

节假日坐火车回家，为啥只能买到全程票

记者调查同一列火车能买到全程票买不到区间票问题

- 北京市民刘先生的老家在江苏徐州，最近几年他春节坐高铁回家过年，买不到徐州东站的票，只能买到上海虹桥站的票，中途在徐州东下车。二等座的差价为200多元
- 国铁集团客运部回应称，铁路部门依据历史客流出行规律，以充分发挥运力资源效能、统筹兼顾长短途客流需求为原则，按照长短途旅客列车分工、分时段分车次制定差异化售票组织策略
- 有专家认为，铁路企业实行火车票区间限售，是正常的运营机制设计，主要考虑的是车站的客流量和铁路企业的经营需要。如果经停站分配车票过多，会导致经停站到终点站的车票难以售卖，给铁路企业带来损失
- 有专家认为，铁路企业以追求经济效益最大化为目标进行流程设计，没有考虑到消费者利益最大化，侵害了乘客的选择权和公平交易权。同时，由于铁路企业并未将原因明确告知乘客，又侵害了乘客的知情权
- 有专家建议，铁路企业应该依法尊重消费者的选择权、公平交易权、知情权，考虑消费者的合理诉求，全面开放长、中、短途车票，同时对车票销售政策履行更充分、更周详的信息披露义务，让消费者明明白白买票、乘车

□ 本报记者 陈磊 周斌
□ 本报见习记者 孙天骄

北京市民刘先生的老家在江苏徐州，最近几年他春节回家过年，买高铁票时都买“北京—上海”的全程票，然后中途在徐州东下车。

以8月19日G105列车北京南至上海虹桥为例，全程票二等座是553元，中途到徐州东是309元，差价244元。

刘先生为何舍近求远？“因为我根本买不到徐州东的高铁票。春节前，不管我提前多少天抢票，到徐州东总是无票，往往要把买票区间拉长到上海，才能买到票。”刘先生无奈地说，“为什么节假日回家，只能买到全程票呢？”

有此疑惑的不仅仅是刘先生。《法治日报》记者近日采访发现，不少乘客都有类似的购票经历：同一趟火车，买票时显示到终点站有票，但途中的一些经停站却显示无票。

对此，中国国家铁路集团有限公司客运部回应称，铁路部门依据历史客流出行规律，以充分发挥运力资源效能、统筹兼顾长短途客流需求为原则，按照长短途旅客列车分工、分时段分车次制定差异化售票组织策略。

采访中，有专家认为，铁路企业虽然承担了国家规定的公益性运输任务，但也是市场主体，在售卖车

票时需要进行经济利益的考量，区间限售主要考虑的是车站的客流量和铁路企业的经营需要，是正常的运营机制设计。也有专家提出，铁路企业以追求经济效益最大化为目标进行流程设计，没有考虑到消费者利益最大化，实际上侵害了作为消费者的乘客的选择权和公平交易权。

不少乘客遇到类似情况 国铁集团解释背后原因

今年30多岁的刘先生在北京一家事业单位上班。他回忆说，春节回家买高铁票是一件痛苦的事儿，提前设置好时间到点抢票、使用抢票软件抢票等，都买不到票。

有一年春节前，他发现同一天多趟“北京—上海”的列车，从北京南到徐州东的高铁一、二等座均显示无票，之后到上海虹桥中间各站点也无票，直到终点站上海虹桥站，多趟列车都显示有票。

“虽然买到终点站多花了不少钱，但我也没有其他更好的选择。”刘先生说。此后，他坐高铁回徐州时，多次按照上述方法操作。

刘先生说：“既然能够买到全程票，理论上也能够买到区间票。同一趟高铁，为什么买不到区间票但可以买到全程票？”

安徽人金枝和丈夫一起在北京打工多年，她的老家距离江苏省南京市比较近，春节时经常坐火车到南

京，然后由亲戚开车到南京，接他们回家。

今年春节，她和丈夫选择1月29日（农历腊月初七）回家，但铁路售票官网上一直显示北京南到南京无票。后来，他们选择终点站是上海时，有两趟动车均显示有票。无奈之下，他们只好买了两张终点站为上海的动车票。

记者查询金枝常坐的D709列车，8月21日二等座北京南到南京票价为214元，到上海为269元，差价55元。

类似的情况并非单单发生在京沪线上。

在北京一家中介机构工作的张女士，每年都要坐火车回老家宁夏回族自治区灵武市看望父母，但买火车票时却要选银川站。“没办法，同一趟火车，我买到银川就有票，到灵武就没有票。”8月1日，张女士告诉记者，春节前、国庆节前、劳动节前甚至周末买票都会遇到这个问题。

2011年之前，北京没有直达灵武的火车，张女士每次都是先从北京到银川，再从银川坐汽车回家。随着我国铁路事业的发展，2011年，灵武市有了火车站，银川和北京之间的列车按照新的线路运行，中间经停灵武。2014年之后，银川和北京实现两地间夕发朝至，张女士的回家之路不再漫长。

“经停灵武，但买不到票，无论提前多少天到代售点买票或是在铁路售票官网上抢票，都买不到。”张女士说，无奈之下，她只能购买到银川的票，到灵武站下车。8月2日10时，记者登录铁路售票官网，根据张女士所说，选择8月6日（周五）这趟火车查询发现，自北京西站始发，如果买到灵武，显示硬座、硬卧、软卧、高级软卧均无票，但如果买到终点站银川，硬座、硬卧、软卧均显示有票，高级软卧有余票2张。

还有乘客将相关疑惑发到了网上。2020年12月3日，人民网的“领导留言板”栏目有乘客留言，“购买中途站，只能买到发到终点全程票的问题”。留言称，工作在北京，家在辽宁省盘锦市，每次节假日回家只能买北京至大连、北京至沈阳始发到终点的全价票，从来没有成功买到过北京至盘锦的正价票。

记者就此联系采访国铁集团，8月13日收到回复。据国铁集团客运部介绍，铁路部门依据历史客流出行规律，以充分发挥运力资源效能、统筹兼顾长短途客流需求为原则，按照长短途旅客列车分工、分时段分车次制定差异化售票组织策略。进入预售期后，会对列车车票预售、候补购票情况进行监控分析，根据供需变化，动态调整售票策略。如遇列车短途票额已售罄，长途票额较为充足的情况，铁路部门将分阶段投放部分长途票

额满足短途需求，实现票额利用最大化。

铁路企业考虑经营需要 乘客多项权利或被侵害

如何看待这一现象？记者为此采访了多名业内专家。

中国政法大学副教授、中国消费者协会理事吴景明认为，铁路企业实行火车票区间限售，是正常的运营机制设计。

在吴景明看来，铁路区间限售主要考虑的是车站的客流量和铁路企业的经营需要。从车站客流量来看，一趟列车的终点站一般属于大站，客流量集中，所以在分配车票数量时要“优先保证长途旅客出行”。与此相对应，分配给经停站的车票数量就会减少。从铁路企业的经营需要看，铁路企业以铁路客货运输为主业，虽然承担了国家规定的公益性运输任务，但也是市场主体，在售卖车票时需要进行经济利益的考量，如果经停站分配车票过多，会导致经停站到终点站的车票难以售卖，给铁路企业带来损失。

“铁路企业的这种售票策略，导致部分乘客难以购买同一趟列车的经停站车票，这部分乘客如果购买全程票之后在经停站下车，其多支出的票款部分转化为铁路企业的收入，但对乘客来说则是损失。”中国人民大学法学院教授、商法研究所所长刘俊海指出。

在刘俊海看来，铁路企业以追求经济效益最大化为目标进行流程设计，没有考虑到消费者利益最大化，实际上侵害了作为消费者的乘客的选择权和公平交易权。同时，由于铁路企业并未将原因明确告知乘客，又侵害了乘客的知情权。

刘俊海认为，国铁集团为国有独资公司，承担国家规定的公益性运输任务，其在提高经济效益，确保国有资产保值增值的同时，也应该承担对公众的社会责任，不能出于追求效益最大化的目标，以不合理的流程设计侵害部分乘客的权益。

浙江省公共政策研究院研究员高艳东认为，铁路企业的这种行为属于违反合同法及消费者权益保护法的民事违法行为。首先，应当明确铁路企业是提供运输服务的民事主体；其次，基于其在缔约过程中利用其优势地位而营造出的不平等权利义务地位，导致双方合同处于显失公平的状态，应受合同法调整；再次，铁路企业的行为属于其利用不公平的优势地位违背消费者的意愿，限定消费者只能购买其指定的商品，即全程票，而不能根据其自身的需求进行选择。因

此，该行为不仅侵犯了消费者的自主选择权，还侵犯了消费者的公平交易权，应当承担相应的民事责任。

建议铁企调整售票机制 履行充分周详信息披露义务

如果存在侵权，那么乘客的合法权益又该如何保障呢？

高艳东分析称，铁路企业开放全程票而关闭部分区间票的做法可能是为了企业本身的利益最大化，防止因为消费者分段购买区间车票而造成部分区间车票资源浪费，同时还可以预防“买短乘长”现象，杜绝部分乘客采用购买区间票的方式逃票。但是这一做法侵害了一般乘客的合法权益。

“从消费者权益保护法的角度出发，消费者是弱者，对弱者特别保护，是国家的立法理念。而铁路企业处于市场的优势地位，其行为了又剥夺了消费者的自主选择权和公平交易权，属于应受消费者权益保护法规制之行为。”高艳东说。

高艳东指出，根据我国民法典的相关规定，“从事公共运输的承运人不得拒绝旅客、托运人通常、合理的运输要求”。铁路企业和乘客属于法律地位平等的民事主体，不得在缔约过程中利用其强势地位滥用权利，损害相对方之利益，而铁路企业忽视乘客的权利，导致权利义务不对等，应当予以调整。又因为铁路企业在运输合同关系中是公共运输服务的承运人，基于铁路总公司的强制缔约义务，其负有对乘客向其发出的要约予以承诺的义务，非有正当理由不得拒绝该要约。换言之，对乘客的要约，铁路企业非有正当理由不得违背承诺。

“若乘客发现在网络平台上不能购买区间票而只能购买全程票，可以向人工平台提出购买要求，而铁路企业不应当且无权拒绝乘客购买区间票的正当、合理的要求。铁路企业若因为存在过错造成乘客损失，则应当承担缔约过失责任。”高艳东说。

吴景明认为，解决之道在于，铁路企业积极通过官方渠道向乘客公布车票限售信息，使区间限售政策透明化和合理化，及时向乘客答疑解惑，告知乘客经停站无票的原因，引导乘客合理选择出行方式。

刘俊海的建议是，铁路企业应该依法尊重消费者的选择权、公平交易权、知情权，考虑消费者的合理诉求，全面开放长、中、短途车票，同时对车票销售政策履行更充分、更周详的信息披露义务，让消费者明明白白买票、乘车。

制图/李晓军

社区直接给部门“派单” 掐灭信访苗头

深圳市信访局倾力打造“500米群众诉求服务圈”

□ 本报记者 唐荣
□ 本报通讯员 开瑶 吴佳星

“罗湖区兴湖路富宝市场对面停车场变成临时市场，用东门市场卸货区的名义进行无证经营！”近日，多位广东省深圳市罗湖区居民向社区反映这一问题。社区工作人员获悉后，立即前往实地了解情况，并将相关信息录入“罗湖区诉求平台”。经研判，社区党委组织市场监督管理局、区信访、街道综治办等部门联合处理，依法要求相关部门责令改正，劝离乱摆卖商贩。

此举是深圳市信访局推行“社区发令、部门执行”机制的一个缩影。

所谓“社区发令、部门执行”机制，是指区信访工作联席会议办公室授权社区党委，对需要区、街道相关部门参与调处的矛盾纠纷，由社区党委发令，各相关部门按要求到场调处。

据悉，深圳市通过该机制将更多资源下沉到车水马龙、人流密集的地方，在工地、医院、车站、商圈建设站点，打造“500米群众诉求服务圈”“500米公共法律服务圈”“500米社会心理服务圈”，盘活资源，解决人民群众在就业、教育、医疗、社保、养老、食品安全、生态环境、社会治安等方面的各类诉求。

发挥“老熟人”优势 多元力量共同参与

6月上旬，深圳市福田区梅林街道上梅林社区。平安员范锦梅协助区级土、信访部门，花了不到两周

时间，成功调处了一宗涉及拆迁、赔偿分配比例等多方因素影响的旧改纠纷案。

随着城市更新改造，上梅林社区周边一直存在涉及城市更新、旧改等信访矛盾纠纷“老大难”问题。如果一些性子急躁的居民与开发商争吵，很有可能引发社区局部信访舆情。范锦梅在该片区工作站工作了19年，她深知其中利害关系。于是，她积极发挥自己的人缘地缘优势，协助社区开展矛盾纠纷调处工作。

像范锦梅这样深耕基层、参与信访工作的平安员，深圳市有30万余人。他们来自不同领域：网格员、楼栋长、社区“五老”、司法、心理咨询、两代表一委员、信访督查专员等14类社会力量。在参与基层社区管理过程中，他们以社区“老熟人”身份参与当地社区矛盾纠纷调处工作。如今，“发令机制”赋能基层社会治理后，“老熟人”优势得以进一步彰显。

通过层级“发令”，赋予社区预警发令之能，简化了以往“社区先向街道打申请—街道向区级汇报—区级再统筹调度”审批流程，由信访纠纷源头地直接给区级信访部门“派单”，不仅能在当日内将这些信访“苗头”通过群众诉求服务系统转给事权单位，还调动了社区工作人员积极性。

“社区百姓习惯遇事找社区工作站帮忙，如果能及时与上级部门协调联动起来，很多苗头性信访问题就能从源头抓起，我们的工作就变得很有价值了。”范锦梅说。

深圳市人民政府副秘书长，市信访局党组书记、局长何奕飞指出，基层之所以能成功处置相应量的信访诉求，除了社区“发令机制”为基层干部提供了平

台、队伍、机制、系统“四个有”保障以外，更重要的是，这套“发令机制”还调动多元化社会力量主动参与基层社区共建共治共享，让“陌生人社区”逐渐成为“熟人社区”。

基层发令部门执行 立行立改狠抓源头

6月中旬，深圳市龙岗区宝龙街道同心社区的平安员成功预警了一起工地欠薪案。接到问题反映后，他们当日便以电子发令单形式，快速上传到平安“码上办”系统，社区信息员将调解需求秒批给调解员。8分钟后，调解员、社区街道相关部门便与工地的工人取得了联系。事后，在电话回访中，工人代表曹某点赞信访干部及时高效的处置方式。

时任龙岗区信访局党组书记、局长白黎敏说：“面对复杂程度不高的信访案，我们两天内就能在街道层面结案，即使预警到复杂类信访事项，电子发令单经社区书记审批发令给区级诉求平台后，也能让相应事权单位在5至10分钟后收到社区的调解需求。只要被列入‘社区发令’事项，就会有信访干部从源头督查督办。”

“发令机制”运行以来，深圳市围绕“五个一”开展工作：第一时间发现、第一时间受理、第一时间化解、第一时间确认、第一时间反馈。“诉求服务在身边，矛盾化解在源头，问题处理在基层”的“正金字塔型”信访格局逐渐成型。

以7月23日为例，当天深圳市四级群众诉求平台共受理1257宗，化解972宗。其中，纠纷类受理501宗，化解608宗。全市网格员现场巡查调解群众诉求共175

宗，引导至社区共60宗，其他平安员现场化解群众诉求共64宗。全市共发出“发令单”12份，职能部门响应12份。

数据显示，今年上半年，深圳市共调处信访案4592宗，其中历史积案化解202宗，收到群众送来锦旗74面。

创新智慧指挥系统 在家门口化解纠纷

8月13日22时，家住深圳市坪山区坑梓街道秀新社区东二巷的王某利用“微信搜索”功能，找到“创新坪山”微信公众号，在“@坪山”写下了他的烦心事。原来，王某居住的城中村内，垃圾桶变少了，桶内垃圾时常爆满，加上清理不及时，垃圾堆积如山，社区内弥漫着一股臭味，居民怨声载道。

爆料半个小时后，这条诉求被“民生诉求”平台值班的分拨员监测到了。分拨员迅速将该诉求列为区级市政服务类预警事项，并分级分类转到对应部门坑梓街道市政服务部。5分钟后，坑梓街道市政服务部收到了诉求信息，第一时间责成清洁公司加强城中村的日常保洁工作。当晚，环卫工人便对秀新社区东二巷的垃圾进行了清理，还在垃圾指定投放点重新摆放了四个垃圾分类桶，张贴垃圾分类宣传海报。

除了坪山区的“创新坪山”微信公众号以外，还有盐田区的“民意通”小程序等，深圳市各区发挥大数据效能，从数字化风险排查、预警到数字化追踪办件，层层压实权责，推动基层信访矛盾纠纷“不上交”，化解群众的“揪心事、操心事、烦心事”。

这套智慧指挥系统是深圳市信访局着力搭建的“四根柱子”之一。

据了解，今年以来，为进一步深化信访改革，坚持“我为群众办实事”的诉求服务宗旨，深圳市信访局在全市大力推行群众诉求服务“光明模式”全覆盖，搭建“四根柱子”，即一座群众诉求服务四级平台，一支队伍，一套“发令机制”，一套智慧指挥系统。建设区、街道、社区和人员密集场所四级平台，让深圳市各区成为群众诉求服务“指挥部”，街道成为“主战场”，社区成为“主阵地”，各站点成为“前哨站”，发挥全市平安志愿者队伍驻点社区的人缘地缘优势，依托“社区发令、部门执行”机制，改革创新信访工作。通过创新基层社会治理，织牢织密基层社会治理防控网，实现信访矛盾纠纷源头治理。在各大街区全口径搜集信访矛盾纠纷诉求，及时高效预警，依法就地大量信访矛盾纠纷化解在群众“家门口”。

