



好运2015 为您服务

春运首日票好买,省内随到随走

今年春运晚了20天,学生客流近尾声务工流较分散



4日,济南火车站,乘客检票进站上车。当日客流以探亲流、务工流为主,客流稳定。 本报记者 王媛 摄

本报济南2月4日讯(记者宋磊) 春运首日伴着立春节气的脚步到来,从济南铁路局获悉,今年春运首日济南铁路局预计发送旅客20万人次左右,与去年相比基本持平略有下降。

春运首日在客流平稳中度过。4日上午,不论是在济南火车站的站前广场、售票大厅、自助售票厅还是候车大厅,均没有出现大量旅客滞留的景象,自助售票机前也基本上不用排队,随时都能取票。售票厅的每个窗口前,排队购票、改签和退票的旅客都不超过10米,候车大厅里有不少空座位。中午11点左右,在济南打工准备和老伴回邹城老家的刘先生一到车站就买到票了,“我们省内的可以随到随走,票很好买。”

根据济南火车站的统计,4日

当天截至下午6点,共计发送旅客3.98万人次,较去年春运首日4.1万人次的发送量略有下降。而济南西站等省内京沪高铁车站迎来客流小幅增长,预计发送旅客4.1万人次,较去年同期增长12.4%。

济南铁路局提供的数据显示,2015年春运首日,济南铁路局约发送旅客20万人次,与去年相比基本持平略有下降。济南铁路局客运处相关负责人介绍说,由于今年春运首日较去年迟来约20天,学生客流在此之前已发送了九成以上,“务工流今年比较分散,不集中,探亲流还没有到来,因此春运首日比较平稳。”

根据济南铁路局数据统计,截至3月15日,全局共售出春运期间车票275万张,其中互联网售出春运期间车票2077886张,可是

还有1562508张车票在系统中“睡觉”,未取票率高达75%。

济南火车站工作人员说,大多数旅客从网上买了车票不着急取,这与目前客流高峰还未到也有一定关系。“平时还好说,就怕出行高峰,很多人扎堆取票,时间掌握不好有可能耽误乘车。”铁路部门提醒,春运期间,每天都有大量旅客出行,一旦路上堵车或是遇到取票排队长的情况,很容易耽误行程。如果已经网购了火车票,最好提前到车站或是代售点取票。

公路运输方面,济南长途汽车总站和济南广场汽车站4日分别发送旅客5.4万人次和1.4万人次,集中在省内的临沂、费县、蒙阴、淄博、聊城、潍坊、菏泽、聊城、鄆城等省内中短途线路和汉中、成都等省外重点线路。

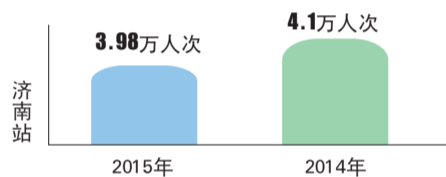


春运首日客流量



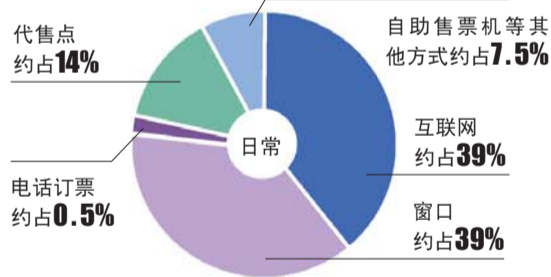
济南铁路局发送约**20**万人次,与去年春运首日相比基本持平略有下降。

原因:1,今年春运比去年晚20天左右,学生客流高峰春运前已发送超9成;2,今年天气温暖,务工流较为分散;3,探亲流未到来;4,增开多条高铁线路。



济南西站预计发送旅客**4.1**万人次。同比增长**12.4%**

济南铁路局售票方式



75%

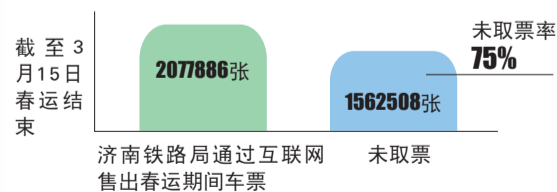
火车票网购

春运期间比日常会有变化

45%

春运首日网购

取票情况分析



济南铁路客服中心



去年12月份是春运抢票高峰期,话务量每天平均递增**17%**。自12月1日至1月31日,客服中心共接听旅客来电**118**万个,日均**1.9**万个电话。一人一天的最高接线纪录是**530**个。

文字 本报记者 宋磊

相关新闻

清明假首日车票昨起预售

本报济南2月4日讯(记者宋磊) 由于目前通过互联网订票的预售期延长到60天,4日起就可购买2015年清明节假期首日(4月4日)的火车票了。

根据2015年放假安排,清明节假期为4月4日至6日,目前互联网、手机和电话订票的预售期为

60天,火车站售票窗口、代售点、自动售票机预售期为58天。根据火车票的预售期,4日起,旅客就可以通过12306官方网站、手机客户端或拨打95105105订购4月4日清明节小长假首日的火车票了。

根据预测,清明小长假客流将以中短途为主,记者登录12306

网站查询获悉,济南至北京、上海、南京的部分高铁车次以及省内的青烟威地区的高铁动车票不少已经售罄。铁路部门预计,青荣城际铁路的开通,为省内旅客去烟威地区旅游提供了便利,预计今年小长假,去烟威地区高铁游的旅客将会有大幅增加。

相关链接

一天接530个,电话被打冒了烟

12306客服人员“压力山大”,挨骂是常事

本报记者 刘胜男

2月4日,是春运第一天,但是对济南铁路客户服务中心来说,他们早已打响了这场没有硝烟的“战争”。2014年12月7日,随着春运第一天火车票的发售,客服中心也提前进入春运状态,他们的服务电话被“打冒了烟”。76名客服人员两班倒,24小时不间断接线,日均1.9万个电话呼入,一人一天的最高接线纪录是530个。他们每天听到最多的词是:“车票”和“回家”。

2月4日,记者走进济南铁路客户服务中心,“您好,很高兴为您服务”,“先生,您可以到车站办理改签”,“您丢失的物品是什么”……各种回答问题的声音不绝于耳,77个座位呈“鱼刺”形排列,“这样是避免客服人员接听电话时互相干扰。”客服中心班长官文捷告诉记者。

虽说客服中心的电话咨询服务占到90%,但是只要遇到投诉,大多都会是以谩骂来“打招呼”,

很多旅客不问青红皂白张口就骂,客服人员只能让旅客发泄完后耐心解释。“怎么就没了呢,你们铁路是不是囤票?”电话另一头旅客的声音明显不太友好。

“不好意思,我们的票都是在网上统一发售,没有您说的这个情况。”杨青耐心地解释。但对方却不依不饶,非要杨青帮自己买到车票。等电话那头的旅客发泄、谩骂完,杨青把找好的换乘线路以及余票情况给旅客仔细地说明清楚。

虽说谩骂的情况时有发生,但旅客的一句感谢就会让他们忘记委屈。1月9日,一位先生给客服中心打来电话,“我在网上看到报道,说你们12306接线员一天要接好几百个电话,还得受旅客的谩骂和牢骚,你们真的太不容易了。”听到这句话后,杨青的眼泪哗的一下就流了出来,“没想到有旅客专门打电话只是为表达感谢。这一句话让我觉得之前所受的委屈和不理解都值得了。”

按照要求,无论旅客骂得多难听,话务员的“红线”是绝对不能对骂,也不能挂电话,因此有话务员经常情绪波动很大,甚至上岗不戴接听电话。“有时候晚上说梦话都是‘您好,很高兴为您服务’。”杨青笑着说。

为缓解客服人员的工作压力,在济南铁路客户服务中心的一角设置了“静心区”,区内配置了发泄人偶、职工书屋、许愿树等特定设备与相应设施,在许愿树上贴满客服人员写的纸条,纸条上的内容基本都是远离投诉、放松心情。

