

新闻我发现 我有我爆料

欢迎参加“最佳报料”评选

87777777

退票遭人插队引发后续纠纷 旅客被车站职工拖进房间里打了

火车东站负责人：员工处置不妥当

记者 沈之莹

7月8日下午，宁波火车东站，许多旅客目睹了这样一幕：2名铁路职工将1名旅客拖进一间房子里，透过房间的一个窗口，他们看见，那名旅客挨了打。

这究竟是怎么回事？昨天，记者联系上了被打旅客沙先生以及火车东站相关负责人。

旅客：被拖进房间里打了

“我鼻子被打、手上有淤青、嘴唇开裂。不过，我也咬了他们一口。”昨天，沙先生向记者讲述了事情经过。

7月8日下午1点多，沙先生带妻子去上海看病，在此前一天，他们购买的两张火车票是站票。不过当天他们运气不错，买到了两张坐票，就想着将站票退掉。

沙先生在退票窗口排队，很快，他的前方只剩下了一个人，不料这时突然有个男人插队，站到了沙先生的前面，看上去对方与沙先生前头的男子相熟。因为急着退票，沙先生对着退票窗口说了一句，意思是对方插队，不要给他办。

话刚说完，插队男子就放了句狠话：“出门在外，话少一点。”

见退票窗口工作人员没有制止，还继续对插队男子办理退票，沙先生有些气愤，表示要投诉。窗口工作人员告诉沙先生，要投诉请找4号窗口。

沙先生找到4号窗口，对话窗口隔着玻璃。“因为隔着玻璃，我们互相听不太清楚对方在说些什么。加上我当时有点急，就用力敲了敲玻璃，提醒她能不能换个地方换个人。”

沙先生没想到他的这一举动引来了两名穿铁路制服人员的询问，对方告诉沙先生要投诉去找派出所。

沙先生有些恼火：“我当时用宁波话说，你当我是神经病啊，我投诉你们却叫我去派出所。”沙先生告诉记者，在言语发生冲突后，那两名铁路员工一边说他闹事，一边将他推拉到车站的值班室。“他们一个人卡住我喉咙，另一个把我的手死命拉住，一路拖到房间里，关上门，他们打了我鼻子2拳，嘴唇1拳，我也有反抗，咬了其中一个人的手。”

目击旅客：铁路的人确实动过手

关于这段经历，昨天记者联系了多位当时参与围观的旅客，有的旅客主动给沙先生留下号码表示愿意作证。

安徽人陆小姐：“那个房间有个窗子，当时围观的人有很多。他们在外边只是推拉，到了屋子里后那两个铁路的人确实动过手，打了那个小伙子的脸。手机号码是我主动留的，我愿意为他作证。”

安徽人杨先生：“当时大概是下午2点多，我看到两个穿制服的男子和一个男的吵起来，在外面估计不敢打，在小房间里就打开了，看着挺让人气愤的。”

台州人叶先生：“我看到双方打了起来，旁边有个女的（沙先生的妻子）一直在叫别打了、别打了，后来就看到男的（沙先生）被他们推到房间里去了，具体情况我也不大清楚，只是觉得铁路方面不应该那么对待旅客。”

沙先生说，直到宁波铁路派出所民警赶来，才将双方分隔开来。

火车站负责人：工作人员处置不妥当

昨天，记者来到宁波火车东站，东站蔡站长说，当时沙先生情绪有些激动，铁路员工在处理此事时言语上也存在不妥的地方，双方进而发生争执产生了肢体冲突。

事发后，站里的领导挺重视，送沙先生去医院检查。经检查，他的身体并没有大碍；由于此事误了火车班次，铁路方面也为沙先生改签了火车票，将夫妻俩送上开往上海的火车。

“铁路作为窗口单位，无论此事谁对谁错，我都要向沙先生表示歉意。”蔡站长说。

上海铁路局宁波站陆书记说，按职工的说法，他们先前并不清楚沙先生退票被插队的事，看到沙先生用力敲投诉窗口玻璃时就过去劝他。“他们说 he 连续骂了3次。当时很多旅客围了过来，影响也不好，就让他到附近的房间里去继续说，他一直不肯去。我们的员工就去拉他，这一拉出事了，双方扭在了一起。”

不过，沙先生对此回应，在发生肢体冲突前，他并没有骂过，只是说话声音大了些，还说了句“你们有种打我”。

陆书记说，事情发展到后来，双方行为都有些失控：“我们工作人员在处置过程中，做法不是很妥当。他们都是老员工，已经批评了他们，在处理方法上确实有些问题。”

“我们有句口号：把旅客当亲人。通过这件事，我们要教育员工，不能有过激行为，要注意方式方法。另外，旅客遇到问题，可以拨打我们铁路的投诉电话进行举报，由火车站的领导出面来协调解决。”

“对于这件事，沙先生还有什么要求和想法，可以继续来与我们谈，我们欢迎。工作中有哪些不到位的地方我们也会想办法改进，争取为旅客提供更好的服务。”陆书记说。



江东科技创业中心对面的钢化玻璃公交候车亭已面目全非。记者 沈之莹 实习生 雷雨田/摄

既不遮阳 又易爆裂 东部新城公交候车亭中看不中用

本报讯（记者 沈之莹 实习生 雷雨田） 昨天，网友“Handy_王小姚”发了条微博：“难道是高温酷暑把公交站台的玻璃炸成这样子？民安东路上发现好多公交车站玻璃有开裂现象，玻璃都掉下来了，给等公交车市民带来很大安全隐患，相关部门请解决一下。”

而就在前一天，网友“钱湖阿华”也在微博上反映东部新城钢化玻璃材料的公交站台缺乏人性化：“东部新城即将成为宁波未来的中心，可区域内的公交候车亭顶部为透明玻璃，夏天候车时太阳直射到人身上，设计有失人性化，在这样的候车亭下面候车将是一种煎熬的等待！不知有关部门能否在公交开通前换成能遮阳的候车亭。”

两位网友所反映的公交站台，都位于东部新城。

网友“Handy_王小姚”所说的公交站台在民安东路江东科技创业中心对面，昨天下午，记者赶到现场时发现，此处公交候车亭确实如网友所描述的那样：有大块玻璃碎裂，不知去向；还有大片玻璃都出现了像蜘蛛网一样的裂痕。

记者开车在民安东路附近区域查看了近十处公交候车亭，清一色钢化玻璃材质，全透明，维护情况不容乐观：有的站台所有玻璃不知所踪，有的出现网状裂痕。

在会展中心附近的一处公交站台，一位等车的乘客告诉记者：“这种钢化玻璃材料的公交候车亭在夏天一点都不遮阳，每次等车我们只好躲在附近的大楼底下。”

对于钢化玻璃爆裂，网友们认为是被高温天气热爆的。而对于这种类型的公交候车亭，有网友感慨：中看不中用。

据了解，这些公交候车亭都是东部新城指挥部设立的。

记者联系上东部新城指挥部，一位工作人员说，目前，东部新城境内开通的公交线路不多，此类公交候车亭数量也没多少，据他所知，东部新城的公交候车亭很快将要进行更新换代。至于之前为什么要采用钢化玻璃公交候车亭，这位工作人员称是指挥部建设处在负责此事。不过，记者数次电话联系该处处长手机，不知何故均被挂断，采用这类候车亭的原因也暂不知晓。

网友反映热门车票难买 “12306咨询”回帖：坐飞机

上海铁路局称，回复者并非该局官方微博

本报讯（记者 吴震宁 实习生 张吉） 网友“快乐无极限7”与朋友约定近期结伴西藏自由行，可网上预订上海前往拉萨的火车卧铺票时频遭“秒杀”。无奈之下，他在微博上提出质疑，得到了“12306咨询”的回应：“坐飞机”。

昨天，“快乐无极限7”@宁波晚报官方微博表示，昨天下午3点本该是第一时间在网上可以预订20日上海到拉萨车票的开放时间，但过了10分钟还没有数据显示，等终于刷新出来后，显示的软卧、硬卧剩余票量均已经为零了。因此前该网友已连续7天关注网上该线路的订票情况，几乎天天发现都是这样的结果。于是，他发了一条微博。让人惊讶的是，没多久，疑似铁路局官方微博的“12306咨询”竟然给了他一个只有三个字的微博评论——坐飞机。

记者与上海铁路局12306客服热线取得联系。关于网上订票刚出票即被“秒杀”的问题，工作人员表示：“由于现在网络售票和火车站窗口售票的

出票时间是不同步的，网络售票是在每天下午3点，而窗口售票时间是由火车站决定的，因此在一定程度上造成了网络购票刚出票就被‘秒杀’的现象。并且，暑假选择自由行的旅客数量较多，去拉萨等地的车次本来就有限，被‘秒杀’很正常。”

另据了解，各订票渠道火车票预售期不同也加剧了“一票难求”现象的频频发生。比如，网上购票的预售期一般是12天，窗口和代售点的预售期分别是15天和10天，而团体票的预售期则更提前至了15天到30天。因此，铁路部门建议要购买热门路线火车票，还可以前往预售期较长的售票点试试。

对于这条微博回复，上海铁路局12306客服热线表示，他们不可能作出“坐飞机”这样的回复，“12306咨询”并非上海铁路局官方微博，可能该名字已被个人使用。工作人员介绍说：“铁路部门的微博都是按照各铁路局名称建立的，且微博名后面均带有蓝色加‘V’认证。上海铁路局的官方微博则是‘上铁资讯V’。”