

走冤枉路耽误了乘车 自动售票机不太会用

高铁与乘客还需再磨合

本报7月1日讯(记者 王光照 赵丽 任志方) 走冤枉路耽误了乘车,自动售票机操作失误打错了票,售票、改签窗口排起长队……7月1日,济南西站正式运营第二天,乘客和济南西站还欠缺磨合,出现了一些尴尬场面。

1日上午,记者在济南西站看到,这里的客流明显多起来,上午11时左右,记者在当日开放的第三售票处看到,16个人工售票窗口有4个正在运营,每排都有近20个乘客排队。售票人员也倍感压力。而相比之下,自动售票机处则显得冷清,一些乘客介绍说,因为之前从未接触,担心操作出错,为保险起见宁愿到人工售票窗口排队购票。

在改签窗口,也排了十几人的队伍,记者了解到,除因出行变动需改签外,也不乏因误点及操作自动售票机时失误打错车票的旅客。“为了车票改签,我已经等了30多分钟。”旅客方女士介绍说,除了人多之外,她认为机器还没有完全调试好,售票员的操作不是很熟练,也在一定程度上导致手续办起来有点慢。

而由于对西站的布局不熟悉,一些乘客依靠目前的指示牌寻找目的地时,费了不少周折。市民张先生来到候车大厅时,已经满头大汗,他告诉记者,自己从西广场进入站房买票,上上下下跑了一遍,才找到地上二层的售票厅。“指示牌上没有明确标示出二层售票厅



要开车了,一名乘客一路小跑,有点狼狈。本报记者 任志方 摄

的位置,我只能边走边问,跑了不少冤枉路。”张先生说。而记者在检票口处了解到,有个别乘客因为出发太晚,走冤枉路等原因误了乘车。

济南西站一位工作人员说,京沪高铁刚刚通车,车站和乘客都需要一个适应期,对此正在积极改

进。而对于磨合期之初出现的这些尴尬,旅客也提出一些建议。来自香港的乘客冯先生说,目前许多旅客还不熟悉售票机的操作流程,大多集中到了人工售票处,在此情况下,最好多开放几个窗口。而不少市民则建议增设更详细实用的指示牌。

乘客建议

排队买票要等半个多小时

“能否多开几个售票口”

本报记者 王光照 赵丽 任志方

随着京沪高铁正式通车,济南西站开始迎来大量乘客。西站的工作人员忙里忙外,为乘客紧张地服务着,面对这种场景,在人工售票窗口买票的乘客给济南西站提了一些建议。

4个人工售票窗口有点少

1日上午10时许,记者在济南西站二层售票厅看到,虽然这里安装了十几台自动售票机,但是由于不熟悉自助设备的操作流程,许多乘客还是到人工售票窗口前排队买票。

记者发现,二层售票大厅共有19个人工窗口,其中2号窗口办理车票改签,3号窗口负责退票,19号窗口是公安制证,其余16个窗口都是人工售票窗口,但是7月1日当天,济南西站只开放了4个窗口,每个窗口前都排起约20人的长队。

来自香港的冯先生说,他

前一天体验高铁,顺便到济南玩了一天,现在准备买票去上海。“这么多乘客排队买票,应该多开几个窗口,不然到上海才两个多小时,买票却要半个多小时。”冯先生说,他没有内地的居民身份证,不能在自动售票机上买票,只能到人工售票窗口出示其他证件才能购票。

市民周先生想给孩子买票,因为孩子还不满16岁,没有身份证,也只能到人工售票窗口买票。“不能自助买票的乘客不在少数,车站应该多开几个窗口,满足这部分乘客的需求。”周先生说。

售票窗口应有个引导员

记者在人工售票窗口附近看到,由于不了解车次和车票信息,不时有乘客插到买票队伍的最前面,向窗口内的工作人员询问,因此耽误了后面买票乘客的时间。

“车站应该在人工售票窗口附近安排一个引导员。”乘客冯先生说,现在自动售票机附近有志愿者引导乘客买票,人工售票窗口也应该安排引导员,向乘客讲解都有哪些车次,是否还有票,这样就可以缩短乘客等待的时间。

“有些乘客可以到自动售

票机买票,只是担心不保险才到这里排队。”冯先生说,引导员可以将这部分乘客分流到自动售票机购票。人工售票窗口只向不能使用自动售票机的乘客售票,压力就小多了。

另外,市民周先生表示,现在可以在网上购票了,虽然网上购票可以拿着身份证直接上车,但是有些需要报销的乘客还是要到窗口取票,“到底去哪个窗口取票,乘客也会犯迷糊。”周先生说,如果有工作人员引导,这个难题就解决了。

退票改签能否快一点

“太慢了,前面就十来个人,排了四十分钟还没排到。”购票前往南京的旅客周先生告诉记者。和周先生一样,不少退票和改签的旅客反映,办理相关手续有点慢。

7月1日上午,不少旅客因误点和走错乘车站在售票厅办理退票和改签手续。在退票窗口,准备到滁州的旅客郑先生告诉记者,6月30日自己通过网络购买了一张票,却因为到西站路不熟悉了点。

“我打算改签当天下个车次,但没想到这么麻烦,先要把电子车票兑换成纸质车票,然后退票,接下来才能办理改签手续。”郑先生告诉记者,自己在窗口这边已经等待了近10分钟。

“现在退票窗口和改签窗口的机器好像还没有调试好,而且售票员的操作也不是很熟练,所以办起手续来才有点慢。”郑先生表示,希望铁路部门能够尽快解决这些问题,“毕竟这关系到很多旅客的乘车方便。”

二代身份证也可当票使

网上购票乘客可直接刷身份证上车

本报7月1日讯(记者 王光照 赵丽 任志方) 7月1日,京沪高铁正式开通了网络售票功能,乘客在指定网站(www.12306.cn)购买电子车票后,只需在西站检票口闸机处刷二代身份证就可以进站。

7月1日上午,记者在西站三层的检票口看到,在列车进站前十多分钟,工作人员已经开始检票。记者注意到,前来乘车的旅客除了拿着红色和蓝色的纸质车票

外,还有用二代身份证刷卡进站的。

“用身份证刷卡进站的乘客是通过网络购买的,车票。”一位技术人员告诉记者,在网上购票后,如果没有打印纸质车票作为报销凭据的需要,只需带着购票时所用的二代身份证在检票口闸机刷卡后即可通过。到站后,也同样可以使用身份证刷卡出站。

此外,旅客如果需要打印纸质车票作为报销凭据,则要记好自己

网络购票时的流水号,带身份证前往人工售票窗口取票。在车站售票窗口办理铁路电子客票改签、退票手续时,未换取纸质车票的旅客,需先换取纸质车票。改签后,出具纸质车票。

该工作人员还告诉记者,使用蓝色车票的顾客可以右手持票将票填进闸机上的检票口,然后将检好的票带走通过。“使用红色车票的旅客目前还不能刷卡进站,需要人工检票进站。”

齐鲁晚报棋院 暑期及下半年招生啦!

欢迎您的孩子来学棋 情趣高雅 开发智力 提高素质 促进学习

棋院省妇女儿童活动中心培训基地 济南市经二路74-1号(经二路一街南路口)

- 国际象棋启蒙班 / 7月11日开课 每周一、三、五上午8:30-10:00
 - 国际象棋提高班 / 7月12日开课 每周二、四上午10:10-11:40
 - 中国象棋启蒙班 / 7月11日开课 每周一、三、五下午15:10-16:40
 - 国际象棋白象班 / 7月9日开课 每周六下午15:10-16:40
 - 国际象棋提高班 / 7月10日开课 每周日下午15:10-16:40
 - 国际象棋启蒙班 / 7月10日开课 每周日上午10:10-11:40
 - 国际象棋提高班 / 7月10日开课 每周日上午8:30-10:00
 - 中国象棋启蒙班 / 7月9日开课 每周六下午13:30-15:00
 - 中国象棋提高班 / 7月9日开课 每周六上午10:10-11:40
- 咨询电话: 82061234 13791089007

棋院泰安培训基地 泰安市岱岳路市中医医院东门外南200米

围棋,国际象棋,中国象棋(启蒙班、提高班)常年招生
电话: 0538-6365567

