

昨日的烟台-广州列车停运,忙坏了烟台火车站售票员 两个半小时退了600多张票

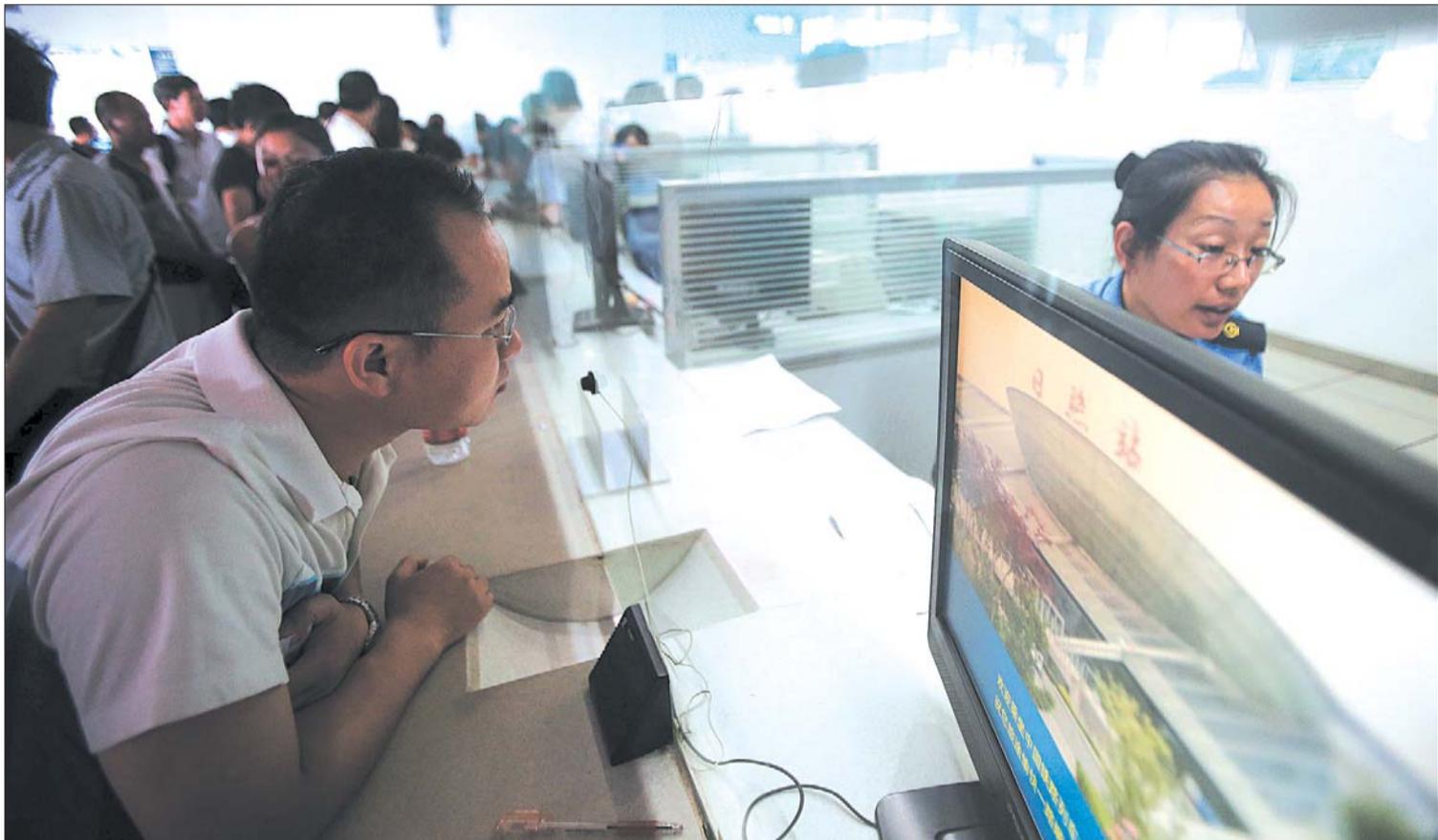
本报8月19日讯(记者 孙健 通讯员 张广亮) 因今年最强台风“尤特”带来的持续强降雨,广东境内的粤北铁路沿线多处反复出现泥石流。自18日零时起,广州火车站发往各方向的列车全部停运,其中包括18日广州发往烟台的K1160/1次列车,受此影响,19日烟台发往广州的K1162/59次列车也停运。19日,烟台火车站启动应急预案,为640余位购买K1162次列车车票的旅

客办理了全额退票手续。
“各位旅客,19日发往广州方向的K1162次列车停运,请已经购买车票的旅客到售票厅办理退票或改签手续。”19日上午8点,记者在烟台火车站进站口看到,10余名工作人员正在维持秩序,车站广播也反复播放着关于退票的信息,东候车室的显示屏上也不断滚动着有关退票的信息。
“这几天广东那边连续大雨,

昨天广州火车站始发的所有的列车都停运了,所以我们这趟去广州的车也停了。”车站工作人员向一位持有K1162次车票的乘客解释道,“你可以拿着车票去售票厅办理全额退票或改签手续。”
在火车站二楼广场,一位准备退票的旅客告诉记者,她和同伴们是来烟台旅游的,打算19日回郑州。“坐汽车回家太远啦,反正也不是特别紧急,改签或者等

等都行。”该旅客说,对于列车停运,她表示理解。
在火车站二楼的西售票厅内,记者看到7个开放的窗口中,有4个为退票、改签窗口,其中两个为现金退票、改签窗口,两个综合退票窗口,每个窗口前都排起了长队。“旅客退票主要集中在上午8点到10点,8点钟之前只有十几人退了票,8点钟之后,每个退票窗口前都排起了几十人的长队。”据烟台站客运

售票值班员徐惠介绍,为方便旅客退票,除了二楼西售票厅的4个窗口外,位于一楼的南售票厅也增设了1个退票窗口。
上午10点半左右,19日K1162次列车的退票工作基本结束。据统计,截至19日上午11时,烟台火车站共办理退票、改签640余张次。“本次列车共售出654张烟台始发车票,大部分旅客已办理退票、改签。”工作人员介绍道。



19日上午10时许,一名乘客在烟台火车站退票窗口办理K1162次列车的退票手续。本报记者 高绪亮 摄

车站提醒

准备买票去广东,最好先打电话

今明两天烟台到深圳的列车也已停运,去广州的车次何时恢复要等通知

烟台至深圳列车 今明两天都停运

记者从烟台火车站了解到,因8月18日、19日深圳发往烟台的K2020/17次列车停运,8月20日、21日烟台发往深圳的K2018/9次列车也停运,已购买20日和21日K2018次车票的旅客,可到车站办理退票或改签手续。

据悉,烟台至深圳的列车为暑期加开的临客,运行时间为7月3日-9月1日,每日开行,运行时间34小时38分钟,受18日、19日深圳发往烟台的列车取消的影响,20日、21日烟台发往深圳的列车也相应取消。

为服务广大旅客退票,烟台火车站及时改进了窗口服务功能,增加可受理退票的窗口,届时将根据退票客流情况增开退票窗口。

另外,由于退票有效期延长,没有紧急退票、改签需求的旅客可错时到火车站改签、退票,避免人流集中而造成拥堵或长时间等待。

近期准备去广东 提前咨询火车站

记者了解到,20日烟台-广州的K1162次列车能否正常开行,还需要结合粤北铁路的抢修情况,等待具体通知。有关火车运行的最新通知,铁路方面将通过电话、官网和微博等形式及时发送,近期需要乘火车去广东方向的旅客可通过咨询电话:0531-12306,或登录烟台火车站网站www.ythcz.net,微博weibo.com/ythcz查询。

为方便旅客退票 有人26小时不休

本报记者 孙健

在19日上午8点到10点半这两个半小时的时间内,烟台火车站的5个退票窗口受理了640余张当日K1162次列车退票、改签业务,平均每个窗口办理了120余张次的退票、改签。

据烟台火车站的工作人员介绍,为了办理19日K1162次列车旅客的退票工作,有些工作人员持续在岗,工作了26小时,非常辛苦。

烟台火车站工作人员提醒,近期准备乘坐火车去广东方向的旅客,买票前最好先咨询一下火车站。

“对于K1162的乘客来说,退票时间可能只有十几二十分钟,但对于我们的售票员来说,却是26个小时。”烟台站客运售票值班员徐惠告诉记者,19日白天参与退票工作的售票员有几个是刚上完夜班的,劳动强度非常大。“从18日早晨8点半到19日早晨8点半,这是一个班,今天情况特殊,乘客的票没退完,售票员也不能清账下班,只能一直在岗。”

记者在现场看到,车站开设的5个退票窗口中,3个是现金改、退票窗口,两个是互联网、现金综合退票窗口,这样可以分流退票的旅客。

“一般来说,用现金购票的乘客较多,但退票速度比较快,分开窗口退票可以减少现金退票的等待时间。”徐惠说,现金退票的速度基本上在半分钟/张次左右,通过互联网买票的旅客,退票程序就相对慢一点,“流程跟刷卡消费差不多,需要打印POS单据和签字,比较繁琐。”



由于19日K1162次列车停运,一位抱着孩子的母亲退票后情绪显得很低落。本报记者 高绪亮 摄

短途乘客多改签,长途乘客多退票

据了解,在19日上午改、退的640余张K1162次车票中,改签100张左右,退票540张左右。

“改签的多是短途票,比如省内的一些城市。”据介绍,短途改签票源比较充足,旅客在改签后基本上都能买到有座的票,而持有长途车票的旅客大多选择退票。

另外,记者了解到,除了烟台火车站外,桃村站、莱阳站、海阳站均可办理改、退票业务,现

金、互联网退票同时进行,有从上述车站乘车的乘客可直接在当地办理改、退票业务。

此次由于广州站始发的列车大面积停运,铁路部门适当延长了退票时间,退票有效期由原来的2天改为5天内有效,旅客自发车日起(含当日)5天内均可在购(换)票地车站和票面发车站办理退票手续,退票不收退票费。未来得及退票的乘客可在接下来的4日内办理退票手续。