,随即多支付了2元的保险金,拿到了

保险单。记者注意到,这张保险单上虽然未登记旅客的详细身份信息,不过保险单据为机器打印,上面的编号与车次、车位号都一一捆绑。

常州汽车站负责人表示,“前几年确实存在搭车卖保险的情况,但车站方面管理越来越严格,除了在窗口张贴告知外,窗口还安装了语音提示,提醒旅客是自愿购买。现在很多旅客知道不能强制买保险,也都主动提出不要购买。不过目前自愿购买保险的旅客越来越多了。”

## 宿迁汽车站

### 自愿购买保险的乘客并不多

7月11日下午,记者来到宿迁汽车客运站售票大厅,在近15分钟的观察时间里,购买人身意外伤害保险的乘客并不多,只有5位到徐州的乘客和一位到常州的乘客购买了意外伤害保险。

司先生购买了7月12日早上5点35分到常州的票,票价140元,加上3元的乘客意外保险。“售票员说票价是143元,拿到手后发现包括3元的保险。”“我经常出差,为了防止万一,买票时一般都买保险。就一瓶矿泉水的钱,买了更放心、安心!”对于乘客意外保险,司先生表示他能够接受。

宿迁汽车客运站副站长张先

生告诉快报记者,以前车站打印的车票中就含有乘客意外保险但后来取消了,变成了由客车所有人购买承运人责任险,一个座位可获最高赔偿40万元。大概是从2004年开始,宿迁开始试着向乘客销售乘客人身意外伤害险,但要求尊重乘客意愿。

不过,快报记者随后来到的一个窗口询问售票员,7月12日到杭州的车票多少钱?“208元!”“包含保险吗?”“包含3块钱的保险!”显然,售票员也是直接将意外险加进了车票中。“不要保险的活行不行?”记者追问。“可以,不要保险就是205元!”这位售票员回答。

## 链接

根据《道路旅客运输及客运站管理规定》的相关内容,客运经营者应当为旅客投保承运人责任险。客运经营者在运输过程中造成旅客人身伤亡,行李毁损、灭失,当事人对赔偿数额有约定的,依照其约定;没有约定的,参照国家有关港口间海上旅客运输和铁路旅客运输赔偿有限责任的规定办理。

在乘客们购买的车票中,已经包含了这份由汽车站为其购买的保险。运输过程,一旦出现意外,

旅客可据此提出赔偿要求。而在各地汽车站内,售票时搭售的“人身意外伤害保险”,其实是在旅客们已有保险的情况下,进行了追加。相比起前者,人身意外伤害保险所涉及的范围和赔偿范围更广。如果发生意外,旅客们可能获得的赔偿也会相应较多。尽管有了这份保险使得旅客们的出行安全更有保障,但作为车站,在售卖这种保险时,应该提前向旅客们明示,由旅客自愿选择是否购买。

## 推荐赏鉴 艺术精品

发现身边艺术, 采掘最新艺术, 让我们一起为艺术加分。咨询电话: 025-84783547

现代快报系列周刊精彩推荐

周六

依于仁, 游于“艺”  
尽精微, 致广大

用媒体的力量搭建艺术品赏鉴和艺术家推介平台  
掌握领域动态, 了解创作现状, 探知市场真相  
让大众感受真正的艺术之美

现代快报  
Modern Express