

新民·环球

本报国际新闻部主编 | 第 614 期 | 2019 年 3 月 14 日 星期四 本版编辑:丁珏华 编辑邮箱:xmhw@xmwb.com.cn

天气不好、员工罢工、道路故障、资金不足……

准点率一降再降 德铁“神话”破灭

文 / 何也

长久以来,“准时”被看作德国人严谨形象的代表特点之一,然而这几年的德国铁路准点率打破了这个“神话”。天气不好、员工罢工、道路故障……德国网民吐槽说,德国列车有一百种让自己晚点的方法。

德国铁路股份公司(德铁)曾定下一个“小目标”——2018 年列车准点率要达到 82%。但数据显示,去年德国 ICE 列车(城际快车)、城际列车和欧城列车平均准点率仅 74.9%,比 2017 年的 78.5%又降一截。德铁内部文件写道,82%这个目标恐怕要到 2025 年才能实现了。

德国铁路风光不再 晚点已是家常便饭

德国人迈克尔·舒伯特计划去奥尔登堡度假,搭乘早上 8 时 58 分的列车。“然而等待我们的竟是列车晚点的广播:推迟 15 分钟发车、推迟 50 分钟发车……”好不容易等到“好消息”,广播通知大家前往 8 号站台,列车将在 10 时 09 分发车。但等到所有人赶到 8 号站台时,广播又通知说换到 9 号站台,最后又说得去 1 号站台。“好不容易上了车,却发现车上空调居然还是坏的!最后抵达奥尔登堡时已经是晚上 6 时 54 分了,整整晚了 4 个多小时。我珍贵的半天休假就这么没了!”

坐列车通勤的安德里·赫尔姆每天都要在不来梅和汉堡之间往返。“一到夏天,我乘坐的列车每天起码得晚半小时。乍一听好像也不是很久,但考虑到每天都会这样,德铁每周从我本就短暂的空闲时间里偷走了至少 5 小时。”

作为欧洲最大的铁路运营商,德铁每年要运送乘客 20 亿人次。曾经的德国铁路准点率宛如神话,是各个国家羡慕和学习的对象,但如今德国铁路风光不再,已成了家常便饭的晚点问题让德国人很是头大。数据显示,2018 年 1 月德铁准点率为 82%,之后几乎每个月都在走下坡路,其中 8 月和 11 月最糟糕,准点率只有 70%左右。

听起来似乎不算太低,但要注意的是,世界各国对列车“准点”并没有一个公认的定义。同为欧洲国家的英国铁路公司规定,列车延误不超过 5 分钟为准点;在瑞士铁路公司眼中,列车晚到超过 3 分钟就是晚点;而德国对列车晚点的定义是迟到超过 5 分 59 秒。

除了令人崩溃的晚点问题,德国铁路的硬件也总是被人吐槽。德国电视一台旗下杂志《对比》援引德铁去年 6 月一份内部文件称,目前只有 20%的 ICE 列车“没毛病”。造成这种情况的原因兜兜转转又回到“晚点”上:列车无法准时到达维修车间,维修时间被迫压缩,只能完成保证安全运行的必要检查。于是,平



德国列车晚点导致乘客滞留在站台

本版图 2



德国列车驾驶室内部

均每列离开维修车间的 ICE 列车和城际列车身上依然带着 21 个“小毛病”,包括厕所、座椅、空调问题等。对此德铁辩解说,故障率高是因为自己对故障的定义十分严格,就连咖啡机坏了也被算作故障。

故障高发原因众多 “天灾人祸”都来添乱

德铁这番解释终归只能算是狡辩,因为除了“小毛病”以外,会让德铁晚点、故障高发的因素太多。

恶劣天气对铁路运输系统来说无疑是灾难,德国铁路也避免不了。1 月中旬德国遭遇强暴风雪天气,道路能见度极低,交通事故频发。几厘米高的雪把部分路段的轨道盖得严严实实,列车根本无法前进。

不过,天灾并不为德国列车日常晚点“背锅”。在德国工作生活多年的媒体人孔杰认为,一部分德国火车站建造之初就存在先天性缺陷。德国许多大城市都有一种尽头式火车站,德语称作“脑袋式火车站”,形象地描绘了车站的模样——列车只能通过车站一头出入。这些火车站大多建于 19 世纪,曾是先进交通运输系统的典范,如今却带来不小麻烦。只要一列列车晚点,其他

列车顺序就会被打乱,挤作一团。而且这些“高龄”的火车站往往设有大型商场,导致很难翻修或重建,“脑袋”里的乱麻只能一直理不清。

此外,缺乏人手也常常导致晚点。德国铁路及运输工会指出,目前德铁缺少司机、列车员、养护人员、信息技术员总计近 6000 人。如果碰上冬季流感,一些员工不幸中招,部分人口稀少的地区甚至无法发车。

虽然铁路运输公司一直在拼命地寻找合适的员工,但由于加班时间过长、工资太少、要轮班工作、定期离家等原因,很多人尤其是年轻人压根不愿意从事铁路系统工作。

没有新人肯加入已经让德铁很头痛,另一边老员工还在闹矛盾。去年 12 月 10 日,一个忙碌的周一,因为劳资双方谈判破裂,德铁员工在早高峰进行了 4 小时警告罢工,导致多地铁路交通几乎瘫痪。5 天后德铁宣布让步,称与工会达成薪资协议:员工从 2019 年 7 月起加薪 3.5%,一年后再加薪 2.6%。

运营成本不断推高 资金不足恶性循环

给员工加薪就能解决晚点问题吗?答案显然是不能。业内人士指

出,德铁各种问题频发的背后,折射出政府对铁路系统关注度的不足。

英国《卫报》驻德国柏林记者凯特·康诺利在专栏文章《德国人对德国铁路说:我们正在成为一个笑话》里写道,外界长期指责德国基础设施投资不足,曾经让德国引以为傲的铁路也因此显示出衰落的迹象。

德国绿党成员、铁路专家马蒂亚斯·加斯特尔说,过去 25 年里,政治家更多地把目光聚焦在道路这类基础设施建设上,而忽视了铁路建设。

虽然近年来德国对铁路运输的投资有了一定增加,人均铁路基础设施支出上升到 69 欧元,但依然远远落后于其他欧洲国家,比如英国的 165 欧元和瑞士的 362 欧元。有媒体指出背后的缘由,德铁去年虽然获得 21.5 亿欧元税后利润,但要支付巨额债务的利息,还要向联邦政府支付分红,最终只剩下 3 亿欧元,一部分必要的投资只能搁置。

还有一笔费用也让德铁“肉痛”:德国铁路如果晚点到一定程度,乘客可以要求赔偿。如果晚点一小时,铁路公司要赔偿乘客票价的 25%;晚点 2 小时以上,赔偿 50%。如果晚点导致乘客赶不上末班车,铁路公司要支付出租车费。在某些极端情况下,如果乘客需要过夜,铁路公司还要支付住宿费。德铁发言人日前表示,公司去年为列车晚点支付的赔偿费从 2017 年的 3460 万欧元上升到 5300 万欧元,提出晚点赔偿申请的旅客从 2017 年的不到 200 万人上升到 270 万人。德铁的运营成本被不断推高,本就不多的盈余又被拿去还债,陷入恶性循环。

口袋里的钱虽不多,但德铁从未停下扩张的脚步。如今的德铁集团拥有 700 多家子公司与合资公司,在 130 多个国家和地区开展业务,涉足领域也不仅限于铁路。然而,“家大业大”的德铁依然没能找到提升列车准点率的办法。

相关链接

德国阿姨织就“德铁晚点围巾”

一条 1.5 米长的围巾日前在社交媒体推特上引起不少人关注(见下图)。这条围巾算不上精致奢华,甚至看上去配色颇为杂乱,有红灰粉三种颜色。

发布围巾照片的萨拉·韦伯说:“我的母亲住在慕尼黑城郊,使用年卡坐列车通勤。她 2018 年织了一条‘德铁晚点围巾’,每天织两行:火车迟到 5 分钟以内用灰色毛线,迟到 5 到 30 分钟用粉色毛线,迟到 30 分钟以上用大红色毛线。”

围巾前半段的主色调是灰色和粉色,但在大约三分之二处出现了一长段红色区域。整整一个半月,本来只需在路上花费 40 分钟的韦伯母亲,因为铁路更换轨道,必须换乘两小时的车才能到达目的地。

去年年底,韦伯母亲希望列车晚点问题能有所缓解,没想到围巾的花纹更加丰富了:车门故障、天气干扰、列车顺序导致延迟等各式各样的问题让红色条纹激增。她每个月花费 175 欧元购买月票,享受到的却是这样的服务。萨拉·韦伯说,“她一共用了 6 团毛线,其中只有一半是灰色的。”

出乎萨拉·韦伯意料的是,这条围巾在网上获得极大的反响,发布一天后就收获过万点赞。于是她和母亲决定将这条创意围巾放在网上拍卖。几天后,萨拉·韦伯在推特上公布说,围巾最终以 7550 欧元的高价成交。“这太疯狂了!我的母亲非常高兴,我也是,我们从没想过会发生这样的事情。”她们表示,将把这笔钱捐给在德国火车站为人们提供帮助的慈善机构“车站使命团”。

