

新客规实施后的首个春运

一路温暖一路行



2023年铁路春运于1月7日拉开大幕。春运是回家、探亲的路，饱含着一份温暖的期待。春运又是以客为本、旅客至上的路，践行着一段段舒适的旅途。随着2023年1月1日《中国国家铁路集团有限公司铁路旅客运输规程》落地生效，打破了实施二十余年的旧客规，在这个焕然一新的春运，更合民意、合时宜的新客规，正带给旅客们更便捷又顺心的乘车体验。

□本报记者 那宁宁 摄影报道

儿童票看年龄 更合民意

“新客规变化最大的是关于儿童票的规定。儿童票实行实名制管理，由儿童本人证件购买，不再像以前使用大人身份信息附加购票。”沈阳铁路局阜新车务段相关负责人说，这是新客规儿童票价计费方式调整后的首次春运，儿童优惠票购票服务的优化，将惠及更多未成年旅客，带来这个春运中的暖心变化。

记者了解到，新客规所指的儿童是指符合购买铁路儿童优惠票条件和免费乘车条件的未成年人。随同成年人乘车的儿童，年满6周岁且未满14周岁的应当购买儿童优惠票；年满14周岁，应当购买全价票。每一名持票成年人旅客可免费携带一名未满6周岁且不单独占用席位的儿童乘车，超过一名时，超过人数应当购买儿童优惠票。儿童年龄按乘车日期计算。“新客规不再按身高1.2米和1.5米为分界线，符合新时代儿童生长发育的实际，更合民意。”阜新车务段相关负责人说，这项儿童优惠票的规定在旅客中反响很好。同时提醒家长尽快将儿童信息添加到中国铁路12306网站的中，便于购票乘车。

在春运首日抢购车票的李女士，是新客规儿童优惠票的受益者。“儿子13岁，身高已经达到158厘米，今年儿童票不看身高看年龄，我不必给他买成人票了，买一张儿童优惠票正好符合他的身份。”同样支持新客规的还有王女士一家。“儿子小曦今年7岁了，下周我准备带他回老家探亲，以前他身高不够坐火车免费，可是没有座位让他很羡慕有坐票的大孩子。现在我上网站给他订张票，让他也体验一下‘儿童’的待遇。”1月9日上午，王女士在网站注册小曦的身份信息，贴心的小曦主动拿出户口本给妈妈，对于订儿童优惠票，他显得很开心：“我长大了！也有属于自己的坐票了。”

很多旅客关心儿童优惠票如何进站乘车和补票呢？记者了解到，儿童旅客需通过实名制核验、检票闸机检票进站。无法识别通过时，可通过人工通道验检年龄是否符合儿童优惠票发售标准，完成实名制验证、进出站检票手续。如果儿童旅客在列车上、出站前丢失购票证件时，本人或同行成年人旅客可以提供儿童优惠票购票信息时，可按儿童优惠票先办理补票手续，经车站核验席位使用正常的，开具客运记录交旅客。

需要注意的是，旅客携带免费乘车儿童时，应当在购票时向铁路部门提前申明，购票申明时使用的免费乘车儿童有效身份证件为其乘车凭证。如未在购票时申明，须在乘车前到车站售票窗口办理申明手续。免费乘车的儿童单独使用席位时应购买儿童优惠票。一旦列车工作人员发现应购买儿童优惠票而未买票的儿童，补收儿童优惠票票款；发现应购买全价票而购买儿童优惠票乘车的未成年人，补收儿童优惠票价与全价票的差额。

人性化候乘服务 更合时宜

细节彰显品质，诚意凝聚民心。记者了解到，当前春运中，按照新客规，一些人性化候乘服务更合时代风气，适合当前旅客乘车的需要和要求。

新客规将原有“残疾人优待票”改为“优待票”，称呼上的修改，看似小细节，却体现了对军人的尊重，传递着满满的温情。新客规中，旅客持中华人民共和国残疾人证、中华人民共和国伤残人民警察证、国家综合性消防救援队伍残疾人员证的人员凭证可以购买优待票，体现了对特殊旅客的特别呵护。

对于很多家长和学生关注的学生优惠票，新客规中不再规定乘车时间限制。学生旅客附有标注减价优惠区间和火车票学生优惠卡的学生证，每学年的任意时间，可购买家庭居住地至院校（实习地点）所在地之间4次单程的学生优惠票。新生凭录取通知书、毕业生凭盖有院校公章的学校书面证明，当年可购买一次学生优惠票。学生优惠票限于使用普通旅客列车硬座、硬卧和动车组列车二等座。

“今年接送站不用再买站台票啦，这可省事多了。”对于铁路部门从此以后不再发售站台票，网友张军很满意，他称不用在车站排队买站台票，对行动不便、携带行李较多的旅客及其亲属，这项服务既人性化又很符合当前的形势。有接送站需要的，可以到进站口领取爱心卡进站。

提升服务品质 更合民心

为提升服务品质，让乘车旅客感受更好的出行体验，铁路部门充分结合新客规，出台了一系列的春运期间便民利民服务措施。

首先，铁路部门提升旅客购退退票体验，持续开展适老化和无障碍化改造。通过12306网站出行服务专区，整合铁路出行服务资讯，方便旅客便捷地了解天气情况以及列车开行情况等信息。因铁路责任或不可抗力造成旅客退票，联程车票可一并办理退票，免收退票费。完善12306网站消息通知机制，及时准确地已向购票旅客推送列车停运和变更信息。

其次，铁路部门全面实施补票服务电子化。进一步扩大电子客票在客运业务领域应用规范，在到站补票和列车补票业务环节全面实施电子化。推行“铁路畅行”扫码服务。着力提升旅客在途服务体验，动车组列车全面开展“铁路畅行”服务，旅客通过扫描座椅扶手上的“铁路畅行”码，即可查询列车正晚点信息、运行位置、接续车次、交通接驳等信息，也可畅享餐饮选购、办理补票升席、查找遗失品等服务，旅客还可以通过关注某次列车，实时掌握列车运行状态。

再次，铁路部门实施互联网订餐服务。大力拓展互联网订餐站点，在沈阳、沈阳北、长春、长春西站同步开展高铁和普通旅客列车互联网订餐业务，覆盖绝大部分动车组列车和长距离普速列车，进一步丰富旅客在途饮食食品选购品类。

最后，铁路部门推出更多惠民便民措施。进一步提升便捷换乘服务，优化完善中转换乘客流较大车站服务设施设备与引导标识。扩大非高峰方向折扣优惠列车范围，对北京、哈尔滨等重点方向客座率低于50%的部分图定、临客列车，按照高铁最低5.5折、普速最低2折的原则实行票价折扣优惠。取消到站补票和列车补票办理手续费。全面实施重点旅客12306网站和电话预约接送站服务。在列车上或出站前办理补票的时候，不再收取2元的手续费。

博爱送万家 温情暖人心

□本报记者 那宁宁

1月11日，市红十字会专职副会长张晓艳带领志愿者，到海州区、太平区走访慰问困难群众，为他们送去关怀和温暖，拉开了2023年阜新市红十字博爱送万家的序幕。

据悉，市红十字会共筹集10余万元物资，在春节前走访慰问困难群众、部分遗体捐献器官捐献者家属等。志愿者与困难群众亲切交谈，详细询问他们的生活情况及实际困难，并带去大米、豆油生活物资及慰问金，送上暖暖的节日祝福。

趣味比赛 迎新春



春节的脚步越来越近，为营造喜庆祥和的节日氛围，增强职工凝聚力和向心力，1月10日，国网阜蒙县供电公司工会组织全体员工开展趣味比赛活动。

本次活动设立棋牌、象棋、台球和乒乓球四个项目。在台球比赛中，参赛选手热情非常高，选手们全身心地投入比赛，整个比赛过程始终洋溢着紧张、和谐、愉悦的气氛。乒乓球选手们面对实力强大的对手，不妥协、不气馁，坚定咬住比分。斗地主比赛中，对垒三方斗智斗勇，各方选手默契配合，赛程更是高潮迭起、扣人心弦。象棋比赛，双方运筹帷幄，调兵遣将，角逐激烈。许多技艺高超的选手通过本次比赛脱颖而出。

此次活动的开展，增进了职工之间的情感交流，提高了职工工作的积极性，也为职工们搭建了健康生活、快乐工作的平台，职工们纷纷表示将以饱满的热情和高昂的斗志开展新一年的工作。

(记者 李丹)

护航春运 铁警多举措保安全

1月7日以来，锦州铁路公安处阜新车站派出所严格落实安全防范措施，加大站、线巡查力度，全力确保2023年春运安全。

阜新车站派出所组织警力对阜新站进站安检口进行督导检查，确保安检查危一件不漏，督促客运人员认真落实实名制验证工作。加强站台巡控，严防闲杂人员进入站内、线路，保证列车运行安全。联合地方综治部门和护路车间，开展高铁沿线检查督导，对管辖线路进行全方位巡查，结合前期工作，做全面的细致摸排，确保春运期间线路平安无事。同时联合阜新站工作人员，在阜新站设立便民服务站，为旅客提供反诈宣传、乘车指引、重点对象帮扶等服务。还为铁路沿线困难群众送去大米、食用油和生活用品等慰问品，了解群众所需所想，更好地为群众做好事办实事，进一步拉近警民关系，用人性化执法温暖这个春运。(记者 那宁宁)