火车票可挂失 车站今起开专口

挂失需提供购票时所用的有效身份证件、乘车日期和购票地名称；先买一张新票，到目的地后再退票

新京报讯 （记者刘春瑞）今天开始，实名制火车票可以在车站专门窗口办理挂失补办，补票手续费2元。车票丢失后，只能挂失一次。挂失后，原车票按失效处理，不能再办理改签、退票、挂失手续。昨日，记者从北京四大火车站获悉，各大火车站已开辟了挂失补办的专门窗口。

车票丢失只能挂失一次

从今天起，旅客购买实名制车票后如丢失车票，在不晚于车票票面发站停止检票时间前20分钟，可到车站售票窗口办理挂失补办手续。

车站确认旅客身份、车票等信息无误后，旅客按原车票车次、席位、票价重新购买一张新车票。

到达目的地后，旅客再凭客运记录到退票窗口办理新车票退票。

铁道部相关人士表示，退票将按原价退，不会收取5%的退票费。补办车票需要收取2元的补票手续费。

铁道部表示，原车票已办理退票或挂失手续的，将不再予以挂失。原车票未被改签的，按原车票票面信息打印车票，核收全额票价；已被改签的，按改签后车票票面信息打印新票，核收全额票价。这意味着，车票丢失后，只能挂失一次。

新票退票后原票效力恢复

原车票被挂失后按失效处理，不再办理改签、退票、挂失手续。但如果补办车票后找到了原车票，可以办理新车票退票手续，原车票效力恢复。

列车停售后，不再允许办理该趟列车的挂失手续。

持失效原票乘车须补票

记者从北京铁路局获悉，列车上的无线交互手持终端已增加“挂失车票”查询功能。列车长可持该终端，查询旅客的车票是否还有效力。车站窗口的退票程序也增加“挂失退”事由，新车票退票时系统自动选择“挂失退”事由。

列车接收到站车无线交互系统所提示的车票挂失信息后，对原车票和新车票组织重点查验，持“挂失补”车票的旅客，列车长经确认该席位使用正常的，应开具客运记录，记名旅客姓名，购票时所使用的有效身份证件号码、新车票票号及“席位使用正常，可办理退票”字样。如发现持原车票乘车的旅客时，应按已失效车票处理，按规定补收票款。

车站出站口对待“挂失补”字样车票和客运记录的旅客，将及时引导其至退票窗口办理退票手续。

实名制验票抽检改全检

根据铁道部新规定，在验票过程中，发现票、证、人不一致的情况后，按无票处理。北京铁路局还规定，车上遇旅客票证人不符并拒绝补票情况，交公安人员处理。

铁道部昨日解释称，票证人不一致按无票处理，主要是为了严格落实车票实名制。

目前，北京站正在站前广场搭建春运期间使用的实名验票亭。北京站相关负责人表示，该实名验票亭很快将投入使用，以加强对实名制车票的检票力度。北京南站也表示全检车票，而不是抽检。

■ 进展

四火车站设立挂失补办专口

记者从北京四大火车站获悉，各大火车站都为办理实名制车票挂失补办开辟了专门的窗口（详见下表）。

办理挂失补办手续时，旅客应提供购票时所使用的有效身份证件原件、原车票乘车日期和购票地名称。

各火车站均表示，他们提前对售票员进行了挂失补办手续的培训，并制作了这方面的引导标示，张贴挂失补办流程公告，引导旅客办理挂失补办手续。

火车站	挂失补办窗口
北京南站	3号厅40、41号窗口，4号厅50号窗口
北京西站	北广场一楼售票大厅17、18号窗口；南广场西厅1号窗口
北京北站	2、3号窗口
北京站	1、2号窗口

昨日，北京站站前广场，旅客等待进站。目前，北京站正在搭建实名验票亭，近期将投入使用。 新京报记者 孙纯霞 摄

■ 声音

“先补新票再退票太繁琐”

铁道部的实名制车票挂失补办方法一出，立即在网络上引发热议。多数人表示认可，认为这是铁道部针对旅客的要求，主动做出的改变，出发点和动机都是值得肯定的。

但也有一些网友对“买了新票又退新票”表示不解，认为太繁琐，完全是多余之举，既耽误了时间，又造成了不便。更有网友建议，铁道部应该“好事做到底”，在旅客挂失车票，交了2元钱补办手续费后，应根据购票信息直接再给旅客一张新票。

这个建议遭到网友“梦梦梦”反对，“梦梦梦”称，在目前很多车站实名制验票不严格的情况下，持别人车票进站的可能性完全存在。如果简化挂失程序，会给个别旅客留下只花2块钱，两个人坐车的漏洞。

网友“未明之道”也说，虽然铁道部意识到了这个漏洞，但实际上，如果旅客上车时检票不严格、乘车时查票不严格，那么补票办法设计得再繁琐，也无法防止个别旅客占便宜。比如在列车上遇查票时，持新车票、原车票的两个人不在同一个车厢就是了。

记者了解到，目前，车站只有在春运及部分节假日期间，做到实名制车票全检，平时则按照一定的比例抽检。不过根据新规定，一旦被查出“票、证、人”不一致，即按无票处理。

本版采写/新京报记者 刘春瑞

■ 回应

“现办法比以前更维护旅客权益”

昨日，记者就实名制车票挂失补办制度一些疑问，采访了铁道部有关部门。

新京报：车票丢失前改签过，是按改签前的时间车次补，还是按改签后的补？

铁道部：实名制车票丢失前已经改签的，按改签后的车票办理挂失补办手续。

新京报：办理过挂失补票的新车票还可以改签或退票吗？

铁道部：不能改签，但可以退票。退票时，核收补票的手续费。

新京报：儿童没有身份证件，儿童票丢了怎么补？

铁道部：儿童票不实行实名制。如果购票时没有提供有效身份证件的，不是实名制车票，不能挂失补办。如果用儿童本人或同行成年人的有效身份证购票的，可以挂失补办；办理挂失补办时，须提供购票时所使用的有效身份证原件。

新京报：如果挂失补办后的新车票再次丢失，旅客是否还可以补办？

铁道部：不能再次挂失补办。

新京报：有网友提出“先花钱补新票，下车再退票”太繁琐了，为何不能只花补票手续费，免费补一张新票？

铁道部：铁路部门经慎重研究，制定了挂失补办办法，以解决旅客丢失车票后没有凭证、不能乘车旅行的困难。采取旅客先全价补票再到站退票的方式，比未实行车票实名制时，旅客丢失车票后因为没有凭证不能挂失补办，只能重新购票，更有利于维护旅客权益。在目前铁路旅客运输方式下，这是一种对旅客、铁路双方都较为有效的办法。

责编 刘岚 图编 谢家燕 美编 鲁嘉 责校 付春愔