



3日起,火车票退票改签执行新政策。中国铁路总公司日前宣布:对开车前15天以上退票的,不收取退票费;开车前48小时以内至开车后,只能改签当日的其他车次。所有的改签只针对发到城市相同的车票。

不少铁路人士认为,这一政策是对“12月1日起火车票预售期逐步延长至60天”的一个补充,以减少先买票再退票、改签的发生几率。

1日起,铁路互联网售票、电话订票的预售期将逐步延长至60天。

## 明起火车票退票改签执行新政策

# 提前15天退票免退票费

### 预留15天 方便再次销售

铁路总公司称,此次新退票改签政策的核心内容是,对开车前15天以上退票的,不收取退票费,“中国铁路总公司主要考虑是,15天为车票再次销售留出比较充分的时间。”

“为了让更多的旅客最大限度地利用车票资源,减少占票浪费运力,同时

也便于已持有车票旅客的行程调整,在其他列车有余票时,可以改签发到城市相同的车票。”铁路总公司还解释了新的改签政策,“具体是:开车前48小时以上,可改签预售期内的任意车次;开车前48小时以内,可改签从办理改签之时至票面日期当日24:00之

间的其他车次,不办理票面日期次日及以后的改签;开车之后,旅客仍可改签当日其他车次。”

铁路部门认为,经过上述改动,可以更好地方便旅客的出行,同时让更多的旅客充分利用铁路公共资源。

### 预售期延长催生新规

11月15日,铁路总公司宣布,从12月1日起,铁路互联网售票、电话订票的预售期将由目前的20天逐步延长至60天。

虽然当时铁路总公司称,延长预售期主要是为旅客购票提供更多选择。但“延长至60天会导致退票、改签数量增加”的声音一直不断。有市

场分析认为,肯定会有旅客为了提高成功率,在购票时“广种薄收”,按照自己的需求抢购相关车票,随之产生“重复购买、改签”等行为,将给铁路资源造成浪费。

此外,有不少旅客称,因春节放假不可能提前60天公布,这一新政会导致春运车票更难买,为此可能会被迫

“先提前买票,再根据放假日期改签”。

因此,考虑到铁路部门在宣布预售期提前至60天时,曾表示将完善退票和改签措施,有不少铁路人士认为,新退票改签政策正是对预售期提前60天的一个补充。

分析人士称,由于明年春运在即,铁路此举有助于减轻春运工作量。

### 可防止再钻改签漏洞

按照目前的阶梯退票费收取规定,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24小时以内的,退票时收取票价20%的退票费。

微博上多数网友对铁路的退票改签新政策表示赞赏,但是,也有部分网友开始担心。

网友“花吃了小柯基”称:“看了评

论我才知道,大家都称改签是在48小时以内改的,90%的人对15天后会干嘛完全不知道。这个政策真正有利的,是做事有计划不忙乱的人。”

也有分析认为,车票退票改签新政可能会影响互联网票务企业运营。

在铁路总公司宣布延长铁路客票预售期至60天时,针对开车前24小时内退票的手续费高达20%,携程网旗下的铁友网曾开发了“一键退票”的功能,其原理是:系统自行搜索后60天

的票价最便宜的车次,为旅客的现有车票办理改签,新旧客票的差价将由铁路返回旅客的账户;然后再将改签后的低价车票退掉,铁路只对改签后的

由于铁路总公司已经不允许开车前48小时以内至开车后的客票,改签到票面日期次日及以后的车次,或将逼迫互联网票务企业调整类似业务。

前的学生票。

针对务工人员难以提前确定返乡日期的情况,此次调整至提前60天发售的车票(仅限固定旅客列车,铁路部门将在1月上中旬,使用临客列车车票票额以及学生票的剩余票额,用来办理务工人员团体往返票。

## ■相关新闻

### 京沪唯一朝发夕至动车取消 3趟夕发朝至卧铺动车也已列入取消计划

行驶时间长,占据整个白天时段,商旅人士不乐于选择……这些因素让京沪高铁上唯一一对运行的“朝发夕至”动车组列车被迫取消。

根据中国铁路总公司最新公布的新运行图,从12月10日起,D316/D319次京沪动车将被高铁列车取代,行驶时间大幅缩短近4个半小时,二等座票价也增加了145元。

D316次是京沪高铁上唯一的“朝发夕至”动车组列车,每天8:15从上海虹桥发车,全程行驶10小时26分钟,二等座票价408元。

查询中国铁路总公司客服中心12306网站可发现,目前,从上海至北京的高铁、动车组列车中,D字头列车有4趟,即D316次、D312次、D322次、D314次,其余为G字头的高铁列车。

D316行驶全程占据了整个白天。一位铁路内部人士称,这种特征导致商务旅客不愿选择,上座率也一直无法达到预期目标。

据悉,D字头动车组列车的车速为每小时250公里,G字头高铁列车的车速为每小时300公里,两者的时速差距有限。

但是D316次要比同线路上G字头的高铁列车行驶时间增加近乎一倍。

据悉,根据相关规定,火车运行时要遵循待避的规律,即慢车要避免让快车。

在京沪线上,D字头列车需要避让G字头列车。因此,D316次在滁州停靠42分钟,在定远停靠41分钟,在蚌埠南停靠54分钟,在徐州东停靠45分钟,在枣庄停靠20分钟。

根据中国铁路总公司于12月10日起实行的新的铁路运行图,D316次列车将被撤销。

有知情人士透露,铁路的调图文件显示,D316(返沪为D319)次列车将被G412(返沪为G411)次替代,使用CRH380B型车底,变成一趟高速动车组列车。

## 国办发布意见: 政府网站建设纳入考核 收到网民意见 7个工作日内反馈



1日,中国政府网转发《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》(以下简称“意见”)。根据意见,各地区、各部门要将政府网站作为政府信息公开的第一平台,建立完善信息发布机制,第一时间发布政府重要会议、重要活动、重大政策信息。涉及本地区、本部门的重大突发事件、应急事件,要依法按程序在第一时间通过政府网站发布信息,公布客观事实。

意见称,县级政府各部门不再单独建设政府网站。今后,把政府网站建设管理作为主管主办单位目标考核和绩效考核的内容之一。

### 出台政策 需配专家解读

意见称,政府网站是信息化条件下政府密切联系人民群众的重要桥梁,也是网络时代政府履行职责的重要平台。近年来,各级政府积极适应信息技术发展、传播方式变革,运用互联网转变政府职能、创新管理服务、提升治理能力,使政府网站成为信息公开、回应关切、提供服务的重要载体。但一些政府网站也存在内容更新不及时、信息发布不准确、意见建议不回应等问题,严重影响政府公信力。

根据意见,各地区、各部门要将政府网站作为政府信息公开的第一平台,建立完善信息发布机制,第一时间发布政府重要会议、重要活动、重大政策信息。依法公开政府信息,做到决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。

健全政府网站信息内容更新的保障机制,提高发布时效,对本地区、本部门政府网站内容更新情况进行监测,对于内容更新没有保障的栏目要及时归并或关闭。

意见要求,政府研究制定重大政策时,要同步做好网络政策解读方案。涉及经济发展和民生等政策出台时,在政府网站同步推出由政策制定参与者、专业机构、专家学者撰写的解读评论文章或开展的访谈等,解读政策。

### 社会热点 第一时间回应

意见要求,做好社会热点回应。涉及本地区、本部门的重大突发事件、应急事件,要依法按程序在第一时间通过政府网站发布信息,公布客观事实,并根据事件发展和工作进展及时发布动态信息,表明政府态度。

围绕社会关注的热点问题,相关部门和单位要通过政府网站作出积极回应,阐明政策,解疑释惑,化解矛盾,理顺情绪。

意见还要求,各地区、各部门要通过政府网站开展在线访谈、意见征集、网上调查等,加强与公众的互动交流,广泛倾听公众意见建议,接受社会的批评监督,搭建政府与公众交流的“直通车”。

### 县级政府各部门 不再单独建网站

意见要求,各级政府相应的后台服务团队和受理系统。收到网民意见建议后,要进行综合研判,对其中有价值、有意义的应在7个工作日内反馈处理意见,情况复杂的可延长至15个工作日,无法办理的应予以解释说明。

### 县级政府各部门 不再单独建网站

意见要求,各级政府向公众公开举办重要会议、新闻发布、经贸活动、旅游推广等活动时,政府网站要积极参与,做好传播工作。各级政府网站之间要加强协同联动,同时,加强与新闻媒体协作,规范外语版网站内容。

意见要求,建立信息协调机制,规范信息发布流程。同时,加强网上网下融合。业务部门要切实做好网上信息提供、政策解读、互动回应、舆情处置等线下工作,使线上业务与线下业务同步考虑、同步推进。

建立政府网站信息员、联络员制度,在负责提供信息内容的职能部门中聘请若干信息员、联络员,负责网站信息收集、撰写、报送及联络等工作。

意见要求,县级政府各部门、乡镇政府(街道办事处)不再单独建设政府网站,要利用上级政府网站技术平台开设子站、栏目、频道等。

意见还要求,建立网站信息内容建设管理规范。国务院办公厅牵头组织编制政府网站发展指引,明确政府网站内容建设、功能要求等。

### 政府网站不合格 将被问责

意见要求完善考核评价机制。

今后将把政府网站建设管理作为主管主办单位目标考核和绩效考核的内容之一,建立政府网站信息内容建设年度考核评估和督查机制,分级分类进行考核评估,使之制度化、常态化。

对于不合格的网站,通报相关主管主办部门和单位,要求限期整改,对分管负责人和工作人员进行问责和约谈。完善专业机构、媒体、公众相结合的社会评价机制,对政府网站开展社会评价和监督,评价过程和结果向社会公开。