

中原时评

■个论

“丢火车票要求全补”案应成规则调整契机

长沙旅客何奎在乘坐武广高铁时,火车票不慎在车上遗失,就在其出站时,铁路工作人员要求其重新全额补票,并称这是铁路部门的明文规定。在交涉无果的情况下,何奎只好在出站口又重新补了一张火车票。为自证清白,何奎将广州铁路(集团)公司(以下简称广铁集团)告上了法庭,要求其退还重新购票票款和2元手续费,并索赔1元。2014年10月19日,长沙铁路运输法院对此案作出一审判决,要求被告向原告退还重新补票票款。(相关新闻见今日本报AA12版)

囿于铁路部门的规定,旅客火车票不慎丢失,工作人员确实可以据此要求全额补票。但是从技术手段上来说,联网查询旅客是否买过票并无任何障碍,如果说现阶段出站口仍不能查询实名制火车票,那也是企业本身的经营问题。在信息技术高速发展的今天,一张丢失的火车票,铁路系统内部竟无法查询购票记录,与其说是技术难题,倒不如说铁路经营者的观念不愿与时俱进,不愿改善服务。换言之,这就是输入身份证号码,联网查询一下的事情,如此推诿这之中的难度,强行让乘客补票,是在向乘客转嫁经营成本。

至于广铁集团所谓在票面以及购票网站提醒了乘客,尽到了告知义务,因而没有理由退还补票票款,其实也不符合市场逻辑。新闻中有一点说得很对,“车票不是运输合同的唯一凭证”,广铁集团也不可能仅出

票给乘客而不留任何存单。继续坚持已经不符合实际的规则,事实上是不愿意应对市场经济的规则洗牌。比如说,铁路工作人员的补票依据,其实是根据我国铁路部门1997年制定的《铁路旅客运输规程》第二章第九节第四十三条规定:“旅客丢失车票应另行购票。”

不过,铁路企业已经全面面向市场经济。所谓的“丢火车票要求全补”规则,只利于企业不利于乘客,是一种霸王条款,于国家推进依法治国的背景下审视,这一规则也与其他上位法律精神相抵触。更何况,随着火车票实名制的推行,这一规则也早已失去了存在的理由。故而,对铁路系统而言,继续纠结于要不要乘客补票,已经失去了法理与技术借口。

2011年《海口晚报》也曾报道,有乘客丢动车票被要求补票。其他各地也有一些这样的现象发生。铁路企业早该有所行动,但却在长达三年的时间里,丝毫没有推进关于丢票信息查询的工作,这不能不说是一种对乘客利益的漠视。如今,随着依法治国理念的深入推进,越来越多的民众必然会看到补票规则的法理漏洞,对铁路企业而言,与其被动接受败诉,不如转变观念,把乘客放在服务主体的地位,更多地想办法为乘客服务好,借助一场败诉案普及内部人员的法治观念,借此推动补票规则的调整与服务理念的更新。□晚报评论员 杨兴东

郑州百货大楼 TIME:2014.11.1-11.9

59th ANNIVERSARY CELEBRATION 周年庆典

59th | 1955--2014

服饰满 **100** 收 **50**

买即送:
活动期间内购物的顾客发礼品一份,数量有限,发完为止。

鞋品满 **100** 收 **45/50**

店庆回馈赠礼:
当日购物满500即可获赠相应礼品。

羽绒新款上市: 波司登厂家特供款99至399元,坦博尔特价99元,鸭鸭、千仞岗、雪伦、史努比部分满100收70。

第七届钟表文化节 倒计时

进口名表低至**5.5折**, 国产名表低至**3折**;
进口表满**1000返200**, 国产表满**1000返300**。

详见店内公告或请洽66226688

惊爆区

玉兰油100克洗面乳每支8元(限量);
帝曼龙黄金每克优惠66元;
中国黄金每克优惠30元;
苹果、金利来包7.8折。

羽绒马甲10000件(一件19元,两件30元);
内衣三枪每套79元,宜而爽每套89元,
铜牛每套88元,飞达每套55元。
洛兹衬衫、毛衫99至158元;裤装150至198元;
虎都特卖129至399元;
明视达眼镜限时特卖1至2折。



酒祖杜康·一代宗师

2014甲午年杜康控股·名仕封坛大典限量发售



洛阳杜康控股有限公司 封坛热线: 400-0086-379 0371-55132999 杜康官方网站: www.dukang.com