

坐高铁餐车得花 88 元买杯茶

12306 客服称不清楚是否经物价部门批准

上周二,南京市民罗先生投诉称,自己在乘坐 G3 次列车从北京南站前往南京南站时,在餐车上遭遇“强制消费”——如果坐在餐车里,就必须买一杯价值 88 元的茶水。罗先生不想买,但乘务员

屡次推销,最后他不胜其烦便买了一杯。

高铁餐车为何变成了“茶座”?为什么乘务员要“强制推销”?一杯 88 元的茶究竟长什么样?是不是所有的列车都有这个项目?记者展开了调查。



不买茶就没法坐的餐车“茶座”



88 元一杯的茶

还有槽点

廉价盒饭无踪影
最低要卖 65 元

采访当天,记者想在 G115 次列车上买份盒饭,但没想到到了柜台,却发现只有 65 元和 95 元两种价位的盒饭。铁路总公司在《动车组列车服务质量标准》中明确要求,要保证旅客列车有 2 元以下矿泉水、15 元以下盒饭等供应,且不得断供,但该趟列车没有 15 元的盒饭,工作人员解释是“卖完了”。

竟有此事

餐桌改成茶座,不花钱就别坐

近日,扬子晚报记者在徐州东站登上了 G115 次列车,这趟列车共 16 节车厢,餐车在 9 号车厢。由于无座旅客很多,又正值饭点,大家都想去餐车吃个饭。所以车门刚打开,餐车瞬间就挤满了人,还有不少旅客站在过道上。

记者运气比较好,坐到靠近车厢连接处的一处座位。正准备买饭,一名乘务员拿来了张“菜单”,告诉记者及其余 3 名乘客:“这里是茶座,必须点茶才能坐。”

记者看“菜单”发现,上面只有按“盒”和“条”卖的茶叶,并没有按“杯”卖。记者询问乘务员具体价格,乘务员回答,最便宜的一杯茶 88 元,也可以三到四个人合点一壶,一壶最低 300 元。

坐在记者对面的一位徐州乘客表示不想买,乘务员露出了很为难的表情,告知不买茶就不能坐在这里。于是那位乘客说:“我先看看菜单吧。”就在看菜单的过程中,乘务员不时地前来催促有没有点好,来来回回共四五遍。最后,这位徐州乘客无奈地点了一杯 88 元的茶。记者看到,这杯价值 88 元的茶,就用一个一次性纸杯盛着,上面飘着一小撮茶叶。

“如果不想买茶,可以坐茶座,坐在吃饭的座位。”乘务员说,这节车厢共有 10 个餐桌,其中 4 个被改成了“茶座”,只有喝茶的乘客才能在这里坐。但记者看到,当天车厢里每个位置都坐满了人,还有不少人站在过道上。

站票喝杯茶,不如买一等座

记者问乘务员:“如果我不点茶,去买份饭吃,能不能坐在这里?”“暂时可以坐,但你吃完饭还得把位置让出来。”乘务员说。

记者隔壁桌的 4 名乘客是“屡劝不买”型,但乘务员并没有放弃。“我先把一次性杯子放在你面前。”说着,乘务员还在杯子里面放上了茶叶。“这个最低消费太贵了,最低 88 元,真是买不起,再说被逼着买了心里也堵得慌。”隔

壁餐桌一位乘客对乘务员说。

在乘务员的连番“轰炸”下,有不少旅客无奈地掏了腰包。“没办法,我只买到了站票,又吃过午饭,行李多腿还不太好,本来想餐车点些便宜的零食饮料,一路坐到南京,没想到非得点那么贵的茶。”南京乘客顾先生说,“早知道直接买一等座了,徐州到南京二等座票价是 149 元,加上 88 元的茶,跟 254 元的一等座差不多了。”

七问“买茶”

官方不早说过不能买卖餐车座位吗?

1 业内人士告诉记者,2007 年,当时的铁道部新闻发言人在公开采访中表示,列车餐车是供旅客用餐的,如果餐车改为其他的用途,来买卖座位,肯定是不符合规定的。如果发现违规情况,可以拨打 12306 向铁路监察部门举报。

不买茶不能坐,依据的是哪条规定?

2 没有座位票的旅客不点东西的话,能不能坐餐车?在餐车必须点茶才能坐“茶座”吗?对于这些问题,记者多方采访获悉,铁路总公司并没有任何关于餐车消费方面的规定。

12306 说餐车必须消费,又有何条款?

3 没有餐车消费的规定,是不是意味着列车员有权屡次推销甚至强制购买产品?铁路总公司 12306 热线客服人员表示,按规定坐餐车座位必须消费。记者追问这依据的是哪个规定,客服人员让记者“稍等”了很久,然后说没查到。

是不是所有列车餐车都有茶座服务?

4 记者调查发现,只有北京、济南等铁路局部分列车上有“茶座”服务,有的列车上的茶座最低消费是 99 元。定价为何不统一?价格又是由谁来定?记者了解到,列车上经营项目由各个铁路局负责,有的铁路局允许做某项经营、有的不允许。

88 元的最低消费,物价部门批准了吗?

5 记者致电了京铁茶文化服务有限公司。该公司客服人员告诉记者,茶的生产商是福建平月茶业,高铁上茶的价格都是经过铁路局批准的。记者询问有没有经过物价部门的批准,客服人员表示不清楚。

不是说人太多,茶座就能让大家坐吗?

6 记者了解到,餐车有不成文的规定,即在列车严重超员的情况下,列车长会让乘务员把茶座收拾出来让给乘客乘坐。那什么样的情况算是“明显超员”?业内人士的解释是:餐车都已经坐满了,但还有许多乘客站着。

列车超员还在卖茶,旅客投诉有用吗?

7 如果严重超员乘务员还在卖茶,旅客可以投诉吗?记者了解到,铁路方面并没有法规条文对餐车售卖食品予以规范。即便乘客向 12306 热线投诉了,可能也并没有什么用处。业内人士透露说,乘务员卖力推销,可能因有“提成”。

律师观点

强行限制最低消费
将不被法律保护

北京中银南京律师事务所分所律师周健认为,如果旅客没有消费活动却占据餐车座位,不仅可能影响他人前来就餐,也对餐车正常经营产生影响。

周健也表示,动车餐车服务同样适用于《合同法》与《消费者权益保护法》。“餐车如果强行限制旅客的最低消费,将不被相关法律保护。”《消费者权益保护法》第 26 条第 2 款、第 3 款规定:“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,做出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”

多说 1 句

一句没有规定
不应是卖茶的理由

餐车卖茶的背后,隐藏着关于投诉的悖论。

2007 年,当时的铁道部就强调,餐车改其他用途买卖座位的可以投诉,可是记者在采访中,业内人士明确表示,即使向 12306 投诉可能也没用。

原因很简单,铁路部门没有任何关于餐车就餐消费的规定,在售卖食品方面也没有法规条文,甚至在何种情况下应该把茶座收拾出来让乘客乘坐,也只有一个“不成文的规矩”。这样的结果就是:高铁餐车“卖茶”,游走于违规和不违规的边界上。

我们报道这个怪现象,目的是能让关于餐车的相关规定更加细化,该做什么不该做什么,应该有明确的限制。毕竟,铁路虽然改成了公司,但提供的却是公共服务,逐利至少不应该是唯一的目的。(杨紫)

公告

2015 年平顶山市秋季人才交流大会定于 9 月 15 日-16 日在平顶山人才市场举办,即日起开始报名,欢迎各用人单位和各类求职人员届时参加。

地址:南环路河滨公园南门西 50 米路南
联系电话:4996833
网址:www.pdsjob.cn

平顶山市人才交流中心
2015 年 8 月 25 日

招聘发行员

因报纸发行需要,平顶山日报传媒集团发行部面向社会招聘发行员。条件如下:1.身心健康,品行端正,吃苦耐劳,热爱发行事业;2.年龄在 20 岁至 45 岁之间,男女不限。

报名地点:
平顶山日报传媒集团发行部
电话:13137748737
15993559509

声明

购买我公司览山丽景小区房产的客户张明安,请您于 2015 年 9 月 6 日前到我公司办理商品房买卖合同和缴纳剩余房款,逾期将按双方已签订协议承担相应责任,并且我公司将依据有关规定对此房产进行调整。

平顶山市鸿瑞置业有限公司
2015 年 9 月 1 日

声明

我公司于 2015 年 6 月 21 日委托程敏强(身份证号:330724196812242914)先生与河南宝丰县煌巢房地产开发有限公司签订劳务承包合同,我公司仅对该合同承担法律权利与义务。程敏强先生的其他行为均属个人行为,我公司不承担任何法律责任,所产生的任何后果均由其个人承担。特此声明
河南省中强路桥工程集团有限公司南阳分公司