



草原避暑之都 吸引八方房车客来“纳凉”

»06版«



检察官用“孩子话”讲清了校园欺凌这些事



●检察官与孩子们互动

集宁区检察院供图

»06版«

搬来小马扎、围坐唠家常,常青街道把民族团结宣讲办成了“邻里茶话会”

»07版«



这些为旅客着想的做法值得点赞

■牧云鸿

继“静”字票之后,铁路12306又推出“敬”字票。据媒体报道,铁路部门近期推出年满60周岁及以上老年旅客淡季周中购票优惠服务,相关旅客购买开车时间在5月29日至6月30日期间(端午假期运输期除外)的周中时段部分动车组车票时,可享受执行票价9折优惠。

从“静”字票到“敬”字票,是铁路部门优化服务的生动体现。在春运、暑期等客流高峰期外,通过价格优惠引导释放部分出行需求,既让一部分群体得了实惠,还优化了铁路部门的工作,可谓一举多得。此外,此番“敬”字票同步明确,持有残疾军人证、伤残人民警察证等

证件的60岁及以上中国公民,在享受原有优待票价基础上可再享受9折优惠,老年会员旅客享受普通旅客会员的3倍积分优惠,积分可用于兑换火车票或办理座位升席业务。这些优惠措施,充分体现出“敬”的诚意。

近年来,随着我国铁路运输网络建设日臻完善,铁路运力大幅提升,如何统筹好运力资源,持续提升铁路客运服务品质、提供更多体验友好的客运产品变得日益重要。铁路部门持续创新、开发更多个性化产品,让人眼前一亮。

进入信息时代,移动互联深化,人们的生

活水平、出行方式、消费体验不断升级,产生更多个性化需求。铁路部门认真研判这些需求,适时推出适应市场需要的产品服务。比如,今年春季推出的铁路赏花专线,“开往春天的列车”穿行于城乡沃野,既为旅客踏青赏春提供便利,也为春日消费注入新活力。再比如,铁路部门试点高铁宠物托运服务以及“门到站”“门到门”行李寄送服务,并已覆盖至上百座车站。此外,一些区域路网也与地方文旅产业深度融合,打造“一车一主题、一站一特色”的文旅融合产品,激发出更多活力与魅力。

铁路服务升级重在持续提升品质。铁路

运输是一个立体综合的体系,既覆盖购票、候车、乘车、托运等各个流程,又涉及车站、车厢、线路等物理空间,还涉及餐饮、住宿、旅行等延伸服务。只有提升全流程、各环节服务质量,补齐潜在的服务短板,才能整体提升铁路服务水平。这就需要提前谋划,从大处统筹,从细处着想。

今年春运期间,铁路部门首次为60周岁及以上的老年旅客提供电话订票服务,加大非热门方向票价优惠力度,扩大优惠车次范围,备受好评。此外,铁路“静音车厢”服务拓展至除动卧列车之外的D字头、G字头等动车组列车,

有效提升了旅客出行体验。再比如,从营造公平购票环境出发,铁路12306在春节、“五一”等购票高峰期持续识别遏制恶意抢票行为,采用大数据分析和风控技术,精准识别异常行为并采用相关技术限制措施,确保旅客购票“不慌”,这些设身处地为旅客着想的做法值得点赞并“举一反三”。

铁路服务关乎民生,服务升级永无止境。在“静”字票、“敬”字票之外,我们期待更多“×”字票出现在铁路服务矩阵之中,更好地推动铁路运输供给侧结构性改革,更好地满足旅客对安全、便捷、畅快铁路出行的向往。