

“乘高铁,点外卖”——铁路部门推出的这项新服务,迅速成为热议话题。那么,在移动的高铁列车上,乘客如何吃上外卖呢?7月18日,现代快报记者乘坐高铁,亲身体验了一次,并在杭州东站接到了外卖,吃上了当地有名的美食东坡肉。

现代快报/ZAKER南京记者 刘伟娟/文 牛华新/摄

# 快报记者体验高铁外卖 途经杭州吃上了东坡肉

想点南京盐水鸭,还得再等等



记者点了一份五芳斋的外婆家大碗饭,里面有东坡肉



列车即将开出杭州东站,列车员将外卖送到记者座位上



外卖单上除了餐食信息,还有订餐乘客车次、坐席、手机号等



外卖餐盒的标签,注明了生产时间、保质期等,还有订餐乘客的车次信息

## 订餐

### 想吃南京盐水鸭,还得再等等

当天11:30左右,现代快报记者使用12306软件,购买了南京南到绍兴北的G7673次列车票。该趟高铁14:37从南京南站发车。付完票款后,手机页面提示有订餐服务。选择订餐,页面弹出查询信息,可以点南京南站和杭州东站的外卖。

记者注意到,南京南站可选择的外卖有5家,分别是上海华铁旅客服务有限公司、肯德基、老娘舅、永和大王、真功夫。除第一家是铁路自营外,其余4家均为驻南京南站的中西快餐品牌商家。这五家的套餐价格在20元至40元之间。

### 高铁订餐,至少要提前两小时

现代快报记者了解到,此次试点的供餐站共有27个,主要是上海、天津、广州、南京、杭州、西安、沈阳、长春、武汉、济南、福州、厦门、长沙、成都、重庆、兰州等省会及计划单列市所在地高铁客运站。其中,长三角地区有上海虹桥、南京南、杭州东、合肥南4个高铁站。乘客需在列车抵达供餐车站至少两个小时前下单。

想尝尝各站的外卖,快报记者分别点了南京南和杭州东的外卖。

杭州东站可订餐的商家包括杭州德亨餐饮有限公

### 订餐付费限时10分钟

现代快报记者注意到,高铁订餐跟买票一样,也是限时付费的。买票要求30分钟内完成支付,而订餐要求10分钟内完成支付。

需要提醒大家的是,目前高铁订餐的支付方式有两种:支付宝和微信支付,暂不支持银行卡以及其他

支付方式。另外,订餐需要发票的,在预订时请勾选“需要发票”并填写相关开票信息,餐食发票由商家开具并随餐配送,配送费发票由网络平台开具电子发票,网络平台会将电子发票提取码发送至旅客的电子邮箱。

遗憾的是,记者订的南京南站的外卖没有成功,被商家拒单。对此,铁路部门解释称,商家会根据自身生产能力和原材料库存情况予以确认或拒单。若乘坐的列车停运、调点/晚点超过30分钟,系统也会自动退单,已支付的金额将全额退还。

司、德克士、五芳斋、老娘舅、肯德基。快报记者点了两份。一份是五芳斋的外婆家大碗饭,花费45元(套餐36元+1元餐盒费+8元配送费),另一份是杭州德亨餐饮有限公司的原蒸狮子头套餐,花费38元(套餐30元+8元配送费)。

遗憾的,记者订的南京南站的外卖没有成功,被商家拒单。对此,铁路部门解释称,商家会根据自身生产能力和原材料库存情况予以确认或拒单。若乘坐的列车停运、调点/晚点超过30分钟,系统也会自动退单,已支付的金额将全额退还。

支付方式。

另外,订餐需要发票的,在预订时请勾选“需要发票”并填写相关开票信息,餐食发票由商家开具并随餐配送,配送费发票由网络平台开具电子发票,网络平台会将电子发票提取码发送至旅客的电子邮箱。

## 接餐

### 不用等外卖小哥,列车员送到座位上

昨天16:06,高铁G7673次列车停靠杭州东站。快报记者望向窗外,寻找外卖小哥的身影。手机也攥在手里,怕错过外卖小哥的电话。

列车在杭州东站仅停靠3分钟,记者有些着急。16:08,没盼来小哥,倒是餐车工作人

员提着两份外卖,准确地送到记者座位上。

与平时订的外卖不一样,餐盒外包装上贴有乘客车次信息,包括车次、车厢号等。

另外,餐车工作人员手中还有一份乘客订餐的详细信息单。

## 用餐

### 六菜一汤,吃到了杭州美食东坡肉

接过外卖,香味扑鼻。记者忍不住要开吃啦!外婆家大碗饭菜品丰富,有4块东坡肉、1个狮子头,还有酸菜笋干、毛豆萝卜干、卤蛋、青菜,外加一份汤。外卖能吃到杭州当地美食东坡肉,还是挺

满意的。

另一份是原蒸狮子头套餐。3个狮子头,配着一些白菜,还有一份排骨玉米冬瓜汤,口味不错。值得一提的是,商家挺用心,用胶带将饭和汤绑在一起,这样不容易洒漏。

## 比价

### 乘客普遍反映,配送费8元比较贵

此次体验中,现代快报记者也不忘替乘客们比比价。

以上海华铁旅客服务有限公司为例,外卖显示,一份土豆牛肉套餐价格是39.8元。那么,餐车上卖多少钱呢?记者发现,餐车车厢没有土豆牛肉套餐,较为类似的有40元的牛肉饭和30元的笋干红烧肉饭,除了“主角”肉,还配有墨鱼卷和木耳。

对此,铁路工作人员表示,高铁外卖和列车上的餐食没有可比性。高铁外卖是热链餐食,列车上多为冷链餐食。

其余驻站商家的餐饮价格与车站实体店大体一致。

现代快报记者在列车上随机采访了几名乘客。他们大多表示,餐饮本身价格不算高,但是加上8元配送费就贵了。

乘客张先生说:“高铁配送费比普通外卖贵了两到三元,而且普通外卖有优惠券可用,高铁外卖没有。”

记者体验时是分开点餐的,因此付了两次配送费。实际上,一次点餐,不管点多少,配送费只收8元。

## 提醒

### 高铁订餐须知

1. 订餐方式:12306网站和12306手机APP。
2. 订餐车次:目前暂对27个高铁车站的D、G字头动车组列车开展。
3. 订餐时间:只能在每日6点至23点的商家营业时间段预订餐食,在27个高铁大站的动车组列车开车前120分钟可以订餐,如果商家对订餐时间另有要求,请按照商家自定的时间订餐。
4. 订餐数量:餐饮预订开展初期,订餐数量是有限制的,先到先得。
5. 订餐种类:12306网上预订的餐食由各车站的驻站社会商家提供,各车站的商家不尽相同,旅客只能选择该车次能提供的餐食品种。

### 订餐可能遇到这些问题

1. 在网站预订餐食成功后如何取餐?  
成功订餐后,在旅客订餐时选择的配送站开车后,车上配送人员会将餐食送到旅客指定的座席上。持无座票的旅客,订餐时须注明所乘车次、车厢号和用餐人手机号,列车配送人员送餐时会核对旅客的信息。
2. 在12306网订餐后,如果遇到特殊情况(因病、伤等)或临时有事,无法乘车,应该如何处理?  
如无法乘车,请在商家设置的截止取消订单时间前登录网站进行退单。超过截止取消订单时间的,将无法退单。
3. 在12306网订餐每日取消订单或退单是否有次数限制?  
在12306网订餐,每日取消订单或者退单没有次数限制。退订不收取手续费。