

# 下月起火车票预售期将逐步延长至60天 预售期延长引发“退票”争议



本报记者 金志刚

从12月1日起,铁路部门将用一周时间,将目前20天的火车票预售期逐步延长至60天。可别小看这延长预售期,它引起的蝴蝶效应不小,尤其是围绕着“退票”的种种争议,更是牵动着万千旅客的心,也提醒着铁路部门应更周全地考虑问题、更便捷地提供服务。

## 首次将现“离过年两个半月就买票”

预售期拉长至60天,平时火车票不紧张的情况下,对于旅客来说绝对是好事,起码做到了“想什么时候买票就什么时候买票”“一次买票就可以搞定往返车票,而不必等返程票进入预售期分两次购买”这两个方便之处,因为平时火车票不紧张,你想提前60天预订好行程也可,提前一周甚至当日去买票也没问题。

但对于“伤透中国人脑筋”的一年一度的春运来说,60天超长预售期极有可能引发“退票潮”。按照2015年春运安排和预售期安排,今年12月7日就可以购买春运第一天(2015年2月4日)的火车票了。由于春运火车票尤其是节前火车票基本属于“秒杀”级别,所以12月7日起就要开始在网络和电话上抢春运火车票了,这让很多旅客“更伤脑筋”：“离过年还有两个半月,很难定下来哪天出行啊,我这是抢还是不抢呢?”

事实上,“不抢是不行的!”因为你在今年12月份放弃抢明年春运的火车票,极有可能就意味着你将无法乘坐火车回家过年。于是,“不管三七二十一先抢下一张火车票再说”成了很多旅客的打算,但提前量越大,未来改变行程的可能性也越大,届时退票的数量也就越大。

## “先改签再退票”可规避20%退票费

预售期长短确实关系退票量大小。2013年春运时,火车票预售期第一次从11天延长至20天,并沿用至今,当年春运的退票量就急剧增长。据上海铁路局提供的数据称,2013年春运期间日均退票量是日常退票量的3倍,同比增长110%;上海地区单日退票量超1万张,单日最大退票量超过2万张,而当时春运上海三大火车站每天发送旅客也就30万人次左右,15到30个人中就有1人退票,可见预售期拉长对于退票量的影响。

预售期拉成至60天,让很多旅客对于春



下月起,火车票将提前60天发售

本报记者 陈梦泽 摄

运车票抱着“先买一张、大不了到时候退票”的心理。这就要说到退票费了。铁路部门目前实行梯次退票办法,即按退票时间不同收取不同比例的退票费,具体如下:比开车时间提前48小时及以上退票,支付5%的退票费;提前48小时至24小时退票,支付10%的退票费;在24小时之内退票,支付20%的退票费。

这一梯次退票办法其实是有漏洞的,因为除了退票,还有改签之说。事实上,现在很多“聪明”的旅客都是用“先改签再退票”的办法规避20%的退票费。举例来说,小明买了一张11月20日下午2时的火车票,他11月20日上午10时想退票,这时属于“24小时内退票”范围,本该支付20%的退票费,但他可以免费改签到11月22日下午2时同车次的车票,依然在11月20日上午10时退票,这时就变成“48小时及以上”范围了,他只要付5%的退票费。

## 预售延长使“春运退改签”形同虚设

鉴于春运期间车票资源宝贵,退票量尤其巨大,铁路部门又出台了退票“额外条款”,就是继续执行2014年春运办法:正常退票按照原阶梯退票办法执行,改签后的车票乘车日期在春运期间的,如果再退票,则将需收取

20%的退票费。

这“额外条款”在20天预售期的时候还是管用的,一旦预售期拉长至60天,这一条款也如同梯次退票办法一样,因铁路内部各规定之间诸多漏洞而形同虚设。举例来说,2015年春运是2月4日至3月15日,小明买了一张2月14日的车票准备回家过年,结果2月14日当天他走不了,这时候小明就面对着选择:要么改签到他能走的2月15日,但春运期间票源太紧张,他改签的话极有可能没有座位;要么付20%的退票费(因在24小时之内退票),再选择别的交通工具回家。

那么问题来了:退票的话,能不能如平时那样改签到远一点的日期,以规避20%的高额退票费呢?按照“春运特殊退改签”办法,如果预售期是20天的话,小明的车票最多只能改签到2月23日,改签后乘车日期还在春运期间,小明再退票还是要付20%的退票费;现在预售期拉长到了60天,小明的车票最远能改签到4月14日,乘车日期早已不在春运期间,这时小明再退票就只要付5%的退票费了。

## 不怪科技太强大只怪规定有“漏洞”

正是因为铁路自己的各种规定之间是矛

### 【焦点关注】

## 超长预售期预示:“提前预订有折扣”?

仅仅是延长预售期,就引发了网友的期待:超长预售期,是否预示着铁路正研究“提前预订有折扣”?

通观世界铁路业和民航业,购票一般都遵循“最早预订折扣越大”的规律。但中国大陆铁路鲜有打折(此前仅限极少量的时刻特别早或晚的高铁班次、短途卧铺等),网友的期待不无道理,“如果提前60天买火车票能打8折,提前40天能打9折,岂不是很好?当然暑运、‘十一’黄金周、春运等特殊旺季可以取消折扣。”不过铁路部门对此暂无表示。

至于退票费用,铁路也可以向民航学习。我国民航业早已废除按退票时间来收取不同的退票费的规定,而选择“不同折扣不同退票比例”的办法。也许,铁路也可以摒弃“不同时间不同退票费”的办法,转而按折扣高低决定退票比例高低,但前提是铁路要先实施折扣或梯次票价。

考虑到春运期间旅客发送量巨大,马上实施“提前预订有折扣”的做法可能会有一定难度。那么,是否可以由平常时段开始试点,成熟后再推广到特殊旺季?

盾的,不仅使得旅客会想办法“逃避”20%的退票费,也令一些火车票服务网站用技术手段“帮助”旅客省钱。例如携程与旗下的铁友火车票移动端,最近已推出“一键退票”服务,购买了火车票的旅客想退票,无论哪种情况,计算机系统会自动帮助旅客找到改签后只需支付5%费用的日期、车次。

携程及铁友移动端是否涉嫌违规?答案是否定的。因为携程和铁友虽然有自己的面对消费者的服务界面,但对于火车票来说,购票、改签、退票等一系列操作都必须通过中国铁路总公司唯一官方票务12306网站来操作,也就是说,携程和铁友的所有操作都必须符合12306的规定、流程;再换言之,携程和铁友只不过充当了旅客的“助手”,并利用了自身的科技手段,面对12306,它们也只是“合法的客户”。

犹如一到春运购票高峰,各种抢票软件使出各种招数,疯狂抢客。“约谈”也好,“叫停”也罢,抢票软件依然没有销声匿迹,今年12月的抢票高峰也注定还会出现抢票软件的身影。原因很简单,抢票软件和“退改签助手”一样,符合规定,只是运用了技术手段。对于铁路来说,如何增加运力、通盘考虑、完善服务、提升体验才是“王道”,“怪别人太厉害,不如自己先练好内功。”

上海置地广场商厦

# 抢鲜挑货 周年庆 劲爆预购

2014年11月21日~11月27日

• 提前下单 先到先得 • 提前拼单 巨惠尽享 • 提前办卡 礼品到手 •

预购期内,凡贴有“周年庆预购”字样圆牌的商品,提前享受周年庆活动优惠。

预购期内,凡符合条件的发票,均可在周年庆期间的任意一天领取四级大礼。

预购期内,凡符合条件的发票,均可参加iPad Mini 3抽奖活动。(限周年庆期间的每周末三天)

预购期内,凡消费满500元即可办理VIP卡,并于周年庆期间获赠VIP来店礼。

活动细则,详见店内海报。 官方网站: www.landmark-sh.com 新浪微博、微信公众号: 上海置地广场商厦

轨道交通2号线、10号线南京东路站 地址: 南京东路409-459号 总机: 021-63513828 | 欢迎使用 OK卡、资和信商通卡、斯玛特卡、便利通卡、雅高卡、新华一城卡、巍康卡、畅购一卡通及工商银行积分抵现。