



铁路部门推出老年旅客电话订票服务

“复古”操作护航老年人返乡路

□ 本报记者 赵丽
□ 本报见习记者 张嘉幸

骎骎踏春，“马力”全开，2026年春运于2月2日正式拉开帷幕。

人潮涌动的归乡路上，铁路部门是春运出行的绝对主力军。1月20日起，在既有订票渠道的基础上，铁路部门正式推出老年旅客电话订票服务，60周岁及以上老年旅客购买乘车日期为2月2日及以后、预售期内距开车前3天及以上的火车票时，可直接拨打铁路12306客服电话办理订票业务，并可自主选择线上或线下方式支付票款。

接受《法治日报》记者采访的专家认为，这项看似“复古”的人工电话订票服务，实则精准戳中了老年人操作智能App的购票痛点，为老年群体开辟了一条便捷、高效的购票“绿色通道”，是助力老年人共享经济社会发展成果、弘扬社会主义核心价值观的必要举措，彰显了公共服务的温度与力度。

双管齐下购票更省心

春运归乡潮中，总有一群身影格外让人牵挂：他们满头华发，怀揣着对家人最朴素的思念，却常常在购票环节犯了难、卡壳了。

今年68岁来自河北保定的王大爷，近几年一直在广东广州帮着儿女接送孩子，照料家务。春节前夕是他最盼望的节点——忙碌一年，终于可以返乡过年了。然而，购票问题一度令他头疼。

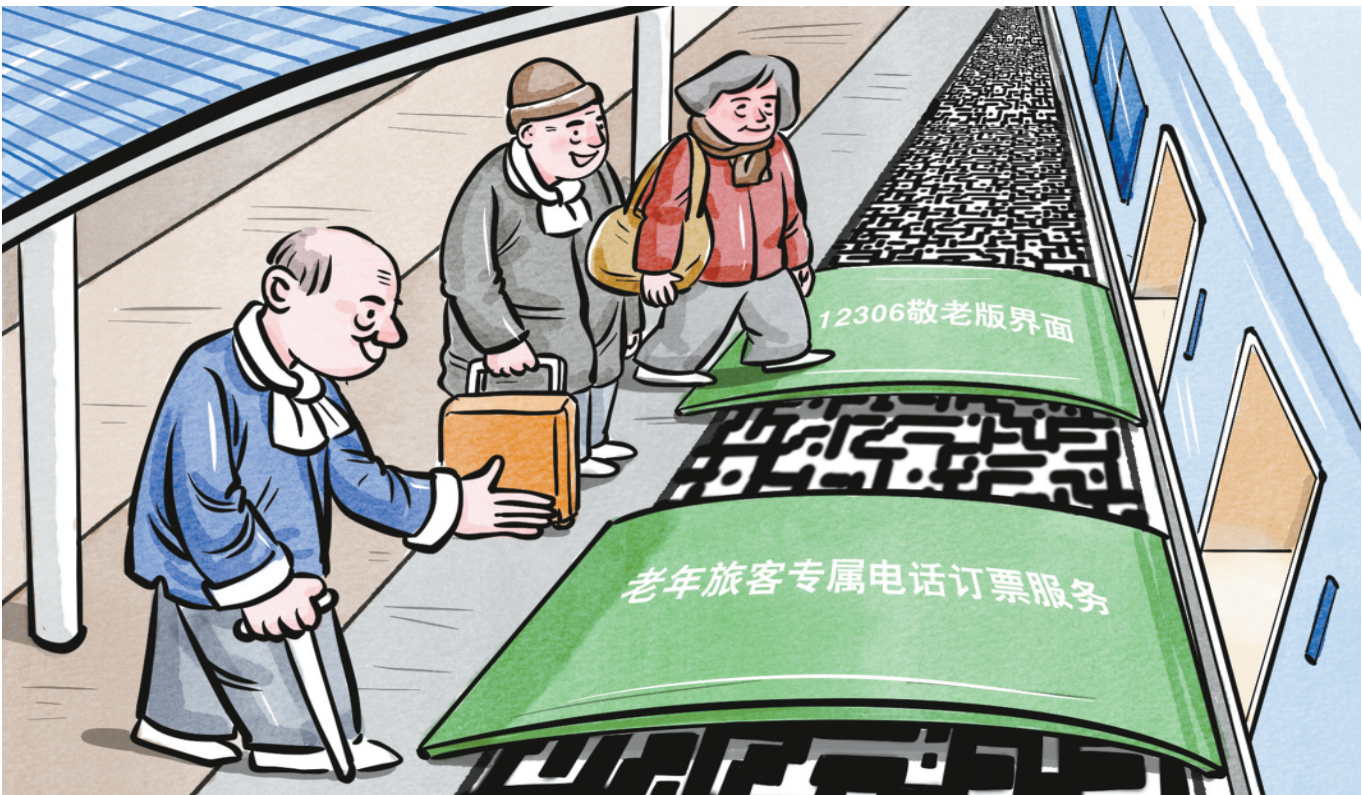
“我眼神不好，智能手机的字放大也看不清，铁路12306App的界面反反复复研究了大半年，还是不知道该怎么做注册账号、怎么查询车次、怎么选座，更别说抢票了。”王大爷坦言，以前每到春运购票高峰期，他都要连着好几天早早起床，乘坐公交车赶往火车站排队购票，常常一等就是一两个小时。有时候好不容易排到他，他心仪的车次却早已售罄。他也曾尝试让儿女帮忙抢票，可是儿女工作繁忙，偶尔赶不上放票的时间，他就只能望着车票信息暗自发愁，甚至有几年没能按时回家过年。

王大爷的困境并非个例。记者采访了解到，在数字化购票成为主流的当下，不少老年人因不熟悉智能设备操作，不懂如何使用购票App，在春运购票过程中屡屡“碰壁”。

2026年春运期间，铁路12306平台持续迭代升级、优化服务，首次为60周岁及以上老年旅客开通人工电话订票专属服务，搭配此前已优化升级的12306敬老版界面，可谓双管齐下，让老年群体告别“数字鸿沟”，购票过程更省心、更暖心、更安心。

“这是相关部门多年来聚焦老年群体出行需求、攻坚克难的成果，对保障老年人顺利出行、推进法治交通建设的贡献均值得肯定。”交通运输部管理干部学院教授、中国交通运输协会法律工作委员会会长张柱庭告诉记者，铁路部门此次推出老年旅客电话订票服务，与面向大众的传统电话订票不同，精准聚焦60周岁及以上老年群体，通过拨打12306客服热线并按提示直接转接人工服务，可由客服人员“一对一”协助完成全程操作。其核心优势在于彻底简化流程，老年人无需记忆复杂指令或自行操作，只需口头说明需求，后续查票、选座、下单均由客服代劳。

北京工业大学城市交通学院副院长陈艳艳表示，老年旅客电话订票服务，与务工人员预



购票、学生优惠购票等举措形成互补，全面覆盖了春运期间不同重点出行群体的需求，进一步完善了春运服务体系，是铁路服务面向不同人群开展精准服务的进一步升级，更是公共服务从“技术适配”向“情感适配”转型的生动诠释，传递了“不让任何人在数字化进程中掉队”的发展理念与民生温度。

不断完善无障碍服务

受访专家向记者表示，铁路系统并未止步于老年旅客电话订票服务，而是持续发力、精准施策，进一步填补相关领域的各类细分需求，不断完善适老化无障碍服务体系，让公共服务更具包容性与可及性。

张柱庭介绍，目前铁路相关服务平台、移动互联网应用程序正逐步符合无障碍网站设计标准和国家信息无障碍标准；交通运输设施及公共交通运营单位，纷纷为老年人设置无障碍服务窗口、专用等候区、绿色通道和优先座席，并配备辅助器具、提供咨询引导，字幕报站等配套无障碍服务。铁路运输企业逐步扛起社会责任，依法推进适老化无障碍信息交流与社会服务体系建设，全力保障老年群体的出行权益。

陈艳艳提到，铁路系统多措并举优化特殊群体出行服务，除推出老年旅客电话订票服务外，还上线了12306敬老版界面、提高老年旅客乘车积分等专属举措，开行“候鸟”旅游专列，在各大火车站设置无障碍窗口及重点旅客候车专区，充分兼顾不同群体的差异化诉求，让各类旅客都能感受到出行的便捷与被尊重的温暖。

北京市律师协会交通管理与运输法律专业委员会主任黄海波告诉记者，针对不同群体的出行需求，目前铁路部门已从票种设计、人群适配、场景匹配等多个角度，对购票需求进行精细化拆分和精准响应。例如，根据不同人群和使用场景推出了计次票、定期票、优化务工人员预约购票服务、升级学生票政策、开通老年旅客电话订票通道等，全方位、多层次满足了不同旅客的出行需求，让春运出行更具针对性与便利性。

受访专家一致认为，从推出静音车厢、关注

宠物托运，到增设遛娃车厢，再到如今聚焦老年群体，一系列举措印证了铁路部门“兼顾效率与公平”的服务逻辑。铁路部门在拥抱数字化、智能化、持续提升整体服务效率的同时，始终关照技术弱势群体的需求，用精准服务化解他们的出行难题，真正实现了“人人可享受便捷出行”的服务目标。

简化流程确保便捷性

如何让老年旅客电话订票服务真正发挥作用，保障老年群体操作顺畅、购票便捷，切实解决他们的购票难题？

“要从流程简化、服务优化、配套完善、反馈及时四个维度协同发力，将‘简便、易懂、贴心’的原则贯穿服务全流程，让老年旅客真正感受到服务的温度。”陈艳艳具体指出，在流程简化层面，要实现“信息复用，少填少报”，在服务优化层面，要重点优化语音导航与人工服务，切实降低沟通成本。针对老年群体反映的转人工流程复杂、语音提示晦涩等问题，应进一步简化语音提示内容，将“转人工服务”设置为老年订票专线的首要选项，且提示语采用简洁易懂、口语化的表述，避免使用专业术语，让老年人一听就懂，一按就通；同时，加强对客服人员的专项培训，要求客服人员使用温和、缓慢、清晰的语言与老年人沟通，主动提醒订票关键信息，耐心解答老年人的重复提问，及时回应老年人的疑虑，确保沟通顺畅、高效。

陈艳艳建议，在配套设施和反馈机制层面，要强化配套支撑与动态优化，确保服务可持续、有提升。一是强化人力保障，根据春运客流高峰时段的电话咨询量和订票需求，动态调整12306老年旅客订票人工客服的配置数量，增设临时客服席位，缩短老年人的电话等待时间。

二是加强宣传引导，通过火车站公告栏、社区宣传栏、老年大学讲座、电视广播等老年群体常用的渠道，制作图文并茂的操作指南和通俗易懂的短视频，由社区工作人员、志愿者主动协助老年人了解、使用电话订票服务，让这项便民举措“被看见、会使用、能受益”。

三是健全动态反馈机制，建立“客服回访+车站调研+线上留言”的三维反馈体系，及时收集老年旅客及家属的意见建议，针对服务中出现的问题，快速响应、及时整改，持续探索推出新功能，优化服务流程，让服务在实践中不断完善，真正做到“以旅客需求为导向”的持续升级。

漫画/高岳

记者手记

在春运人群中，老年群体一直都是被牵挂、被关照的特殊存在。他们背负着岁月的痕迹，怀揣着对家人的眷恋，归乡的状态纯粹又炽热，却常常在数字化浪潮中陷入手足无措的困境——看不清手机屏幕的小字，搞不懂复杂的购票流程，跟不上转接即逝的抢票节奏，那些年轻人习以为常的便捷，于他们而言，却成了归乡路上难以跨越的“数字鸿沟”。

过往采访中，我见过一些老年人为了回家的一张车票，在售票窗口前长久等候；也听过他们因不会操作智能设备，无奈托付儿女却又担心添麻烦的愧疚心声。这种困境，曾是春运图景里一抹不容忽视的暗色。

而今年，暗处被点亮了。铁路部门推出的老年旅客专属电话订票服务，以及持续优化的一系列适老举措，不仅精准破解了老年群体购票难的痛点，更让我看到了公共服务对老年群体的温柔回应。这份转变，从来不是简单的技术补充，而是服务理念深化——真正的便民服务，从来不是让群众去适应技术，而是让技术贴合群众，尊重每一位旅客的习惯，给予每一个群体可选择的便利，这便是铁路部门此次适老化升级最动人的内核。

春运仍在继续，温暖从未停歇。愿每一位怀揣思念的老年旅客，都能在这些贴心举措的陪伴下，轻松踏上归乡之路，与家人圆满相聚；也期待更多公共服务领域能紧跟铁路部门的步伐，深耕人文关怀，细化服务举措，让温暖与善意，惠及百姓生活的方方面面。

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 吕佳慧 姜思琪

在浙江省杭州市滨江区“滨企安”宣防中心的大屏幕上，139项监测指标实时跃动，为辖区8万余家企业精准绘制动态“风险画像”。杭州市公安局滨江区分局以这套智能系统通过数据共享与问题共治，实现从经济数据常态化管控到风险预警处置的全链条覆盖。

这是滨江区法治护航高质量发展，让平安建设成果可观可感的一个缩影。

2025年以来，杭州市滨江区扛起高质量发展和高水平安全的双重使命，打造一套贯穿全年、覆盖全域的平安法治“组合拳”，以“抓源促治、强基固本”行动为主线，以综治中心规范化建设为抓手，全方位提供安全保障，全链条释放治理活力，全区域优化营商环境，奋力书写新时代平安法治建设“高新答卷”，走出了具有滨江特色的协同互动稳定的发展模式。

打造调解工作品牌

滨江区司法局浦沿司法所一楼大厅，陈设简朴温馨。在这里，一支由“退二线”的街社干部、专职调解员、法律顾问等组成的“浦娘舅”调解团凭借热心和专业，成为筑牢基层和谐的首道防线。

浦沿街道地处滨江西南，这里人口组成多元，各类矛盾交织。“浦娘舅”融合“以和为贵”的传统理念，打造兼具本土特色与现代社区治理的矛盾纠纷调处新范式。

“真是太感谢了，要是没有你们，这事不知道要拖到什么时候！”2025年7月，市民杨女士将一面绣着“调解有方解民忧 执法为民暖人心”的锦旗，郑重地交到浦沿司法所“浦娘舅”调解员手中。

原来，杨女士的孩子小李在参加学校组织的景区游玩过程中不慎受伤，由于事故涉及多方主体，赔偿难以达成一致。“浦娘舅”调解团介入后，果断采用分而化之的策略，与学校、旅游公司、景区三方展开深入沟通，用时6个小时成功推动达成调解协议。

浦沿司法所所长汪知二告诉《法治日报》记者：“调解不是‘和稀泥’，要用心倾听，依法依理找平衡点。”

浦沿司法所打造“浦娘舅”调解工作品牌，致力于推动矛盾纠纷“预防在源头、化解在社区、升华在文化”。2025年以来，已成功调解纠纷800余起。

西兴街道打造“西兴韵”品牌，在茶馆廊下化解心结；长河街道积极培育“长河头”“槐树里议事会”品牌，努力当好邻里纠纷调解“和事佬”……在滨江，平安建设智慧正呈现出“一街一品”的生动局面。

“在提升街、社两级综治中心实战效能力的同时，我们还结合区域经济社会发展实际，建优高教园区、产业园区、市场商圈等重点区域综治中心，让新时代‘枫桥经验’在基层的辐射力更强。”滨江区委副书记、政法委书记沈波说，当前全区70多个调解组织、400余名调解员共同编织一张多元解纷网络，让绝大多数矛盾化解在萌芽、解决在基层。

此外，滨江区持续推进综治中心规范化建设迭代升级，打造金盛、京安和高教园区等7个“重点区域综治中心”，配足配强调解力量，提升矛盾纠纷一线调处水平，以精细化治理筑牢全域平安滨江根基。

完善风险防控体系

“从全区企业经济发展基础数据的常态化管控，到企业风险的预警和处置，各项工作都依托‘滨企安3.0’系统良性运转，也实现了部门之间数据共享，问题共治的新局面。”滨江公安分局经侦大队相关负责人说。

近年来，滨江公安持续推进共富警务，通过“滨企安3.0”系统构建“一企一档”，联动多部门开展联防联控，目前共拦截处置风险企业1300余家，通过综合研判、及时干预，实现风险“早发现、早处置”。

滨江区公安还组织户籍、出入境、经侦等警种民警组成“兴企帮帮团”进驻科创园区，提供人才落户、证件办理、法律咨询等一站式服务。

近日，工程师陈先生刚在“浙里办”提交落户申请，不到2小时就收到了民警上门送达的户口簿。“没想到这么快，公安服务太给力了！”陈先生高兴地说。

作为浙江省首个、全国首批国家高新区，滨江集聚了15.9万家市场主体，新业态多元，经济活跃度高，滨江区始终将护航企业发展作为重要职责。

滨江区深化“改革沙盒”包容审慎制度探索及数据产业发展法治风险防范体系建设，率先在数据产业实现“指引—评价—激励”的风控法务防范闭环。

此外，滨江区开展严格规范涉企行政执法专项行动，依托浙江省行政执法监督平台对2024年以来区内企业被检查、被处罚的相关数据展开深度分析研判，为靶向监督执法行为筑牢数据根基。2025年，滨江区涉企行政执法检查数量同比下降46.14%，“检查扰企”问题大幅减少。

无需进入诉讼流程，一站直达解纷终点。滨江区人民法院积极探索“商事调解+X”多元解纷新模式，打造“缤纷调”商事调解品牌，推进商事调解力量“进园入企”。2025年共调解成功14521件，进一步优化法治化营商环境。

推动平安文化建设

“你好，我是送外卖的骑手，被另一名骑手撞伤了，想咨询一下误工费赔偿的问题……”近日，外卖员小李(化名)来到滨江区长河街道外卖小哥友好街区公共法律服务站求助。

在工作人员的指导下，小李通过公共法律服务自助机扫描身份证信息登录，系统匹配到一名律师提供法律咨询远程视频服务，仅用时5分钟，困扰小李的问题就得到解决。

这是滨江区司法局积极探索公共法律服务新模式，以“小窗口”保障“大民生”的一个日常片段。

滨江区持续推进建设“15分钟公共法律服务圈”，全面建成区、街道、社区三级公共法律服务实体平台，进一步织密立体化服务网络，不断提升群众的法治获得感、幸福感、满意度。

充满科技感的机器狗化身“平安特工”在人群中穿梭，平安建设、禁毒、普法、反诈、交通、消防等“摊位”热闹“开张”……去年，滨江区西兴街道在企业园区内开展“文化润心平安同行”市集活动，向产业青年普及安全及法治知识，让大家了解平安知识，感受平安文化。

去年12月，第八个“宪法宣传周”期间，滨江区长河街道联合长河司法所、禁毒办等部门举办法治宣传活动，通过设立展板、发放宣传手册，现场讲解等多种方式，向居民普及宪法作为国家根本法的重要地位。

滨江区积极开展“法治文化 平安同行”系列活动，推动平安文化建设氛围更浓，同时打造沿江法治文化宣传带，法治文化传承教育基地和国家安全人民防线建设宣传阵地，推动“步步入景、处处见法”，进一步讲好平安滨江、法治滨江故事。

兼顾高质量发展和高水平安全

杭州滨江书写平安法治建设「高新答卷」

新疆可可托海一雪豹袭击游客

游客被野生动物咬伤，责任谁担

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 龚彦晨

1月30日，新疆维吾尔自治区阿勒泰地区富蕴县林业和草原局发布情况通报称，近日，新疆富蕴县可可托海镇塔拉特村区域发生滑雪游客被雪豹咬伤事件后，1月28日，该区域又有雪豹出现，并闯入一牧民羊圈中咬死35只羊、咬伤5只。经初步判断，两起事件为同一只雪豹造成。

富蕴县林业和草原局组织专业人员制定工作方案，将雪豹捕获后，安全转运至富蕴县野生动物救助中心。救助中心计划待天气转暖后，经科学评估，适时放归野外。

据公开报道，被雪豹袭击的游客面部受伤，已被第一时间送往医院救治，伤情平稳。

游客在景区被野生动物咬伤，责任谁担？居

民，游客该如何防范风险？《法治日报》记者就相关问题进行了采访。

北京大成(乌鲁木齐)律师事务所律师谷雨介绍，野生动物保护法、《新疆维吾尔自治区实施〈中华人民共和国野生动物保护法〉办法》相关规定均明确，因受上述规定保护的野生动物，造成人员伤亡、农作物或者其他财产损失的，由当地人民政府给予补偿。具体办法由自治区人民政府制定。有关地方人民政府可以推动保险机构开展野生动物损害赔偿保险业务。

实践中，新疆多地已出台具体政策并推广致害保险：2023年，博尔塔拉蒙古自治州出台《自治州陆生野生动物致害补偿保险(试行)工作方案》，建立起“政府补贴投保300万元，农牧民自愿补充投保，撬动保险公司理赔2000万元”的补偿机制；2025年，伊犁哈萨克自治州印发《伊犁州直陆生野

生动物致害补偿保险实施方案(试行)》，构建风险补偿机制。此次事件的发生地富蕴县也已建立相应机制，并于去年9月办结首批陆生野生动物致害补偿保险，15名牧民共收到4万余元补偿金。

乌鲁木齐市公安局沙依巴克区分局环境资源和食品药品犯罪侦查大队大队长张晶提醒，日常生活中需做好应对野生动物侵袭的常态化防护。

张晶建议，牧民加高加固圈舍，放牧时远离山沟、树林等野生动物易隐藏区域；借助科技与辅助手段，在圈舍周边设置感应探照灯、声光驱避装置，饲养佩戴防狼项圈的牧羊犬，还可通过无人机巡护；及时求助专业部门，发现野生动物靠近或攻击牲畜，立即拨打林草、野生动物保护等部门电话，由专业人员采取种群调控、迁地保护等合法措施处置。

若不幸被攻击，优先保障自身安全，谷雨解释，野生动物保护法第十九条第三款规定，在野生

动物危及人身安全的紧急情况下，采取措施造成野生动物损害的，依法不承担法律责任。

新疆生产建设兵团第二师铁门关市公安局环境资源和食品药品犯罪侦查支队教导员赖艺鑫表示，在户外遇到野生动物时，谨记“不惊扰、不挑衅、慢撤离”：远距离发现时(50米左右)，缓慢绕开其活动路径，近距离偶遇时(10米左右)，举起衣角、背包等物品扩大自身轮廓，通过制造低沉声响向其传递非猎物信号；出行尽量结伴，避开黎明、黄昏时段，佩戴熊铃等发声装备，发现粪便、爪印等痕迹立即撤离，脱离危险后，应立即报警或联系当地有关部门，保存现场证据，如被抓伤、咬伤，要及时就医和接种疫苗。

“严禁投喂野生动物，一来可以避免被攻击，二来可以保护野生动物觅食能力。”赖艺鑫说，一些地方已作出规定，随意投喂野生动物将受到处罚。