

下月起旅客在出站前丢失车票可补办

铁路部门出台新规定完善实名制车票挂失管理办法,开车前挂失补票保持原办法



铁路实名制购票实施以来,车票遗失以后该怎么办一直争议不断。12月17日,中国铁路总公司公布了新的铁路客票遗失补办办法,首次明确,旅客的车票丢失可以在途中或者到站后再挂失补办。根据以前的规定,上述情况下遗失车票,旅客只能“认倒霉”重新购票。

背景 C 火车票丢失要重买 惹争议

乘客即便是买了车票,经过几道验票关上了车,如果在旅途中不慎将车票弄丢,出站时仍会被要求重新补票,否则就会出不了站。长期以来,铁路部门的这一“铁规”让不少旅客有苦难言。

2011年,铁道部逐步实施火车票实名制。根据铁路部门规定,一张有效身份证件,同一乘车日期同一车次只能购买一张车票。根据铁路部门的相关规定,车票也是乘客唯一可以证明购票乘车的凭证。

“既然都已经实名制购票了,难道身份证件对应本人、对应车票,还不能证明曾经买过车票吗?”这样的质疑也伴随着铁路客票实名制的实施而甚嚣尘上。

2012年5月10日,铁路部门调整了管理措施,首次明确规定,实名制车票丢失后可以挂失补办。挂失补票须交2元手续费,新车票票面注有“挂失补”字样。但这次调整仅限于开车前遗失车票挂失,而且补办流程复杂。据当时媒体报道,铁路部门之所以不能放开车上挂失以及到站挂失,是为了杜绝恶意逃票行为。

至此之后,关于遗失车票补办引发的诉讼又将铁路部门这一难打破的“铁律”推到舆论风口浪尖。记者检索公开报道,从2013年到2015年,有关实名制车票遗失补票的诉讼每年都有,但铁路部门多次回复,都将《铁路旅客运输规程》第四十三条搬出来,该条例规定——旅客丢失车票应另行购票。

比较知名的诉讼有两起。2014年旅客起诉广铁集团一审胜诉案,法院支持了旅客的诉求,判定铁路要求全额补票不合理。2015年,浙江大学学生起诉昆明铁路局,虽然此案最后在庭外和解,但其起到了推动铁路部门进一步完善遗失票挂失办法的作用。

对于实名制车票遗失补办的管理办法,业内专家指出,铁路部门执行的尴尬在于没有新的办法支持,而旧的办法已经不适应新的客票形态。

有专家认为,目前购票信息已经进入电子化、实名化时代,但《铁路旅客运输规程》则是在此之前制定的,需要尽快调整管理办法,而不是通过诉讼被动地推动改进。

说法 D 实名制车票丢失 补办流程应更简化

北京市蓝鹏律师事务所律师张起淮表示,在实名制车票挂失补办这件事上,铁路部门终于走出了很有“诚意”的一步,允许在车上丢失车票以及在出站前丢失车票的乘客挂失补办。但这个“诚意”还是得带引号,因为从其办理手续上看,仍延续了此前的办法,给旅客依然会带来诸多不便。

张起淮说,根据这次公布的挂失车票新规,丢了车票以后还是需要旅客到了终点站以后补票并予以退款。这样做其实是为了方便铁路少承担或者不承担风险。

“铁路运输是一种公共服务,客票服务就是基本的普遍性服务,这个风险需要双方平等共担。”张起淮说,铁路部门此前曾回应,严控遗失补办是为了避免有人恶意利用挂失补办逃票,给铁路部门造成损失,也对其他旅客不公平。但这个理由并不具有多大说服力。

他认为,铁路部门有强大的信息系统,其提供服务中,有义务利用自己的人以及系统,为旅客提供更为便利的服务。所谓的逃票风险,完全可以由铁路部门内部控制管理好。此外,如果真有人逃票或者恶意利用遗失补票规定,还可以从法律途径进行追究。

“首先要解决的是车票遗失旅客的出行,然后是尽快把损失补回来,而不是多方面限制。”张起淮说,国家铁路服务人员,应该早日废除现在的客票丢失管理办法,让客票遗失补办也尽快“追上”互联网购票的速度。(郭超)

A 事件 铁总公布新的铁路客票遗失补办办法

● 车票遗失补办覆盖乘车全过程

据了解,中国铁路总公司公布,自2017年1月1日,铁路部门将进一步完善实名制车票挂失补办办法,旅客若在列车上、出站检票前丢失实名制火车票,可找列车长或到车站出站口办理挂失补办手续。该办法的实施,意味着实名制车票挂失补办覆盖到旅客乘车的全过程,这不仅将避免旅客损失,而且将更加方便旅客购票出行。

这一变化也是此次车票遗失挂失新规的最大亮点。新京报记者12月17日从“12306”热线工作人员处了解到,在车上或者在到站后车票遗失如何办理挂失

还没有收到任何文件,目前执行的还是以前的规定,发车前30分钟车票丢失的,可以办理挂失补办,其他情况都不能挂失,出站必须凭票,否则会认定为无票乘车。

● 进站前挂失车票 时限调整为停止售票前

中国铁路总公司有关部门负责人介绍,新的实名制车票挂失补办措施,保持现行的旅客检票进站前丢失实名制火车票的办理方式不变。在此基础上,将办理截止时间从车票票面发车站停止检票前20分钟,调整为列车停止售票前。“12306”热线工作人员解释称,网络、电话渠道购票的停售时间为列车开车前30

分钟,窗口停售时间一般为开车前5分钟。也就是说,新规实施后,旅客进站前挂失车票的时间更充裕了。

中国铁路总公司有关部门负责人指出,铁路实行车票实名制,对保证铁路运输安全秩序、遏制倒票行为发挥了积极作用,社会各界在认可和支持的同时也提出了一些改进完善的意见建议。对此,铁路部门高度重视,在2012年5月10日推出检票进站前旅客丢失实名制火车票挂失补办办法的基础上,开发了列车运行过程中实时查询旅客购票信息功能;进一步优化完善挂失补办办法,增加了列车上和到站检票前丢失实名制火车票的补办服务。此外,12306增加了对旅客的提示服务,希望旅客妥善保管车票,若车票丢失要主动向铁路工作人员声明。

B 措施 三种丢票情形车票补办措施

进站前

如果旅客购买实名制票后丢失车票,应不晚于该趟列车停止售票前到车站售票窗口办理挂失补办。办理时,需提供购票时使用的有效身份证件原件、原车票乘车日期和购票地车站名称等,经车站确认无误后,

按原车票车次、席位、票价重新购买一张新车票。新车票票面上将标记“挂失补”。

旅客持新车票乘车时,先得向列车工作人员声明;到站前经列车长确认该席位使用正常的,将开具客运记

录交给旅客,作为到站退票凭证。

旅客在到站后24小时内,凭客运记录、新车票和购票时所使用的有效身份证件原件,至退票窗口办理新车票退票,按规定核收补票的手续费。手续费为2元。

上车后

旅客在列车上自丢失站起(不能判明时从列车始发站起)补收票价,核收手续费。

旅客补票后又找到原票时,在乘车站可按相关规定办理退票;在列车上,

旅客需主动向列车长声明,列车长编制客运记录交给旅客,作为在到站出站前向到站要求退还后补票价的依据。退票核收退票费。

旅客在到站出站后提出找到原

票的,不予退票。

新规实施后,旅客在车上如果车票丢失,可以提供身份证件、有效购票信息,且原票未被使用的可以直接找到列车长办理挂失补办手续。

出站前

新规实施前,旅客要是在抵达目的地,下车后才发现自己的车票丢失的,目前还没有更好的补救措施,一般

车站都会要求旅客补票后才能出站。

新规实施后,旅客在出站前发现车票丢失,可以向车站工作人员出示

身份证件,提供购票的相关信息,经过核验确实有效后,办理挂失补办手续。