

洛阳·城事

■ 开栏语

随着社会的快速发展,人们对高效快捷的公共服务需求日益增长,而部分服务窗口存在的排长队现象成为当今市民关注的焦点问题之一。近期,本报接到了不少读者对类似问题的反映。虽然有些排队不可避免,但因服务不到位、设计不合理、不作为而引起的排长队现象仍然存在。

哪些地方排长队现象严重?有没有可行的解决方案?即日起,本报将对市民反映突出的服务窗口进行探访,并广泛听取读者和专家的建议,力争督促服务单位提高工作效率、服务水平,让广大市民享受到更快捷、优质的服务。

如果您发现有服务窗口存在排长队现象或对这种现象有自己的想法和建议,可拨打66778866或通过微博@洛阳晚报留言,我们会对反映突出的服务窗口进行走访,力争找到问题的根源。

今天,你排长队了吗

坐40分钟动车花20分钟买票

乘客质疑:高铁洛阳龙门站为何只开两个售票窗口

□记者 徐翔 文/图

核心提示

坐高铁本图个“快”字,但在高铁洛阳龙门站,购票取票环节就让“快”有点卡壳了。排长队购票经常出现,乘客有时要耗费一二十分钟甚至更长时间。有人调侃道:“排队时间都快赶上坐车的时间了。”

“十几个窗口就开俩,能不能多开点?”近段时间,不少读者致电本报提出这样问题。这种情况是怎样造成的?有没有解决方法?5日,洛阳晚报记者进行了探访。



售票窗口前排起了长龙

建议

增设自助设施
满足乘客需求

为进一步方便旅客购票,今年春运期间,南宁铁路局将售票窗口“搬”到学校、社区,通过设立火车票自助售票终端,24小时向旅客提供火车票取售服务,远期规划设立100台。

随着旅客对电话订票、网络购票的认识不断加深,通过电话、网络购票的旅客不断增加。市民张先生建议,如果售票机价格昂贵的话,可以在大型商场、社区增加单一功能的自动取票机来缓解排队问题。

市民王先生说,对于上了年纪的人来说,用自动售票机购票的确是一件头疼的事,车站是否可以安排专职人员在自动售票机旁指导旅客使用,提高售票速度。此外,可以给窗口排队乘客发号,规范秩序、力争缩短售票员出票时间。

市民秦女士建议,希望高铁站与我市的高校联合,开设大学生志愿者售票窗口,让大学生在闲暇之时充当“售票员”,既能让他们得到锻炼又能节约车站人力成本,还能为乘客节约时间,可谓一举三得。

现场 两条长龙横穿售票大厅

5日10时许,一走进高铁洛阳龙门站的售票大厅,首先看到的便是两条长龙。有十几个窗口的售票厅,只有1号和3号窗口开放。排队购票或取票的人从南边的窗口一直排到北边的落地窗前,横穿大厅,有20多米长。

大厅东北角放置有5台自动售票机,除两台显示“设备维护中”外,其余3台前均有10名左右的乘客在排队。

10时20分,洛阳晚报记者经过粗略计算,在大厅内排队的乘客有114人。“太慢了,就不能多开几个窗口

吗?”因为等待的时间过长,队伍后边的人开始抱怨,急着坐火车的乘客更是一边看表,一边跺脚。

“我去郑州坐动车才40多分钟,这买票就要20分钟。”一位拿到票的男乘客此话一出,立即引来一阵哄笑。

5分钟后,7号窗口开始售票,排队现象有所缓解。可是,好景并不长,由于缺乏有效引导,后来的人并不知道7号“临时取票口”是否能买票,又站在了1号和3号窗口的队伍中。

10时50分许,两条长龙再次出

现。为了解排队购票究竟需要多长时间,洛阳晚报记者对一位漯河乘客的购票时间进行了计时。从他排上队开始到拿到车票,共用了17分44秒。

11时许,当记者离开售票大厅时,里面已经有150人左右。

在采访中,绝大多数乘客对仅开两三个售票窗口的做法非常不理解。“有那么多窗口为什么不开?这不是故意制造排长队现象吗。”一名女士说。

回应 一半以上旅客取票太“存气”

车站方面能不能增开售票窗口或自助售票机,来解决排长队现象呢?当日下午,洛阳晚报记者采访了该站负责售票工作的李主任。

“售票班组一共8名职工,分‘三班倒’,现在已经在加班加点了,一坐下来,连喝水上厕所的时间都没有。”李主任说,对于市民反映的窗口较少问题,他们非常重视,可是由于客观原因,增加售票窗口目前还不能实现。

李主任说,高铁龙门站目前采取的是“弹性售票”方式,即人少就少开,人多就多开,但最多也只能开4个,这受制于人员编制等诸多问题。

“算上5台自动售票机,我们实际上的‘窗口’有9个,这并不算少了。”李主任表示,他们做过调查,造成排长队现象最主要的原因是一半以上的旅客在临上车前才到车站取票或购票,造成人员集中涌入售票厅。

李主任举了个例子,由洛阳龙门始发开往北京西的G562次高铁能容纳1000多名旅客。如果有1/4的乘客提前半个小时取票,那就是200多人,再加上集中到达的列车,购票取票旅客在几分钟内就会达到三四百人,“就算增加窗口也会产生排长队问题”。

李主任说,为了不耽误旅客的行

程,还是提醒大家尽量提前购票或取票。目前我市洛阳站、洛阳东站、关林站、洛阳龙门站及各代售点都能办理购票和取票业务。

对于为何总有自助售票机在维护中的问题,该站一名负责人表示,由于一些乘客不了解操作流程,很容易误操作,导致机器出故障。“自动售票机可投入的最低面额是5元,前几天一名陕西的乘客拿着一毛一毛的钞票往里塞,机器能不出故障吗?”他说,目前自动售票机都是国外进口的,在维修方面有一定困难。

能不能多增加几台自动售票机?该负责人坦言,要考虑成本问题。

拍卖公告

受法院委托,于3月26日10时,在洛阳市公共资源交易中心(洛阳会展中心A区5楼)拍卖位于洛阳市西工区唐宫中路18号天元智能大厦一处房产。有意者于3月24日17时前携有效证件到公共资源交易中心服务大厅办理竞买手续,保证金伍万元整。
展示时间:自公告见报之日起
展示地点:标的所在地
报名电话:69921062
咨询电话:18338861888
监督电话:62325608
河南冠博拍卖有限公司