

“什么时候才能买到残疾人专座?”

残疾乘客吐槽,往往只能加价、换座、坐过道;12306 回应:预留票额但数量较少



紫牛头条
在这里遇见不同



最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编

“亲爱的铁路集团,什么时候我才能买到残疾人专座?”近日,一则社媒“喊话”引发网友对残疾人购票问题的讨论。9月7日,扬子晚报/紫牛新闻记者联系到发帖人冯先生,他表示自己是肢体二级残疾,日常需要乘坐轮椅出差,但“一年出行十来次,大概只能买到一两次专座。”记者调查发现,这种“开盲盒”式的铁路购票体验并非个例。买不到残疾人专座时,残疾乘客只能通过加价购票、上车协商换座或坐过道,获得便于行动的座位。

针对此事,铁路 12306 客服回应记者称,每趟列车都会预留几张残疾人专座票额,乘客买不到票,可能是因未提前购票,或列车的专座票额较少。 扬子晚报/紫牛新闻见习记者 甘嘉颖

出行十次仅一两次买到残疾人专座,如同“开盲盒”

记者了解到,为方便残疾人出行,目前铁路多数列车都设有一至两节无障碍车厢,其中配备数个残疾人专座。相比普通座位,这些座位靠近无障碍卫生间等设施,空间更大便于轮椅活动,上下车也更为便捷。但对冯先生来说,要买到这样的座位并不容易。“车程远的话,我一般提前五到七天订票,车程近的就临时买票。每次买票的时候,系统都会弹出‘您是否接受系统为您分配残疾人专用席位’的窗口,我都点同意,但之后就显示席位已售空。”冯先生称,自己买残疾人专座像在开盲盒,“一年出行十来次,大概能买到一两次。”

残疾人专座售罄后,冯先生会被系统安排到其他座位,“之前坐火车出差,系统给我安排在上铺,不仅爬不上去,距离无障碍卫生间也隔了好几个车厢,我坐着轮椅行动不便,很难上厕所。”

冯先生的经历并非个案。河北的陈女士为肢体二级残疾,同样依靠轮椅出行。她告诉记者,自己回老家、探望朋友时会选择铁路出行,一年平均坐三四次高铁前往合肥、武汉等地。在她的印象里,“12306 上挺难买到残疾人专座,五次里大概只有一次能买到。”

没买到残疾人专座的陈女士,有时会被分配到车厢中段的座位,这时摆在她面前的是另一个难题,“高铁的过道比较窄,我的轮椅进不去,需要有人抱我到座位上。”在她看来这有些麻烦,“不太好意思麻烦铁路工作人员。”为了能买到车厢头尾、方便轮椅上下车的座位,她会在软件上反复下单,“座位锁定之前是看不到车厢和座位号的,没买到合适的就取消再买,一天取消三次,当天系统就不让买了。如果实在买不到头尾的座位,那第二排也行,这样上下车更方便。”

买不到合适的,只能加价购票、上车换座或坐过道

如果反复尝试还是没买到合适的座位,怎么办?

山东的程女士(化姓)告诉记者,自己曾通过在其他购票软件上加价,买到合适的座位。她因肢体三级残疾,只能站立、无法行走,出行需使用轮椅。程女士称,自己的轮椅宽度在 55 厘米到 60 厘米之间,能进车厢门,但难以顺畅通过动车一、二等座的车厢过道,“如果让别人抱我或背我,我的脚可能会控制不住碰到其他乘客,所以我更喜欢坐在车厢两端。”

八月底一次去北京看病时,她没能买到车厢两端的座位,



12306 系统提示

冯先生拍摄的残障人士专用席位 受访者供图

“我提前四天给 12306 打电话,客服说如果我一、二级残疾证,系统就会自动分配残疾人专座。但我是三级残疾,系统不会分配,客服说那可以去线下窗口问问,有的话会分配,没有就没办法了。直到上周我在某旅行软件上买票,才发现可以多花二十几块钱,选到靠近车门的座位。”

经常出差的冯先生则选择在上车后协商换座,“如果匹配到了中铺、上铺,车程又比较长,我会请车长或列车员向买到残疾人专座的普通乘客沟通,或者跟离无障碍厕所比较近的乘客协调换座。有些人会同意,也有人不同意,因为下铺比较贵。”对此,冯先生表示理解,“其实我觉得换座特别麻烦别人,但我确实需要一个无障碍的座位。”

相比之下,陈女士很少主动跟别人沟通换座,“如果实在买不到合适的票,又确实有出行需求,我就不进车厢了,坐在两节车厢的连接处。”

残疾乘客买高铁票的“开盲盒”现象是否普遍?记者与多位残疾乘客沟通后发现,能否顺利买到残疾人专座,与当天车次的密集程度、车票紧张程度、购票时间等因素均相关。有残疾乘客向记者表示,只要避开节假日等营运高峰,且提前几天购票,买到残疾人专座的概率可以达到百分之七八十。因此,残疾乘

客的“盲盒式购票”更易发生在营运车次密集、余票紧张或有临时购票需求的情境中。

12306:购票难或因专座票额较少

9月7日,记者以消费者身份致电了铁路 12306 客服,询问残疾人购票相关规定。客服表示,目前持有中华人民共和国残疾人证,且载明视力、肢体或智力三类残疾,残疾等级为一级或二级的乘客,在 12306 绑定乘车人身份证后,系统会为其优先分配残疾人专座。

关于席位分配机制,客服称“每趟列车都会预留一定数量的残疾人专座票额,优先向绑定了残疾人证的乘客发售。自预售之日起至始发站开车前 24 小时,系统会优先把票给到残疾乘客。临近开车前一天内,如果专座还是卖不掉,这些票才会被释放到公共票库。”

记者进一步询问,为何仍有残疾人反映买不到专座,客服回应称“因为一趟车里的残疾人票额没那么多,一般保留几张票,有时候就一两两张,比如无障碍车厢第一排大一点的位置。”

工作人员建议残疾乘客最好提前一些购票,如果实在没买到合适的座位,“建议找列车工作人员,看能否跟其他旅客协商

换座位。买票后还可以拨打客服热线,跟车站申请重点旅客的绿色通道。”

一位熟悉铁路无障碍设施的业内人士告诉记者,目前铁路部门为残疾人出行提供了多种服务,但从残疾乘客的切身体验出发,仍有可优化的空间。

在认知层面,“残疾旅客的专用席位保留到列车始发站开车前 24 小时,且需使用关联残疾证的本人账号购票,很多残疾乘客不清楚规则也不知道怎么买票,这需要铁路部门加大宣传。”

在票额的调度上更加动态、精准,“铁路部门可以考虑根据残疾人出行的实际需求,在一些线路中动态调节残疾人票额,或在没有票额时帮他们分配到便于轮椅行动的、靠近无障碍设施的座位。”

在软硬件设施方面,他也指出,“相比动车组列车,硬卧席别中无障碍车厢的普及率确实较低,大部分普速列车的硬卧没有空间更大的无障碍专用席位,相应的也没有无障碍卫生间。普通二等卧、一等卧的包厢内,下铺之间的空间也比较窄,轮椅有时难以进入包厢。此外,购票系统偶尔也会出现技术性问题,比如有时乘客明明买到了残疾人专座,上车后却发现是普通座位,这都反映出铁路无障碍服务在软硬件层面仍有提升空间。”

紫牛热点

两位小提琴家携小提琴乘坐国内某航空公司的航班,从成都飞往新加坡。领取登机牌时他们被告知小提琴盒不能上飞机,再买一个座位给小提琴坐也不行,必须要托运,“如此精密的小提琴根本没办法被托运!我们只能拿着裸露的小提琴去新加坡。”9月15日,一网友在社交媒体发帖,分享了一次并不那么愉快的出行经历。

记者询问了该航空公司对于乐器托运的要求。该航空公司的人工客服表示,因小提琴托

琴盒被拒,两位小提琴家携“裸琴”登机

运会有风险,如果乘客想带进客舱,需提前告知琴盒的长宽高。比较常见的成人小提琴方形琴盒尺寸为 80 厘米 x 27 厘米 x 17 厘米,对于该尺寸,客服表示超过了随身行李携带尺寸,可以购买占座行李。

该航司介绍,乐器符合非托运行李规定,可以将乐器带入客舱自行照管。作为托运行李则需要提前申请,经同意后方可运输,钢琴、竖琴等超过普通托运行李尺寸的乐器不能作为行李运输。对于不合适作为托运行

李的精致贵重乐器,需要提前申请并交付相应费用,作为占座行李带入客舱,由旅客自行照顾,占座乐器(含包装)的重量和尺寸也有相应要求。然而需要注意的是,不管是乐器作为行李托运还是将之作为占座行李运输,该航司都要求提前申请。

江苏某交响乐团的成员也向记者分享了类似的经历。“这种小提琴盒不让进机舱非要托运的事情,我听说过好几次,我们乐团也碰到过类似的事。”据其回忆,今年早些时候,乐团坐

飞机从南京前往深圳演出,当时弦乐组的乐手们遇到了不允许琴盒作为随身行李进入机舱的情况,“最后抱着一把毫无保护的裸琴上飞机了,以防万一,当时还拿衣服、围巾什么的包一下,怕琴会被碰到。”

“小提琴的木头对环境很敏感,温度湿度都可能影响这个琴,琴盒可以起到阻隔外部环境的作用,抱着裸琴坐飞机想想都挺崩溃的。”小提琴品质好坏是真的会影响到演奏效果和观众听感,小提琴家们无法接受乘机

时人琴分离也就很好理解了。

航司有硬性规定,小提琴演奏家也有非这样做不可的理由,这应该如何调和?曾主办过多次小提琴音乐会的南京大洋文化总经理丞彭洋认为,这需要航司灵活应对而不是只会死板地执行规则,“小提琴盒本身没有那么大,如果真的不能作为随身行李的话,飞机上有空位的话还是应该尽量协调,让演奏者可以给琴买一个座位,总比全程抱着裸琴好。”

扬子晚报/紫牛新闻记者 沈昭