

日前,浙江大学学生陈绘衣在乘坐火车时不慎丢失车票,被当即要求补票,陈绘衣出示购票短信、票据照片、身份证等凭据,证明自己已购过票。不过,在铁路工作人员的坚持下,陈绘衣还是全价补了票。事后,陈绘衣和同学一纸诉状,将昆明铁路局告上法庭。

# “车票丢失被迫补票”冤枉吗?

买票了,票丢了,责任谁负?这是一个公说公有理婆说婆有理的老话题。铁路方面无过错,乘客接受适度“惩戒”,也是合情合理的事;但乘客虽然票丢了,存根还在、网购记录还在,合同契约关系还在,总不能因为丢了票了,就在合法权益上挨一顿胖揍。

遗憾的是,各自站在自己立场上,这个矛盾才需要诉诸公堂。乘务员要求补票,小陈出示了12306网站发来的通知购票成功的手机短信、网站购票信息、身份证等,证明自己已经购票,但乘务员不予核查,要求全价补票并支付5元手续费。这一举措被很多人诟病,但理性而言,也该一分为二地看:第一,虽然这样的姿态看似有点教条,却也是合规之举。根据《铁路旅客运输规程》,火车票是旅客的乘车凭证。在因为自身原因丢失车票的情况下,旅客自行办理补票手续并承担手

续费损失,也并非不合情理。公交卡等丢了,也不会免费刷脸就完事。你可以要求规章调整,但不能要求执行者突破规章理想化办事。

第二,公众的槽点,也许不在这补办手续和5块钱的手续费,而是丢票后的“罚则”过于苛刻了。按照规定,如果补票后又找到了原票,可向列车长声明并开具客运记录,到站后退掉新票,缴纳退票费。可见,补票要收手续费,退票还要收退票费。一个错误,双重惩罚,合适吗?

令人不解的是,据说起诉后,昆明铁路局“曾致电法院,表示愿意和解、退还补票款和手续费,我们商量后拒绝了。”若铁路方面是正义正当的,借助焦点案例也能“以案说法”,何苦在5块钱退票费和一张车票的面值上和稀泥?更令人费解的是,作为正式回应,搬出的理由似有牵强之意——甲买车票,乙没有买车票,甲把车票交给乙,乙凭车票进站

乘车,甲凭购票记录进站乘车——说好的人、证、票“三合一”呢?什么时候、哪个站点是可以凭购票记录上车的呢?这个不靠谱的例子,如何证明“车票丢失被迫补票”是天经地义的呢?

中国铁路总公司2015年1-6月汇总财务报表审计报告此前出炉,截至6月30日,铁总净利润为-88.2亿元,而去年同期其净利润为-53.56亿元,同比亏损扩大。铁路不是福利院,公益性不等于不收钱。不过,这些年舆论之所以对铁路部门多有怨言或误解,恐怕也并非全是傲娇之词,如果权责利关系能更公正一些,如果铁总的规矩与制度能更跟得上时代一些,这些纠葛,也许就无须认输“求放过”了。

丢票须担负必要成本,而补票也不能宰得太狠——为其如此,两厢平衡,“车票丢失被迫补票”,才不至于成为铁路部门的又一次舆论危机。(据光明网)

## 车票丢失被迫补票的矛盾根源何在



状告铁路局的诉讼已经不是第一次了,今年初,浙江省消保委就针对“强制要求实名制购票后遗失车票的旅客补全票”一事向上海铁路局提起公益诉讼,引起舆论广泛关注,但最终并未得到受理。事实上,实名制购票实施以来,此类纠纷多不胜数,酝酿至今,“浙大学生状告铁路局”只是矛盾表露出的一角而已。

从此次事件的网络评论来看,网民们几乎是一边倒地支持陈绘衣维权,许多网民同样遭受过此类事件,因此“同仇敌忾”,认为铁路局强制要求补票的行为侵害了乘客的合法权益。笔者以为,若不从根本上发掘此类事件的矛盾点,即使此次事件完美解决,以后还会有第二个、第三个、许许多多个“陈绘衣”出现,矛盾也会越演越烈。

那么,此类纠纷的根源到底在哪?我认为,铁路部门改革不够与时俱进,使得运输制度与运输现状脱节,落后的相关制度无法保障旅客权益,这就是矛盾的关键所在。

列车长忠于职守,坚持要求陈绘衣补票,她的依据是1997年出台的《铁路旅客运输规程》。然而这规程出台的年代,信息化都没有普及,没有实名制购票,没有网上订票,没有12306……旅客无法举证自己购买了车票,补票有其合理性。

而如今,已经进入了信息共享,跨地域服务的新时代,车票实名制的实施在保障旅客乘车安全的同时,也将票、证、人三者信息绑定在一起,储存在铁路部门的购票信息系统中。若是网上购票,还会有12306短信证明,有订单记录可查,纸质车票已不是乘客购票的唯一凭证。

故而简而言之,技术进步了,制度没有进步,矛盾就产生了。铁路部门仍旧采取过去简单粗暴的管理方式对待旅客,无疑会在问题发生时损害乘客的权益。铁路部门应当进一步改革机制,与时俱进,旅客车上丢失车票时,应依据旅客提供的有效身份证件信息,实时调用信息系统数据进行查证,这样才能得到旅客的肯定,真正做到服务旅客,方便旅客。

(据中青网)

## “先补票再退款”是徒增麻烦

火车票丢失后要不要补票?这其实是实名制购票后所产生一个新的问题。因为在实名制前,火车票就是乘客与铁路方面发生服务关系的唯一凭证,所以丢失了也好,被冒用也好,铁路部门很难去查证,丢票的乘客只能独自承担损失,这并无太大争议。但实名制购票后,纸质票已经不再是乘客购票的唯一凭证了,无论是网络购票,还是网下购票,都会留存“一对一”的购票信息记录,再规定让丢失纸质票的乘客补票,无疑显得不合理。

针对这次事件,铁路部门回应称,旅客可先办理补票、进站乘车,核实丢失车票使用情况后,到站再退回补票款。较之以往,这确实展现出进步的姿态。但问题在于,“先补票再退款”是否真的

有必要?一来,所谓先补票再退款,首先还是默认了此前乘客与铁路部门契约关系的失效。二来,在现有技术条件下,做到即时核对丢票乘客的购票信息并不难。再者,到站“再退回补票款”,给乘客和铁路部门都增设了一道程序,可谓“化简为繁”徒增麻烦。因此种种权衡下,“先补票再退款”实无必要。

诚然,因丢票带来的信息核实问题,确实在一定程度上增加工作量,但市场化改革后的铁总已经是一家公司。那么,在管理政策上应首先着眼于方便乘客,而不是优先考虑方便自己,任何企业都该遵循的市场原则,铁总不应该例外。丢失纸质票后,乘客出示了纸质票照片,12306网站购票成功短信、邮件和身份证等,却仍被工作人员以“按规定”

为由要求全价补票,这之中所反映出来的服务温情的缺失,更是让人诧异。事实上,工作人员所称的“规定”,只是实名制前购票时代的产物,在实名制实施后,其存在的正当性早已过时。

在实名制购票的背景下,所谓“丢票”在技术层面,其实成为一个伪问题。而改革后的铁总也是一个市场主体。在技术进步和市场改革的双重“红利”下,铁路部门的服务理念和相关规定,都应该进行相应的更新,以提升服务水平,让民众有更多的获得感——乘客丢票后到底该如何公平处理,就是很好的试金石。无论这次官司的结果如何,铁路部门都应该迈出更大的改进步伐。

(据网易)

## “车票丢失被迫补票”,别只是拍砖

不少网友认为,在火车票实名制的当下,纸质票不应再是乘车的唯一凭据。铁路系统强制补票毫无必要,这样的规定是“霸王条款”。随后,铁路部门回应称,此前出现过1人凭车票乘车、1人凭同一车票的购票记录乘车的情况,也就是所谓的逃票。铁路部门推出丢失车票挂失补办措施,旅客先办理补票、进站乘车,核实丢失车票使用情况后,到站再退回补票款。

对于这一解释,很多网友还是不买账:票都是实名制的,票面信息和旅客的身份证件信息是一一对应的,进站要查,上了车之后还要验票,怎么可能逃票?如果真的出现了铁路部门声称的“两人用一票乘车”的情况,也是铁路部门自身的

工作出了纰漏,没理由让旅客埋单。

网友的质疑是有道理的。火车票实名制的落实,不仅需要旅客的配合,也需要铁路部门的配合。旅客实名购票,铁路部门按照人、证、票“三合一”的要求履行检票流程。但实际情况如何呢?旅客被技术手段限制住了,不实名购不了票;铁路部门却没那么“听话”,很多火车站在旅客进站时不查身份证件,即便检查,也只是由工作人员人工查验,这让一些冒用他人身份证件、持假身份证件的旅客有可能混上列车;还有些车站对到站旅客不检票,或者检票程序流于形式,让“买短程坐长途”“两人用一票乘车”的行为有空可钻……明明是自己不去堵漏洞,却以旅客有可能钻漏洞为由“有罪推定”,是何道理?

当然,这次事件中,旅客也是有责任的。因自己保管不善导致车票丢失,应该由自己来承担相应后果,而不是“我买过票了”就可以成为通行证。如果大家都一句“票丢了”就靠购票凭证乘车,必定会造成管理混乱。同样为实名制的民航,乘客登机时不也要出示登机牌吗?从这点来说,铁路部门按现行规定处理并没有错。

就这次事件来说,思考并行动比拍砖更重要。公众该思考的是,怎么更好地维护自己的权益;铁路部门要思考的是,如何更好地为旅客提供服务,既包括完善自身管理制度、技术支撑,也包括提高列车员解决实际问题的能力。盲目站队,各说各理,于事无补。(据新华网)