

# 高铁晚点可改签其它车次

## 乘客还可以办理全额退票业务

本报泰安7月13日讯(记者 刘慧娟) 针对三天两次供电网故障而导致的高铁晚点现象,高铁泰安站推出晚点列车乘客可任意改签、全额退票等一系列应急措施,保障旅客的最大利益。

12日中午11时,京沪高铁由于宿州附近供电设备故障,出现了大面积的车次晚点。12日14时,来自上海的张先生刚结束在泰安的出差,匆匆忙忙赶往高铁泰安站。张先生准备12日下午赶回上海,因为晚上要和一个重要的客户见面。他本来购买的是G133次列车,正常情况下14时33分在泰安发车,18时04分到达上海虹桥站。没想到来到了车站他才发现该车次晚点80分钟,显示屏上显示15时53分才能发车。“要是早知道列车晚了点,我就去济南坐飞机了。”张先生说。

12日14时27分,由北京南发往上海虹桥的G121次列车在晚点110分钟后停靠泰安站。在车站焦急等待的张先生听到广播里称,乘坐G133次和G211次的乘客可以改乘G121次列车,他立即收拾行李来到了检票口。不少乘客纷纷涌到车站检票口准备检票登车,由于改签的乘客较多,泰安站采取了自动闸机检票与人工检票相结合的方式,对改签的乘客进行人工检票,有效地缓解了乘客较多带来的拥挤。“虽然等了这么长时间挺着急的,但是铁路部门这样的做法还是可以的,至少能让那些赶时间的乘客快速登车。”张先生满意地说。

高铁泰安站工作人员表示,在遇到这种因为线路故障发生大面积晚点的情况时,对于晚点时间较长的列车,乘客可以考虑改乘已经到达车站的列车,只要是同样的方向,并且停车区间也相同,不管车次,均可乘车。此外,高铁泰安站还推出了全额退票措施。“晚点车次只要是车还没发,乘客即可到退票窗口办理全额退票,不收手续费。”高铁泰安站工作人员说。



12日,由于列车晚点,高铁泰安站候车厅里的乘客比平时多了很多。 本报见习记者 刘来一 摄

## 适时提供免费食物和水

### 保证每个等待的旅客都有座

本报泰安7月13日(记者 刘慧娟) 保证每个等待的旅客都有座,适时为晚点三个小时以上的旅客提供食品,联系调度出租车保证晚点旅客的正常出行……面对近期高铁的频繁故障,泰安站推出高铁故障应急措施。

“应急措施是每个车站必备的,最近高铁事故发生较为集中,所以考验了我们这种应急能力和措施。”高铁泰安站赵站长说,一旦发生高铁列车晚点的情况,泰安站除了在票上灵活处理,办理任意改签和全额退款业务之外,还有专门的车站工作人员向旅客解释原因,同时随时与周边停靠站保持联系,向滞留旅客发布最新车次信息和开行时间。

同时,为尽量避免因高铁故障而延误旅客的吃饭和休息,泰安站也根据自身情况,推出了一系列人性化措施。如保证每个乘客都有座,以便休息;车站备有医药箱,为等待期间突然出现身体不适的旅客提供服务;车站备有24小时热水,适时为晚点三个小时以上的乘客免费发放食品。

此外,一旦高铁出现故障,掌握好最晚列车的到站时间后,车站还将及时与出租车管理部门联系,保证晚点列车乘客下车后能方便乘车。

## 马上就评

### 高铁提速, 应急能力也应“提速”

刚刚开通十几天的京沪高铁,却在三天之内发生了两次晚点事故,民众的目光再次聚集到了它的身上,质疑声、讨论声不断。其实,在京沪高铁运行初期,出现这样那样的问题,从一定意义上来说并不完全是件坏事。毕竟作为新兴事物,我们允许它犯一些在接受范围内的小错误,可以让人们迅速改正,避免日后出现类似的错误。

但同时,在相继出现的这两次晚点事故中,我们可以清楚地看到,高铁在将运行速度提上另一个高度的同时,应对突发事件的能力也应该“提速”。12日下午,在高铁泰安站候车室内,笔者看到由于等待时间过长,不少乘客的情绪有些激动,经常出现几个人围在工作人员面前问个不停的情况。反观车站工作人员这一方,除了劝乘客耐心的等待外,并没有及时解释故障原因和列车重新开行的具体时间。仅仅依靠广播里反复播放的“因列车晚点给乘客带来的不便表示歉意”的信息,并不能让乘客的情绪真的安定下来。

其实,除了部分急着赶时间的乘客,大部分乘客还是能接受高铁晚点的,他们真正不能接受的是不能及时、准确地获知信息。就像12日的电网故障,乘客们在询问列车什么时候能够到达之外,问的最多的就是“到底出现了什么故障”。作为一名选择了高铁出行这项服务的乘客来说,这是他们应有“知情权”的一部分。或许知道故障原因并不能改变高铁晚点的事实,但是至少可以让乘客们心里有底,能够了解问题的严重程度,同时还可以结合自身实际做出是要继续等下去还是要更换出行方式的决定。

当然,比起7月10日电网因遭受雷击断电时列车工作人员的反应,12日出现故障时工作人员的应对表现已经有了明显的进步,这是值得肯定的一方面。但是,被寄予厚望的高铁工作人员应该向民众提供更加优质的服务水平,不断提升自身应对突发事件的能力。毕竟,贴地飞行的速度配上优质高档的服务,才是让民众真正满意的高铁。

本报记者 刘慧娟