最高退票费重回20%引发争议

铁路部门：火车票实施梯次退票是为了避免运力浪费

自9月1日起，铁路部门将调整火车票退票和改签办法，实现火车票全国通退通签，同时实行火车票梯次退票方案。消息一出，立即引发反响和争议，叫好者有之，认为“铁路部门把原来统一的5%退票费变成梯次退票；使最高退票费‘涨’至20%”属于“服务的倒退”的声音也有，为此铁路部门回应了为何要实施梯次退票方案。

争议焦点

退票费最高收取20%

这次退票和改签办法的调整，其实涉及两大方面。旅客对于其中之一持“全面欢迎”态度，这是指火车票全国通退通签，即旅客退票和改签，由原来的票面指定的开车时间前仅能在购票地车站或票面乘车站办理，改为在票面指定的开车时间前可到任意一个车站办理。

而对于退票费的调整，部分旅客有微词。新规定实施梯次退票方案，即：票面乘车站开车前48小时以上的，退票时收取票价5%的退票费；开车前24小时以上、不足48小时的，退票时收取票价10%的退票费；开车前不足24小时的，退票时收取票价20%退票费。

在2011年9月24日(含)前，火车票退票费曾一直统一为20%，高昂的退票费令一些想要退票的旅客不是选择到铁路部门退票，而是找“黄牛”，因为“卖给‘黄牛’损失要比退给铁路小一些”。20%的退票费诟病已久，因此在旅客和媒体的呼吁下，自2011年9月25日起，退票费降至统一的5%。如今，退票费按5%、10%、20%三档收取，部分旅客认为这是“服务的倒退”。

铁路解释

引导旅客增强购票计划

铁路部门解释道，由于铁路运能总体上难以满足需求，在春运、暑运和小长假、“黄金周”等高峰期间，仍然存在“一票难求”的现象，而高峰期间的大量退票更加剧了这种紧张状况。据统计，2013年1月1日至7月15日，全国铁路日均退票量同比增加77.6%。

铁路退票有以下两个特征：一是退票量随客流增加而增加，越是客流高峰，退票量越大。今年暑运前期日均退票量是日常退票量的2倍，同比增长50.4%；今年春运期间日均退票量是日常退票量的3倍，同比增长110%。二是退票时间集中在开车前24小时以内。在开车前24小时以内退票的比例为73.5%。产生这种现象的原因，多是旅客同时预订了不同时间和车次、席别的车票，等到临走才退掉多订的车票。这样增加了这类车票发售的难度，造成了铁路运力资源的浪费。为了引导旅客增强购票计划性，避免运力浪费，铁路部门于是调整退票办法。

旅客呼吁

分淡旺季设置不同标准

对于铁路调整退票方案，旅客的意见集中在两个方面。有的旅客认为，民航退票也分梯次，总的原则是高折扣票退票费比例低，低折扣票退票费比例高，但火车票几乎没有折扣，既然退票费比例分为三档，诚如铁路部门自己说的：“旺季退票多、淡季退票少”，退票费也可以分旺季和淡季两个标准实施，即旺季分三档，分别收取5%、10%和20%，淡季则统一按最低的5%收取，这样做既能照顾到旺季铁路部门合理安排运力，也能考虑到旅客的经济承受能力。

另一种观点认为，旅客主动退票属于旅客单方面中止合同，支付一定的退票费也无可厚非，但铁路部门似乎“只要权利不要义务”，当铁路因其自身原因长时间延误火车甚至取消班次时，也是一种合同违约，但铁路部门至今未出台明确而详尽的赔偿方案。

本报记者 **金志刚**

古猗荷韵 www.guyigarden.com

雨荷

丝丝细雨中，荷花更显“出淤泥而不染”的清丽气质。雨珠落在洁白的花瓣之上，使荷花更显晶莹通透。

由新民晚报、古猗园联合主办的“绿地·海域观园”首届上海荷花展，在雨天，也能体会到荷花别样的美感。 **祝文敏** 摄 **沈敏岚** 文

“小候鸟”旅客迅速增多

航空公司建议家长多留片刻

本报讯（记者 金志刚）临近开学，返沪或者离沪的独自乘坐飞机的无成人陪伴儿童“小候鸟”数量达到了小高峰。以春秋航空为例，8月15日至8月23日，春航上海进出港各航班无陪儿童人数总计已达441人，几乎是平时四五倍之多。

春秋航空统计发现，进入8月中下旬后，每天平均有近50个儿童独自搭乘飞机离开或者抵达上海，预计这一数字在本周还可能进一步走高。无陪儿童航班总人数排名前5的，依次是上海至绵阳、绵阳至上海、上海至重庆、上海至成都、上海至常德。排名第一的上海至绵阳航班9天内迎来了72位无陪儿童。除了绵阳至上海航班位列第2外，可以看出，绝大部分无陪儿童都是离沪方向。

一般来说，航空公司提供针对无陪儿童的特殊照顾服务，在飞行途中，客舱工作人员还会额外照顾无陪儿童。抵达目的地后，再安排服务人员与接机家长对接。不过，航空公司也建议，家长最好在航班起飞后离开机场，因为孩子独自一人进入陌生环境后，有时会哭闹着找父母，这时如果父母还在机场，可以提供精神上的安慰，帮助孩子顺利踏上旅程。

出台新规实现“中部繁荣繁华”

闸北打造“环大宁商圈”

本报讯（记者 江跃中 通讯员 胡克群）上海马戏城、大宁国际商业中心、大宁中心广场……一个总规划面积2平方公里的上海中心城区北部大型国际化商圈正在形成。记者近日从闸北区政协召开的“环大宁商圈开发建设论坛”获悉，“环大宁商圈”相关规划已确定，将于2015年基本建成。

“环大宁商圈”南起延长路，北至灵石路，东起共和新路，西至运城路。目前，该区域已渐露浓郁的商业文化氛围和完善的生活休闲环境。闸北区最新出台的相关规划，将进一步提升该区域整体商业功能，实现“中部繁荣繁华”。记者了解到，规划具体包括大宁中心广场后续项目，该项目地处大宁灵石公园北侧，将建成集精品百货、餐饮美食、地方特色、休闲娱乐、甲级写字楼、停车场为一体的商务性商业中心。

闸北区还将对大宁周边交通进行优化，在广中西路以南、共和新路以西的老广中公园区域建设一种“地上空中走廊、地面公园林荫道、地下交通换乘”的立体模式，未来地铁16号线将与1号线在此汇聚，可大大缓解因公园绿地的阻隔而造成商业人群无法流动的问题。

减少有害气体排放 促进道路快速施工

申城“温拌沥青筑路”降低污染

本报讯（记者 张欣平）“十二五”期间，本市隧道工程、中心城区及人口密集地区的道路新建、改建和扩建以及养护维修工程将全面推行“温拌沥青筑路”绿色低碳技术，以减少有害气体排放。记者昨天获悉，正在进行的沪闵高架整治工程全面应用“温拌沥青筑路”技术，缩短了施工周期。

所谓的“温拌沥青筑路”，就是通过技术措施，使沥青能在相对较低的温度下进行拌和及施工。沥青混合料生产时产生的挥发性有机化合物，是城市PM2.5的主要污染源之一。采用“温拌沥青筑路”可基本消除沥青烟对从业人员健康的影响。

沪闵高架综合整治工程主要是对原沥青路面进行洗刨和罩面。以往传统的“热拌技术”不仅施工时间长，浓厚的沥青烟和气味也对空气质量产生影响。而采用新型的“温拌沥青筑路”技术，不仅可以节省30%左右的燃油，还可大大降低沥青混合料生产和施工过程中产生的烟雾和有害气体，便于快速开放道路交通。

据介绍，“温拌沥青筑路”技术在上海获得了长足的发展，“十二五”期间，本市道路建设和维修将优先推荐选用“温拌沥青筑路”技术。

四角未经倒圆处理 拉手两端边缘锐利

监测24批次儿童家具13批次不合格

本报讯（记者 薛慧卿）儿童家具强制标准自去年8月1日起实施，时隔一年，仍有生产企业对标准不熟悉导致儿童家具合格率偏低。市工商局昨天公布对本市儿童家具质量监测结果显示，24批次儿童家具中13批次不合格，结构安全性能和警示标志是主要不合格项目。

近期，市工商局集中组织力量对本市好百年、吉盛伟邦、红星美凯龙、世茂家具等专业市场、综合市场销售的3-14岁儿童使用的柜类、椅类、床类等24个批次家具进行了质量监测。依据去年8月1日开始实施的《儿童家具通用技术条件》国家强制性标准检测，有13个批次不合格，不合格率为54.2%，主要不合格项目是结构安全性能、警示标志。此次监测中，涉及有害物质检验项目，包括甲醛释放量和铅、汞、铬等重金属含量全部合格。

据分析，本次抽检的儿童家具不合格的主要原因是部分企业对新实施的国家标准不熟悉，没有按照标准要求来设计和生产。监测发现，8批次产品的结构安全性能不合格。其中，4个批次家具面板的四角未经倒圆处理，或倒圆半径不符合国家标准，有1个批次家具金属门拉手两端有锐利边缘。