

开动脑筋应对“买票难”

“春运”是中国的独有现象。一年一度的春运,是全国范围内的一次人口“大迁徙”。今年春运期间,全国有超过 23 亿人次通过铁路、公路、民航和水运方式出行。

相较于公路、民航,铁路是人们最为关注,也是反映意见最多的部门,“买票难”现象在这期间集中爆发。铁路部门如何缓解这些现象,让广大旅客能够走得了、走得好,正成为春运期间社会关注的焦点。

春节前客流“尖峰时刻”来临

一张小小的车票,凝聚了人们对家乡的思念。每年春运,不知有多少人为了——张火车票而去彻夜排队、四处托人。相当一部分旅客反映,今年的票特别难买。

由于今年春节来得早,学生放假的时间离春节很近,民工流、学生流、探亲流、旅游流高度叠加,铁路的客流增长幅度比较大。元旦以来,北京、上海、广州还有其他一些重点地区客流增长很明显。

据铁道部新闻发言人王勇平介绍,春运开始 5 天,铁路发送旅客 2303.3 万人次,日均 460.7 万人次,同比增加 42.2 万人次,增幅超过 10%;每天发送旅客都超过去年节前客流高峰值。15 日,全国铁路发送旅客超过 488 万人次,比去年节前高峰日多出近 52 万人次,创下春节前客流纪录。今后几天,铁路将迎来节前客流的“尖峰时刻”。

北京铁路局党委宣传部部长关晓宝说,往年,一般是学生放假后春运才刚刚开始。今年春节来得早,春运从 1 月 11 日就开始。普通高校 1 月 15 日左右放假,光北京铁路局就为首都高校学生办理了离京车票 35.5 万张。大量学生流与探亲流叠加,造成春运前几天运力尤为紧张。

“今年春运全国预计发送旅客 23.2 亿人次,可以肯定地讲,其中中长途的旅客很大一部分是愿意坐火车出行的。但由于铁路运输能力的严重不足,我们现在只能满足其中的一小部分。”铁道部副部长王志国坦承。

他分析说,“买票难”现象,说到底是因为铁路运力不足。我国人均铁路里程约 6 厘米,仅相当一根香烟的长度。平时,铁路日均可以满足约 300 万座席需求,而高峰日要达到近 500 万,运力不足的矛盾十分突出。

“春运 40 天,铁路计划发送旅客 1.88 亿人次,比去年增加 1373 万人次。但这并不是说社会对铁路的需求就只有 1.88 亿人次,而是现在铁路的能力最多只能满足这个数量。即便如此,铁路要采取停开货车增加客车,停开短途客车加长途客车等一系列措施,才能够实现这个目标。”王志国说。

数据显示,改革开放以来,我国公路里程增长了 3 倍,民用航空线的里程增长了 14.7 倍,而铁路里程仅从 5.17 万公里增加到 7.8 万公里,仅增长了 0.5 倍,铁路营运里程年均增长 1.4%。

谋远虑与解近忧

缓解铁路运输紧张状况,长远



1 月 17 日,北京站外排队购票秩序井然。当日是进入春运的第 7 天,学生流、探亲流、返乡流逐步加大,北京站客流稳步攀升。为应对春运客流高峰到来,北京站采取增开临客等多种措施疏导旅客。为了满足购票,车站所有售票窗口全部打开,每一个窗口前都秩序井然。

新华社发

之计无疑要加快铁路建设。

党的十六大以来,按照党中央、国务院的部署和中长期铁路网规划,我国展开了大规模铁路建设。自 2003 年以来,铁路新建设里程达到 3 万公里,投资规模达到 2 万亿元。今明两年,将新开工建设铁路 2 万公里以上,投入超过 2 万亿元。

“从现在到 2012 年这几年时间,是我国铁路运输能力最紧张的阶段,也是铁路客、货运最困难的时期。但按照现在这个规模和速度发展下去,到 2012 年,铁路营业里程将增加到 11 万公里,发达完善铁路网将初具规模,铁路瓶颈制约状况将基本消除。”王志国说。

而面对到 2012 年这几年“最紧张”的阶段,则要靠改善服务、进一步强化便民和利民措施来缓解。

事实上,近些年来,铁路部门通过停货保客、改进售票服务等措施,不断提高春运期间的运输和服务能力。但王志国也表示,铁路部门在春运期间确实仍存在一些问题,对这些问题铁道部高度重视,尽最大努力迅速采取更加有效的措施加以改进和解决。

一是进一步挖掘运输潜力,扩大运输能力。在客运最繁忙、客流最集中的区段停开货车,腾出能力搞客运。最大限度地能力留给客运,保证旅客回家过年的要求。

今年在春运能力安排上,铁道部作了最大的努力。春运开始 4 天,铁路已经安排开行临客 2208 列,比去年同期增加了 253 列。18 日起,还将增开临客 58 列,其中北京、广州、上海等节前重点地区增开 56 列。

铁路还加大停开短途客车、增加中长途客车的力度,用有限的运力最大限度地保障中长途客流的需求。将东北、西北地区部分客车

调集到华东和华南地区,支援这些客流最集中的春运重点地区。另外,采取用硬卧改硬座措施,最大限度利用车辆的运输能力。

“可以说,今年春运的能力安排是历年之最。随着春节临近,临客开行数量还将进一步增加。”王志国表示。

二是努力改进售票服务工作。加大窗口售票力度,最大限度发挥车站窗口售票主渠道的作用。除了学生票和农民工团体票之外,其余的票额全部在铁路客票网上发售,主要客站要做到 24 小时不间断售票,并且停办宾馆、饭店、旅行社等合同票的业务。

铁路部门的不断努力满足了更多人出行的需要。最新数据显示,截至 16 日,全国铁路春运共发送旅客 2805.7 万人次,同比增加 302.5 万人次,增幅超过 12%。

集中民智应对考验

每到铁路运输紧张时刻,票贩子就倾巢而出,为广大旅客深恶痛绝。

“在利益的驱使下,票贩子不惜铤而走险,采取多种手法把紧俏的车票囤积起来高价倒卖,这是票贩子长打不绝的重要原因。”铁道部公安局政委张庆和说。

可见,杜绝票贩子光靠抓、堵的方法并不能完全解决。可问题在于,为什么票贩子手里能囤积大量车票,而旅客通过正规渠道却买不到票,这里边究竟有没有“车票”腐败的问题?铁路部门亟须探索一个公开、透明、合理的售票机制。

据张庆和介绍,票贩子囤积车票的主要方法是:雇人或自己在车站售票窗口反复排队购买,这占绝大部分;还有从分布在市区、郊区

各处的代售点多次购买;向退票人收购;通过电话重复订票等。

为防止票贩子囤积车票,有人提出实行购买火车票实名制。然而,铁道部通过调研分析,认为这一做法无助于缓解铁路运力紧张的状况,也不适合中国国情。

“实行实名制以后,丝毫不能增加运力,只能增加中间环节的工作量。”铁道部运输局局长张曙光认为。

尽管目前还没有更好的办法,但王志国表示,目前在客票发售环节,铁道部也出台一些具体措施,严格规范售票行为:

严禁售票员擅自中断售票,当班时必须严格遵守“四不准”:不准代卖、代买;不准抢票、占票;不准带现金、手机上岗;不准在售票桌内存放个人物品。对违反规定的售票人员坚决调离岗位,严肃处理。

坚持票额信息公开透明。通过电视台、报纸等新闻媒体,主动发布铁路运行情况,在车站售票大厅

明显位置向旅客适时发布票额的预售期,车票剩余情况等信息。

每到春运时节,买票难现象和相关部门的应对举措,不仅折射出相关部门的工作态度和作风,也是改进社会管理、推动社会进步的过程。针对春运买票难现象,最近有人提出三大建议:

一是进一步增加透明度和公开性,包括“24 小时不间断售票”、“售票过程接受电子眼监督”、“售票大厅内放置公开售票系统”等。

二是挖掘运力运能潜力,包括停驶货运列车等。

三是有效将客流向汽车、航空等客运方式转移。还有人提出更多建议,包括提前 10 天预售、票源集中到网络系统、停办合同票、对代售点实施网络系统和稽查人员监管、工会给农民工购票、余票情况及时公布、提前发号牌避免排长队等。

铁路等相关部门能否真正开动脑筋、吸纳人民群众的合理化意见和建议、采取更多切实有效措施缓解买票难现象?对于思乡心切的人们,是期盼;对于管理部门,是考验。

汽车飞机该帮火车减压

客观地说,春运火车“买票难”绝不能只归咎于铁道部,单靠铁路部门一家之力,难以承担春运客流运输任务之重。与火车一样,汽车和飞机也能满足民众回家过年的愿望,可人们为何偏偏选择拥挤不堪的火车,而不愿乘汽车和飞机呢?

一到春运,汽车票和飞机票的价格就一路走高,阻断了普通民众的回家路。以上海到武汉的客车票价为例,平时的车票价格为 180 元左右,而在春节期间就立即涨到 380 元。除票价高涨外,乘车安全也让很多人揪心。春运期间,许多长途客车都是临时加班车,一些加班车司机经常不按正常路线行驶,为逃避高速公路收费,经常走一些低等级公路,交通事故时有发生。当然,航空公司也不肯放过春运这个捞金季节。

在目前的交通运输利益格局中,春运成了公路客运、航空公司的捞金季节,至于如何及时输送旅客,缓解“买票难”就成了铁路部门一家的事情。如此看来,春运火车“买票难”的主因,主要是现有的公共交通资源没能有效整合。

(摘自《新华网》)



1 月 16 日,广州火车站广场上人流如潮。当天,广州火车站客流急剧上升,总计发送旅客 21 万人次,迎来春运客流高峰。

新华社发