



# 铁路春运今天开始,为期40天 西出站口启用,可自助买票

2010年铁路春运今天启动,3月10日结束,共计40天。火车站西出站口正式启用,买票可以使用自动售票机,柜台设置评价器可以给售票员打分……今年春运郑州火车站不少地方令人耳目一新。

晚报记者 马燕  
辛晓青  
实习生 史利杰  
胡永杰



西站售票大厅设置的自动售票机,现金、银行卡都可用。 晚报首席记者 贾俊生 图

## 服务好不好当场“打分”

作为承担今年春运客流的“主力军”,郑州火车站西出口今天正式启用。西出口包括一座站房和一个站前集散广场,其中广场尚未完全施工结束。进入西出口大厅,正对广场的站房外立面是大片的玻璃幕墙,与老站房相比显得更通透明亮,进出口的安检设备已经安装完毕。在大厅的东部,今天将启用的30个售票窗口上的电子显示屏也在正常工作。售票窗口两侧分别站立着今年的新式“武器”——10台自动售票机。

据介绍,今年新启用的这30个售票窗口都为购票乘客配备了郑州车站服务质量评价系统。绿色键有“满意”和“一般”,而不满意的红色键包括态度不好、时间太长、业务不熟练和其他4种状态。乘客可在购票结束时给售票员现场打分。

据郑州火车站相关人员介绍,今年春运启用的西出口候车大厅,将实现春运期间旅客不露天候车。在郑州新东站建成开通前,郑州火车站将成为郑西客专的始发终到站。

## 西出口设10台自动售票机

郑州今年开始使用的自动售票机均属河南首例,上海、北京、天津、太原、成都、广州等

城市在去年已经开始使用,效果良好。首次投入使用的10台自动售票机,上部嵌有约17英寸的触摸显示屏,显示屏右侧自上而下分别显示为求助、收条出口、储值卡入口、银行卡入口和纸币入口的中英文字样。在显示屏的下部,又分出纸币找零和硬币找零两个出口。可接受5元、10元、20元、50元和100元面值的纸币。

## 新建成的两个候车厅可自动检票

郑西高铁开通后,旅客不但能从自动售票机上购票,还能享受到自动检票机的快捷服务。据悉,郑西客专的车票是磁介质纸质热敏车票,在自动检票机上一刷,就能够自动识别。这种检票方式跟目前的手工检票相比,检票时间可大大缩短。为配合该“与众不同”的车票,车站新建成的第7、8候车厅专门设有自动验票口。两个候车大厅的验票处呈橘黄色,检票时投入车票,上面的显示屏上绿灯是告诉您可以通过,如果显示红灯则自动门紧闭无法通行,投票处旁边的液晶屏会告诉您错误的原因。

## 无障碍电梯专为残障人士服务

从第7候车厅通过自动检票口后进入站



无障碍升降设备 晚报记者 王银廷 实习生 张郁 图

台,刚建成的无柱风雨棚看起来像只展翅的蝴蝶,棚顶镶嵌的白色日光灯在夜晚散发出白昼般的光亮。蓝色的玻璃幕墙包裹着新建的无障碍电梯,和别的站台上的电梯相比,显得科技含量十足。同样在通往西站厅的楼道口,在标有残疾人座位的标记旁,精巧的“无障碍升降设备”在没有人为需要时为折叠状态,整个似一个小的折叠桌,厚薄不到10厘米,依附于扶梯。“可别小看它,有残疾人需要帮助下楼梯时,我们工作人员会启动装置,残疾人坐上去后再启动绿色按钮,它可以带着人匀速下降。”据了解,该设置最高承重可达到250公斤。

# 一号售票大厅装上排号机

买火车票就像银行那样“坐等叫号”

晚报记者 王菁 辛晓青 实习生 胡永杰

本报讯 昨日,郑州火车站举行春运启动动员大会,公布今年春运“新”看点,新增排号机、服务评价器等手段服务旅客更好出行。据悉,目前春运购票将进入高峰期,部分热门线路已无票可售,应对春运的临客将按计划开行。

## 继续推行公铁联营售票

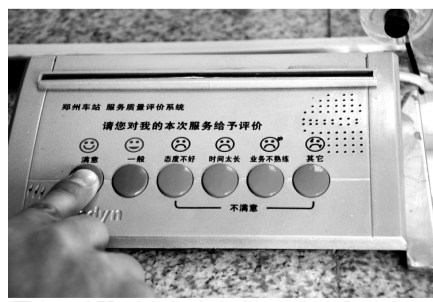
昨日上午9时30分,由郑州火车站近200名员工集体启动“郑州火车站春运启动动员大会”,站长尚书亭介绍,今年春运郑州站将更加突出人性化服务,站内无站台的封闭棚,500多平方米风雨棚,西站口都将投用,增设的售票窗口和售票机也将大显身手。

今年还将继续推广公铁联营,同交运集团联合打造和谐春运:火车站列车时刻表与汽车

站客车时刻表“二合一”;双方互播客运信息;互售车票;设立导乘台。并在郑州站沿袭银行服务,在1号售票厅新增排号机和售票人员服务评价器,旅客来站买票,先去排号机领取自己的号码小纸条,然后等待大厅广播通知再去窗口买票。如果你对售票人员的工作态度有意见还可以通过评价器对其进行第一时间的服务评价。

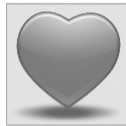
## 买票人少但3日内票源仍紧张

记者采访发现,在火车站售票厅排队购票的旅客均较为稀疏,从车站票源动态信息公布电子屏上可以清晰查看到近3日的车次信息。当日开往各地的车次均较为紧张,很多车次仅余站票。进站口没出现排队现象,很多旅客均步履轻松地走入候车区。未来3日内,开往省外上海、广州、青岛、汉口、兰州、重庆、杭州、长沙、成都、昆明、南昌、太原、日照、三亚、桂林、



服务评价器 晚报记者 王银廷 实习生 张郁 图

南宁、贵阳、怀化、西宁等方向的常开车次已无票可售。除为应对春运客流高峰而加开的临客和开往省内洛阳、新乡、商丘方向的短途列车车票较为宽裕外,其他方向的票额均较为紧张。



## 春运提醒

### 除农民工外 其他单位团体票停售

晚报记者 辛晓青 王菁

本报讯 2010年春运对于大家来说,除了关心车票是否好买,其次莫过于郑西高铁的运行。昨日郑州铁路局举行春运新闻发布会,解答了郑州局为何没有实行火车票实名制问题。

### 全局可开放666个售票窗口

据郑州铁路局客运处处长戴鹏介绍,郑铁局今年春运继续采取基本方案、预备方案、应急方案三种形式分别应对正常客流、高峰客流。

除了春运期间延长售票时间外,郑州局还加开了售票窗口179个,到春运的高峰时段,局所有的售票窗口将达到666个。

### 郑州局为何无缘实名制?

今年春运前夕,广铁集团、成都铁路局实行车票实名制,郑州局为何无缘实名制?

据郑州局宣传部相关负责人介绍,成都和广州2005年就开始实行电话订票,他们在这方面积累了丰富的经验。而且这几年铁道部对成都和广铁两局进行了大量的资金投入,他们的硬件设计比较过硬,给实名制提供了大量的支持。今年郑州局扩大了电话订票,就是为实名制作准备。

### 郑州站最高峰可容纳2.5万人

2008年那场大雪造成郑州火车站旅客大面积滞留,今年春运如果再遇上恶劣天气如何防范呢?

郑州火车站站长尚书亭表示,郑州站通过施工后,由原来的11条线增加到13条线,同时增加了一个站台和2个候车厅,还有西站房的使用,西站房增加了30个售票窗口和10台自动售票机。另外,如遇列车晚点,可减少机车的换挂等措施,加快列车的周转,减少不必要的在站停留时间,加速、加快运送旅客。基本候车能力达到同时容纳1.5万人,在应急情况下可以同时容纳2.5万旅客候车,这些将给乘客出行提供充足的条件。

### 学生有预留票额,农民工可团体订票

学生运输时限性特别强,农民工运输客运量大。对学生流,郑州局今年采取两项措施:开办学生返程订票业务,这是全路性的,如果学生在节前离校的时候能够确定返校的时候,他就可以在离校之前订到节后的返程票,且不加任何手续费。给学生预留票额,有一些学生不能确定节后什么时候返校,怎么办?铁路客运部门从票库里面预留一定的学生票,供节后学生使用。

针对农民工客流,郑州局将在农民工重点集散地郑州地区、商丘地区、南阳地区大量开行临客。春运期间除了针对农民工开办团体订票业务外,其他任何单位、任何团体停办团体订票业务。 通讯员 刘然