网民追问“动车票实名制”——

实名制购票是否会“有名无实”？

□据 新华社

人、证、票“三合一”，D、G、C打头的所有动车组列车从6月1日起实行常态化实名制购票乘车。

动车票实名制引起网民的广泛关注，网民心存疑问：动车实名制购票是否困难？凭23种证件购票的规定能否有效阻击“黄牛党”？退票、丢票、团购票遭遇“乘车难”，应当如何改进？相关问题若得不到解决，实名制购票是否会“有名无实”？

铁路上海站的大屏幕上反复播放着动车票实名制公告。

民警正在查验旅客的车票及有效证件。

【追问一】铁路耗财旅客耗神，动车票实名制值不值？

动车实名制购票所需的时间相对增加，铁路部门系统升级需要投入不少资金，旅客为了购票学习新规又颇为耗神。那么，动车票实名制到底值不值？

网言网语 新浪上海网民“job”就认为，实行实名制购票后从买票到进站的时间都增加了，颇有“浪费时间”的嫌疑。天涯网民“五星将”表示，现在并不是每个人都有二代身份证，用其他证件导致买票时间相对延长，降低了效率，也增加了大量人力、物力、财力。网易上海网民就此建议，只对乘客多、运力紧张时段的相关车次实行即可，并不需要全面铺开。

记者观察 记者实地走访，发现目前铁路上海站所有人工售票窗口和分布在市内各处的火车票代售点均已安装二代身份证识读仪。只要在识读仪上刷一下二代身份证，等验证完成就可以正常购票，而且全程都有操作提示，并不困难。但如果使用二代身份证以外的其他证件购票，就需要售票员将证件号码逐一输入电脑，需要的时间会比较长。

记者在上海市徐汇区的一个火车票代售点看到，购买一张实名制车票非常容易，与过去相比只增加了几秒钟的时间。旅客纷纷表示“挺快的”，“没想到会这么容易”。

但是，由于动车实名制购票还在起步阶段，有不少旅客对规定并不十分了解。荷兰籍华人郭立君打算购买两张6月1日从上海到无锡的高铁票，与妻子一同出行。但因为对实名制的相关规定不够了解，他只带了自己的护照。由于一张有效的身份证件只能购买同一日期同一车次同一乘车站的一张车票，他联系了住在附近的朋友临时借了一张身份证，却发现买到的车票上面有朋友的姓名和身份证号码，届时妻子仍然无法通过查验。

铁路部门回应 铁路上海站党委副书记李屹向记者表示，使用二代身份证以外的证件购买实名制车票确实会多花一些时间。近期，铁路部门将通过报社、电视台、网站等新闻媒体加强宣传报道，通过车站电子公告、旅客广播提示等形式大力宣传，倡导旅客使用二代身份证购买实名制车票。

“我们正在对售票员进行业务培训，使其熟悉二代身份证件以外的购票证件，从而熟练掌握发售非二代身份证实名制动车票的技能，尽量减少旅客的购票时间。”李屹说。

专家评点 同济大学铁道与城市轨道交通研究院教授孙章认为，实名制购票是铁路现代化管理水平提高的一个过程，也是将来实行网上售票、空铁联运的基础。“我们的邻国印度实行铁路实名制购票也是首先在国内主要城市试行、然后推广到全国的，这与我国通过动车组列车试行有相似之处。”孙章说。

【追问二】用23种证件购票，实名制能否遏制“黄牛党”？

按照铁道部的安排，6月1日起，动车组列车实行常态化实名制购票乘车，乘坐动车的旅客需持车票和与票面所载身份信息相符的本人有效身份证件原件进站乘车。动车票实名制是否能落到实处，从而遏制“黄牛党”倒票？这也是网民关心的问题。

网言网语 网民“嘟嘟鱼”认为，火车票的实名制跟飞机票一样，并不能完全杜绝票贩子的倒票行为，因为票贩子仍然可以搜集身份证号码进行倒票。网民“zhazhi”还在天涯论坛上晒出了自己的经历，5月24日他电话预订10天后从广东到武汉的高铁票却被告知车票已售完，但听说“黄牛党”还能订到票，他感叹：实名制只是增加了一道手续而已！

记者观察 6月1日9时，记者来到铁路上海站，看到上海铁路公安和客运人员对一定比例的动车旅客在验票放客时进行了票证的查验，核对票面所载的身份信息与持票人的有效身份证件是否相符。

乘坐G7060次从上海到南京的一名旅客，忘了携带有效身份证件，在有同行旅客证明的情况下，工作人员出于人性化的考虑还是予以放行了。

铁路部门回应 李屹介绍，根据规定，旅客所持的车票、有效身份证件与本人不一致，或没有携带有效身份证件原件的，不允许进站乘车，必须到车站铁路公安制证口办理临时身份证明或者经铁路公安部门核实身份后，才能进站乘车。

目前，上海站的南北广场都在售票窗口旁的警务室开设了铁路公安制证口，携带相关证明信就可以办理临时身份证明。

上海铁路部门提醒旅客不要从票贩子手中购买火车票，这样很可能会导致旅客“买了票却上不了车”。除了在验票放客环节，他们在列车上也会对旅客进行抽检，提高打击“黄牛党”的力度。

同时，实名制车票是绝对不能直接转让的，只能办理退票然后重新购买，这对于打击“黄牛”也有积极作用。

专家评点 孙章认为，实名制购票能否落到实处，关键在于检查、检验是否到位。

同时，要遏制“黄牛党”倒票、缓解运输高峰时期一票难求的情况，关键还是要靠铁路大规模的建设发展，从根本上提升运力。“供需矛盾得以缓解，倒票就没有了市场空间，‘黄牛党’自然就消失了。”孙章说。

【追问三】旅行社组团动车游，如何不被“误伤”？

实名制购票使得旅行社组团游“难产”，原本被市场看好的动车游线路可能因此而风光不再。实名制购票如何不“误伤”组团动车游？

网言网语 新浪微博网友“椒叶江Sir”认为，推出实名制购票之后，旅行社统一购票变得很不方便，需要动车售票程序对此作出合理设计。

此外，还有网民认为，实名制购票实施后，车票一旦遗失，不仅只能挂失，在票未找到或办理退票之前不得购买同一天同一班次的车票，而且自己的个人信息也可能会泄露，挺让人担心的。

记者观察 京沪高铁开通后，串联起沿线南京、枣庄、曲阜、泰山等多个城市的高铁游线路，被业界视为市场的“新宠”。然而，看似商机无限的高铁游，却很可能因为实名制购票而“难产”。

春秋国旅国内组团部副总经理周详介绍，过去旅行社操作动车游都是采取“先购票后卖线路”的操作模式，而实行实名制购票后，旅行社必须改成“先卖线路后购票”。

“这会带来几个问题：一是万一线路销售出去，但是车票不够了，必然会影响旅客出行；二是如果旅客要改变出行计划，这张实名制车票也不能转售给他人。”周详说，“高铁游的客人过去只要提前一两天报名就可以了，许多人甚至习惯随到随走。而现在的实名制购票让旅行社很被动，对沪宁、沪杭线的短途动车游的影响最大。”

铁路部门回应 “对于团体旅客实名制购票，铁路部门给予了充分的重视和考虑，在政策规定、允许的范围内，我们会尽早了解这方面的市场需求，尽可能地创造条件为团体旅客提供购票便利。”李屹说。

专家评点 “实名制购票带来的困境的确是旅行社普遍面临的问题，如何既能保障旅客权益又不‘误伤’普通团队旅客，是铁路部门实行实名制购票后必须研究和解决的一个问题。”上海交通大学安泰经济与管理学院教授陈宏民说。

陈宏民建议，铁路部门应向民航借鉴经验，适当放宽条件，给旅行社预留座位。在旅客出发的前一天再根据旅行社提供的名单和其有效身份证件统一出票。