

# 火车票“遗失不退”让实名制蒙羞

□晏扬

据新华社报道,近日,一名刘姓消费者向记者反映,自己因日程改变确需办理退票或改签,但因票面丢失,只能挂失补票,后补车票不能退票和改签,几百元车票钱打了水漂。当记者向12306反映这一问题,并提出能否向铁路总公司提出合理建议时,工作人员表示,火车票属于铁路与消费者签订的合同,票面丢失是消费者个人原因造成的,不能办理退票和改签,并一再强调这是铁路部门的规定。

在火车票实名制以前,旅客丢了车票只能自认倒霉,由于不是实名购票,没有购票人身份信息留存,车站无法判断旅客是否购买车票,旅客也无法证明自己购买了车票。但实行实名制火车票不一样,由于一张车票对应一张身份证件,旅客丢失车票后,售票系统里仍有据可查,车站很容易查证旅客是否购买车票,若情况属实,则铁路部门仍然要认这个账,可以而且应该给旅客补办车票,即使拿所补的票也应可以办理退票和改签手续。

这正是火车票实名制的一大好处,既方便了旅客,又不会让铁路部门遭受损失——因为是实名制车票,所以其他人捡到丢失的车票无法使用,即使旅客补票后又找到原来的车票,他也只能使用其中一张,另一张作废,其中并无漏洞可钻,不会给旅客贪便宜的机会。火车票实名制的这一优势,铁路部门没有理由不加以利用。

丢失车票的确是旅客的责任,但这不足以成为旅客需要重新购票的理由。打个比方:一个人把钱存进银行,却把银行卡或存折弄丢了,难道银行就可以据此不认账吗?当然不行,也没有哪家银行这么不讲理。12306工作人员说得对,旅客购买火车票,的确相当于与铁路部门签订了运输合同。但是,旅客丢失火车票,只相当于丢失了合同文本,而不等于合同本身作废。当仍有确切信息证明这份合同存在并且有效,铁路部门就有义务继续履行合同(补票),或者按照旅客的要求,依据相关规定变更合同(改签)甚至终止合同(退票)。如果铁路部门规定补的票不能退票不能改签,就相当于单方面撕毁合同,占了旅客的便宜,侵犯了旅客的正当权益。

其实,我们可以拿航空电子客票作对比。机票也实行实名制,正因为是实名制机票,所以旅客仅凭身份证件就可换取登机牌,根本不必担心机票丢失问题。而即使在电子客票出现以前,旅客丢失机票后也可补办、改签或退票,没有听说有旅客因此浑水摸鱼,占了航空公司的便宜。这么简单的操作模式,这么好的成功经验,铁路部门为何不借鉴之?

可以说,实名制火车票丢失后,凭所补票不能退票和改签,这是铁路部门单方面作出的对旅客不公平、对自身有利的不合理规定,属于典型的霸王条款。这一规定使得旅客只承担了实名制的成本,而没有享受到实名制的好处,可以说是对火车票实名制的歪曲和羞辱。而这种霸王条款之所以出炉,缘于铁路部门的特殊地位,正是这种地位给了他们侵犯旅客权益的底气。垄断使得旅客处于弱势地位,无力撼动这样的霸王条款,那么,相关监管部门又在哪里?

百姓说话

## 放松,让自己成为高考赢家

□戴忠群

高考马上就要到了,老师紧张,怕自己的学生考不出理想的成绩;家长紧张,怕孩子考得差在亲戚朋友面前丢面子;学生紧张,怕忙中出错考不好影响大好前程。高考是人生的一个关口,临考紧张在情理之中,不过越在这个关键时期,越要镇静和放松。

近日参加朋友间聚会,席间议论最多的是高考。一位讲,他的孩子论实力在班级中排前几名,十拿九稳是“一本”,但是,去年高考前他一直在紧张的氛围中度过,进了考场满脑子想的是:“我是班级中前几名,只许考好,不许考坏”,拿到试卷答题时犹豫不决,错过最佳答题时间,好几门课都考的不好,成绩一下来,与本科无缘。还有一位讲,他侄女平时在班级中成绩是中等,然而去年高考前她非常乐观,情绪始终放松,进了考场

好似在上自习课,答题与平时做练习题没两样,每张试卷都能如期做完,并发挥的挺理想,最后录取到了重点大学。

迎高考最重要的是要淡定放松,作为考生多少个日夜夜都过去了,“养兵千日用兵一时”,现在到了最后冲刺阶段,千万不能有任何紧张情绪。从大脑细胞活动规律讲,人在紧张的情况下,脑海里会出现一些盲区,平时熟记的一些知识,瞬间变成空白,你急需要的“东西”,想拿一时还拿不出来,影响做试卷的速度和质量;相反,如果你处于放松状态,轻松自如参加高考,在没有任何负担的情况下,大脑处于自然活动状态,便可从脑海中由平时筑成的“财富库”里拿出“真金白银”来。

广大考生在高考这场硬仗来临之际,当然会思绪万千,但只要能放平心态,本着生活节奏放松、应考心理放松、答题思维放松去迎考,就能在考场上精神饱满、应答自如、甚至超常发挥,去完成“十年寒窗苦”的夙愿。总之,一句话,放松才能成高考最大的赢家。

点点评

**新闻:**交通运输部发布《城市公共交通智能化应用示范工程建设指南》,在乘客出行信息服务方面,要求交通部门应通过网站、移动终端、电子信息屏等方式,向乘客提供车辆位置、车辆到站预报、车辆拥挤情况、道路路况、交通管制等信息。(《京华时报》6月5日)

点点评:报与不报,挤就在那里。

**新闻:**《2014年高招调查报告》显示:2014年高考报名人数在连续下降5年后首次出现反弹,达到939万人,生源下降带来的高校生存危机似乎得到缓解,但北京等地报名人数八连降,多省招生计划难完成。一些大学门槛降低、忽视内涵建设,生源、教学质量齐下降。(《人民日报》6月5日)

点点评:医得眼前疮。

**新闻:**开业半年多的河南首家免费诊所的“国平义务诊所”近日悄然关门。这间诊所实现了医药分开,促进了分级医疗,缓解了紧张的医患关系,吸引了不少低收入者前去就诊,甚至还为附近医院陪病人的患者家属提供免费午餐。但由于坐诊医生身体吃不消,房租又太贵,终于还是关门了。(《郑州晚报》6月5日)

点点评:平价就好。

**新闻:**试行短短九天后,国航“花钱

选好座位”服务悄然暂停,而此前,国航推出这一新政的计划试行时间是一年。专家指出,我国机票基准价格由政府部门制定,国航在没有增加服务也不降低整体票价的前提下,推行“选座费”有失公平。(《北京晨报》6月5日)

点点评:没那么多“大头”。

**新闻:**4月以来,开发商李某所在的某东部三线城市的楼盘已经基本卖不动。他试图将手头几百亩还未开发的土地退还给地方政府。“但政府方面给的说法是,退地可以,但暂时没有钱退。”(《第一财经日报》6月4日)

点点评:吃了吐,不能够。

**新闻:**在名片上吹牛,可能也会被罚。扬州一私企老板因在名片上印了“家居木门鲁班奖”等字样,被工商部门调查。扬州市邗江区工商局开发区分局表示,该行为属虚假宣传,目前正在制定具体的处罚措施。(《现代快报》6月5日)

点点评:明着骗。

**新闻:**美国一项研究发现,以女人命名的风灾往往比以男人命名的更加致命。因为人们对“女”风灾经常掉以轻心。(新华社6月4日)

点点评:弱者啊,你的名字不叫女人。

微言大义

**@华西医院廖志林:**湖南中医药大学第一附属医院发生一起暴力伤医事件:一名医生和一名怀孕5个月护士被患者家属打伤。一个大医院,员工如此被羞辱、伤害,时间长达三小时。不知道医院是如何管理的,如果是三秒以内的突然袭击,情有可原,三个小时,说明医院管理,特别是医院安全管理这一块:事前无预案,事中无办法,事后只好喊冤枉。还听不进去意见,连改进的意思都没有。

**@马连华说(儿童公益项目发起人):**青海某继母把孩子嘴巴撕裂,警方却不立案,去年陕西神木儿童阎少琪被亲妈打残四肢,警方也不立案,这纵容了“犯罪分子”继续作恶,给社会树立了极坏的榜样。儿童权益保护法不完善,成了警方不立案的托词。国家何时才能健全儿童立法?

**@岳刚(反恐专家):**云南可短信举报恐犯罪线索,经查证属实的,最低奖励5000元;根据线索直接破获或预防重大暴力犯罪的,最高可获奖励20万元。报警电话为110,移动和电信手机还可发短信至12110报警。若12110能接收图片则更方便,有利于举报者将嫌犯照片发去供警方参考。

**@朱永新(新教育实验发起人):**支持发展民办职业教育。有民办学校反映,政府在政策上没有给与民办学校同等的地位,存在招生等方面歧视。建议尽快出台鼓励社会力量和民间资本参与高职业办学的政策,探索发展股份制、混合所有制职业院校,探索公办和民办职业校相互委托管理和购买服务等形式。让职业教育更加充满活力。

**@我们能改变命运的轨迹:**河北科大毕业生纪念品,终身校园卡。这个真的不错,需要图书还可以继续在学校看,还不花钱,怀念大学还可以回去随时感受学弟学妹的青年活力。即使在外工作心情不好,回到校园漫步那些熟悉的路,也会改善一些不好情绪,很羡慕。

手机消费正当权益  
受到侵害,请拨打:

**指尖热线**

**6055555**

zzrbtxb@163.com

枣庄日报社通信部

画里有话



环保“绿茶婊”

日前有环保志愿者爆料,自己向岳阳市政府门户网站官微反映垃圾场污染一事,没想到对方形容为“环保绿茶婊”,并表示“很无语”。6月3日上午,涉事官微发“致歉”声明称系“工作失误”。但仍有些网民不“领情”:为什么“失言”也能骂得这么准?纯属巧合?

网言个论

## “新官先报”是真正的“起而行”

□王聃

4日从陕西省官方获悉,该省要求对新提拔领导干部实行个人重大事项和家庭财产申报备案,包括本人出国情况,配偶、子女移居国(境)外情况等;以及家庭房产、车辆、银行存款等多项内容。申报对象范围为,确定为省管正、副厅级领导干部和县(市、区)党政正职,以及省直机关正处级领导干部的考察对象。据悉,陕西新提拔的领导干部任期届满、再次提拔或到一定期限,将根据情况被要求对个人重大事项和家庭财产重新申报。(6月4日中新网)

陕西的“新官先报”试点,将会衍生出怎样的现实效应?一切尚不可预料。但其最需厘清的,显然仍是民众对于“新官先报”举措习惯性的质疑。然而将它置于现实,真的就无积极意义吗?

不要奢望所有的改革生而尽善尽美,对待官员的财产公开亦如是,关键的问题是,要让其真正“起而行”。正如专家所一再论述的,选