2012年的春运,或许因为种种"还未准备好",而让更多抱着返乡梦的人"伤不起"了。 本报记者 孙国祥 摄

2012年的春运,注定将比往年更加特别。

在春运来临之前,一系列新购票措施,像网络购票、电话订票和车票实名制都已经陆续实行开来。连车票的预售期也分成了3个时间段。在铁道部门的构想中,2012年的春运应该是市民购票简便、售票压力减小、黄牛销声匿迹的一次春运。

可事实并非如此。

在一系列新购票措施中,问题不断涌现出来。从进不去网站、打不通电话,到买票重复扣钱、显示有票却买不到等等。作为普通人,我们有耐心等待铁道部门将涌现的问题一一完善,但不可否认的是,2012年的春运,无数人更加"伤不起"了。

"抢票"困局

购票渠道拓宽之后的那些"伤不起"

本报记者 宋昊阳 杨万卿

谁动了我的话费?

上了两年大学,假期里跟老同学一起吃饭时聊起来,小宋总结出了一个现象:不同的大学各有各的不同,但是订票效率都是一样地低。

12月底,离放假还有好长一段时间的时候,各学院班级就开始统计订票情况,统计的时候倒是挺详细,从订票人信息到车票信息,没有涉及不到的。但几次订票过后,订票人数越来越少,因为每次统计上去的信息 就像是一张空头支票,最终能订上票的没几个人。票不到手,大家心里都不踏实。

今年听说有了新政策,电话订票,听起来很不错。如果不用排队、不用干等着,自己拨个号码就能订上票,还有比这更好的事儿吗?

小宋把订票电话号码背得滚瓜烂熟,这简直是学生们的福利,学校离火车站比较远,集体买票也不放心,今年回家就试一试这个电话订票吧。

但是如今,小宋提到这次电话订票,就只剩下苦笑了,自己应该算是第一个吃螃蟹的人,虽然尝了个鲜,却莫名其妙地赔了钱。不但没有订到票,还在不知情的情况下被扣了27元的"铁路信息费"。

当时,2011年12月25日上午,小宋拨打了订票电话,按照自动语音服务开始操作,结果刚输完身份证号码,对方却莫名其妙地自动挂断了电话。

小宋觉得可能是网络出了问题,便重新拨打了一遍电话,一步步按照语音提示进行操作,但是到了最后一个步骤时,却被告知没有自己想买的5日的票。为了减少返回前面步骤的麻烦,小宋挂断后重拨,试图订购4日的票,结果一直试了三次,都被告知无票。小宋没办法,只好放弃了电话购票。

但这时候小宋的手机收到了"话费余额不足"的提醒。让他意外的是,根据话费余额显示,这次订票他被扣了30多元钱。

小宋急忙登陆了网上移动营业厅,查询自己的账单和话费详单,账单上显示,除本地通话费外,另有一项"铁路信息费"代收费,每分钟0.9元,共扣款27元,加上大约30分钟的本地通话费,一共扣了30多元。

电话订票,不但没有订到票,反而被扣了二十多块的"铁路信息费",小宋很气愤。更让他恼火的是,铁路部门并没有从一开始就讲明电话订票要收取铁路信息费,而是让像他一样的多数市民,被扣了话费才意识到这个问题。

谁动了我的身份证?

王晓彤算了好几遍,潍坊回淄博家里坐动车的话,火车票全价要31元,学生票75折23.25元,并不贵,一个学期才回家一次,权且"奢侈"一回。

26号,王晓彤早早的从自习室回到宿舍,打开笔记本登陆了从网上查到的官方购票网站后,开始按照提示操作。

让王晓彤没想到的是,网络订票可不那么简单。要么是输上账户名和密码,提交后无反应;要么干脆就返回一个出错的页面;或者提示"登录用户过多,请稍候"。

王晓彤回家的好心情简直都要磨光了,光是输入信息就输了好几遍。折腾了半个多小时后,王晓彤收到了系统发的短信,看着那一串订单号,好像自己已经坐在了1月4日下午14:30的D6012次动车上,她长长的舒了口气。

1月3日,王晓彤到火车站售票厅取票,在自动售票机刷身份证时,由于王晓彤买的是学生票,售票机显示不能识别。因为不知道要去哪取票,她开始着急了,以为当时没有成功地买到票,导致取不出票来。

为了回家,王晓彤狠了狠心,直接在自动售票机又买了一张4日下午14:30的D6023次动车票。这次无法刷学生证了,花了全价31元。

王晓彤心里算得清楚:既然已经买到了同一车次的车票,根据车票实名制,同一身份证不能买到同一车次的规定,这应该说明自己的第一张票没有定上,那钱应该也会全数退回吧?

然而,火车站工作人员告诉她第一张票已经成功订到,但是要在5号人工窗口拿票,只是她没有找到而已。

自己没有找到取票窗口,不能怨别人。

但是,令王晓彤想不明白的是,不是说一个身份证同一趟车只能买一张票吗?既然已经用身份证成功订了一张实名票,为什么还可以用同一张身份证买到同日期同车次同一乘车站的第二张动车实名制车票呢?

谁动了春运"抢票规则"?

老家在甘肃陇西的李玉凤如今常年在寿光做家政服务工作,年关临近,为了一张回老家的火车票,她像往年一样,算准了时间,一大早天不亮就来到了潍坊火车站排队等候买票。

对于只有小学文化的李玉凤来说,电话订票是一件很困难的事情,她既不知道该打哪个号码,也不知道该怎么操作,更不用说网络订票了,那简直比让她打扫一百间屋子都要难。

李玉凤一直觉得,不管售票方式怎么变,自己算好时间早早地来到售票口排队,就应该能买到,为了排个靠前的位置,她拿着路上买的烧饼和矿泉水就来了,这次,售票窗口刚一开售,售票员就告诉她,已经没有到陇西的票了,连站票也没有。

这让李玉凤有些难以接受,售票员告诉她,尽管人工窗口是提前6天开始卖票,但是新开通的电话订票和网络订票的预售期更长,因此,她是起了个大早,赶了个晚集。

网络购票,对一部分人来说,太复杂,太不切合实际了。在李玉凤的眼里,每年春运排队买票,对他们农民工来说是一种折磨。但今年,他们想要这样的折磨,却也没有了。

农民工李玉凤的困惑,也是大多数在春运期间"望票兴叹"的农民工们的困惑。

春运"抢票游戏"的规则已经变了,他们还没来得及反应。

由于文化水平的差异,电话订票和网络订票这些新事物,对于许多文化程度不高的农民工而言,反而增加了买票的难度。像李玉凤一样,不少农民工连自助售票机都不会操作,更不用说"上网注册账户,申请开通网上银行"等等这些离他们很遥远的事情了。

谁动了网络的票源?

今年26岁的陈寻跟大多数年轻人一样,网络是生活中不可缺少的一部分,因此,新的订票方法的出台,以及网络订票的流程对于陈寻来说都不是问题。

1月4日这天,陈寻算准了12天的预售期,早上不到5点就守在电脑前,等到5点钟开始网络放票的时候,自己就迅速将1月15号潍坊——太原的回乡票"秒杀"掉。

5点钟到了,陈寻满怀信心地打开订票页面,然而,余票信息中一个个"0"却告诉陈寻,他就算5点整上网订票,还是来晚了。

这让陈寻感到很奇怪,自己明明是一到5点就打开了订票页面,尽管网络页面经过了好几次才打开,真正看到余票信息时已经将近5点15了,但是就算在网上排队的话,自己怎么也算在前排吧,怎么刚开始卖的票,说没就没了?

陈寻没办法,只能托火车站的朋友帮他买票。朋友无奈地告诉他,也不知咋回事,今天是第一天放出15号的票源,但刚一放出来,太原方向的票就没有了。无论是硬座还是卧铺,都是真没有。

陈寻感到不可思议,现在买票都是实名制,黄牛党不可能一下子就将车票全部买走,刚放出来的票源怎么会一下子就没有了呢?

然而让陈寻更不可思议的是,他当天下午用电话做了最后一次尝试,可本来没抱希望的他居然定上了车票,可再回网上一查,当天的票还是没有余票。

网上查不到的票,用电话能订到,到底是网络出了问题,还是电话的票源更广?到现在,陈寻也没有搞明白。

谁动了我的"余票"?

陷入订票困局的,还有来到火车站自动售票机买票的小刘。小刘由于临时改变了回家的计划,5日来到潍坊火车站买票时,已经距离计划中的乘车时间仅有8天了,小刘试过了网络订票和电话订票,但是都没有订到。

小刘抱着试一试的心态,来到了自动售票机前查询是否有8天后的潍坊——洛阳的车票,让他惊喜的是,他发现余票信息上显示还有卧铺和无座票。

有票!看来是别人退的票刚好被我等到了!想到这里,小刘激动不已,他以最快的速度点击了"确认购票"按钮,系统在处理了一段时间后却告诉他"没有余票"。

难道是被人买走了?小刘又重新查询余票,余票信息上却仍然显示有硬卧和无座的余票,小刘又重新购买,得到的却仍然是"无票"的回应。

这是怎么回事?难道自动售票机里的余票是镜花水月?看得见却买不到?小刘咨询了火车站工作人员,火车站工作人员也没能给他一个满意的答复,只是告诉他可能是网络问题,售票机显示较慢,他们将会尽快查明原因。

最终,小刘还是没有买到回家的火车票,而他也一直对于售票机里看得见买不着的余票耿耿于怀。他开玩笑地说,要让铁路部门赔他的精神损失费。

后记▶▶

"伤不起"的返乡票

不可否认的是,如今电话订票和网络售票刚刚开通没多久,又遇到了"万人挤独木桥"的春运期间,新系统确实遇到了问题:要么打不开网络,要么打不通电话,但是共同点是:不管你买没买到票,钱是很可能要扣的,不管你看得到看不到,余票很可能是没有的。

从电话订票、网络购票,到火车票实名制,的确给了市民足不出户买到火车票的机会,也为广大市民购票提供了一个相对公开、公平、公正的售票环境,对于打击黄牛党的作用是不言而喻的。但是可以看到的是,这些新购票方式的系统,还不够完善。2012年的春运,面临的问题将比往年更多。