

让回家路走得畅、走得好

多部门有关负责人

谈全力保障2024年春运平安有序运行

1月26日,2024年春运将拉开帷幕,预计今年春运期间全国跨区域人员流动量将达90亿人次,是2023年同期的近2倍,多项数据将创历史新高。今年春运总体形势如何?如何保障春运工作有序平稳安全运行,让回家路走得畅、走得好?在16日召开的国新办发布会上,多部门有关负责人进行了回应。



新华社发

客货运输量将高位运行

随着经济社会全面恢复常态化运行,群众出行意愿强烈,叠加春节假期延长等因素影响,今年春运出行需求将进一步释放。

“根据我们的预测,40天内大概有90亿人次出游、探亲、休闲等。”综合运输春运工作专班副组长、交通运输部副部长李扬说,预计今年春运期间跨区域人员流动量、自驾出行占比都将创下历史新高。

从传统营业性运输来看,预计全

国铁路将发送旅客4.8亿人次,日均1200万人次;民航旅客运输量将突破8000万人次,有望创历史新高;包括铁路、公路、水运、民航等营业性客运量将全面回升,预计将达18亿人次。

与此同时,伴随公众出行习惯发生结构性变化,加上春节假期免收小客车通行费时增加等影响,人们选择自驾出行的意愿显著增强。预计春运高速公路及普通国省干线非营业性小客车人员出行量约有72亿人次,自驾出行占全社

会人员出行量的比例将突破8成。

除此之外,包括蔬菜、水果、肉蛋奶等民生物资,煤炭、天然气等保暖保供能源物资,以及春耕备耕物资的运输需求旺盛,保通保畅压力较大。

李扬表示,春运期间也是市场供销两旺、繁荣活跃的时候,各地对民生物资、保暖保供能源物资等需求较大,各种货物流动叠加在一起,统筹保障物流“大动脉”和城市末端“微循环”畅通将面临更大压力。

全力应对大客流压力

探亲、务工、学生、旅游等客流叠加,客运量同比有较大增长,运输任务繁重。面对春运期间的大客流压力,李扬介绍,将做好四个方面具体举措:

——加强统筹组织。及时研判客流运行情况,包括铁路购票情况、高峰时段骨干路网、重点水路、民航运行情况,通过研判,及时了解、分析春运客流分布特点,指导各地各部门做好应对。

——加强运力保障。充分发挥综合运输优势,加强各种运输方式运力储备和统筹调度,努力提升综合运输服务能力和水平。

——加强安全监管。通过有力的监督检查,确保人员、车辆、船舶等保持良好状态。

——加强应急处置。春运期间往往会遇到恶劣天气,春运专班将加强运输调度指挥,细化应对恶劣天气、超大客流等情况预案,提高应急处置能力。

铁路运输作为春运期间主要的运输方式,客流将呈现整体高位运行和节前相对平稳、节后相对集中的特点。

对此,国铁集团客运部主任黄欣表示,国铁集团将统筹好2023年开通的新线和既有线运力资源,统筹好高速铁路和普速铁路运力资源,科学安排运力供给。“在客流集中的地区、方向和高峰时段加大运力投放。总体安排是,节前每日安排旅客列车12700列左右,节后每天安排12800列左右。”

除此之外,国铁集团还将通过优

化改进铁路12306售票功能、加强老幼病残孕重点旅客服务、优化站车服务等方式,进一步提升旅客出行体验。

民航方面,中国民用航空局运输司司长梁楠说,民航局将积极引导航空公司科学合理地安排航班计划,确保运力准备充分、资源保障到位。

在优化运输服务保障方面,梁楠表示,将强化冬季运行保障能力,提升春运期间航班正常水平;借助综合交通运输体系优势,提升大面积航班延误后的旅客疏散、转运效率;结合首乘旅客、老年人、残疾人、儿童等特殊需求,为其提供出行便利;同时加强春运期间值班值守,提升客服电话接通率,妥善处理好旅客投诉,及时回应旅客诉求。

多措并举保安全、保通畅

安全是最大的民生、最大的政治,保安全是春运工作的重中之重。李扬表示,春运期间将采取“严”的措施,“严”的检查方式,提升安全保障水平。

督促各地区对于重要交通基础设施,包括长大桥隧、急弯陡坡等重点路段进行风险排查和隐患治理;对投入春运的车辆、船舶、运载工具等各方面设备设施进行全面检查维护;加强与气象、自然资源等部门的工作协同,通过多种渠道发布天气情况、交通管控信息;出现雨雪冰冻、寒潮大风、团雾浓雾等极端恶劣天气,第一时间启动应急预案,及时指导各地开展清雪除冰作业……李扬表示,综合运输春运工作专班将全力以赴,做好春运安全生产工作。

物流保通保畅,也是今年春运的重点工作。

全面摸排重点物资特别是民生物资的需求;加强运力储备,确保重点民生物资能够有效、有序、稳定运输;严格执行鲜活农产品“绿色通道”政策,保障各类蔬菜、水果等民生物资高效便捷通行……一系列扎实举措全力保障主体路网物流“大动脉”畅通。

提高农村邮政快递通达率和服务水平,促进农产品进城和农资、“年货”消费品下乡双向流通;做好一线快递员及运力等储备,优化完善末端配送保障预案……一系列稳固举措突出保障城乡末端“微循环”高效畅通。

除此之外,李扬表示,还将指导各

地交通运输部门加强与重点用煤用气生产制造企业、电力和油气供应企业沟通对接,强化对重点铁路、公路运输通道、煤炭“下水港”的跟踪分析和研判,“确保煤炭、天然气等保暖保供能源物资安全高效运输。”

春运期间,寄递服务需求波动较大。国家邮政局市场监管司负责人林虎表示,国家邮政局将全力保障年货寄递需求,保障春节期间基本寄递服务。

春运关系千家万户,关系美好生活。“我们有信心迎接好这场‘大考’,让老百姓能够真正出行平安、回家过年,过一个快乐祥和美好的节日。”李扬说。

据新华社

6000多元的机票几分钟后“退订”仅到账269元 机票“高额退票费”何时休?

近日,一位上海乘客买机票时选错日期,实付6000多元,退款到账仅269元,引发网友热议。

退票“手续费”超过机票的80%

上海的龚先生讲,1月5日晚7时许,他打开东方航空APP购买了一张1月10日从上海浦东飞往澳大利亚悉尼的机票,为基础经济舱(L),包含税费后的价格为6338元。付款后龚先生在核对信息时发现买错了日期。于是,他立即在APP上选择“退订”,没想到手机画面上显示的退款金额,却让他惊掉了下巴:269元!

在“明细”一栏内显示:票价及税费6338元“扣手续费”5340元,这笔高昂的“手续费”超过机票总价的80%。

随后,龚先生立即联系东航客服,工作人员表示,客票上若带有“不可退票”的字样,只能退还除了燃油附加费之外的其他税费,无法进一步申诉。

对此,龚先生表示,一方面,强行规定“不可退票”并不合理;另外,在支付时,系统也并未明确弹窗通知,没尽到告知的义务。

最终,东航方面与龚先生达成了初步协商方案:龚先生自行再购买一张机票,东航承诺补偿差价与“改签费”。

龚先生的经历在网上引发热议,不少旅客也表示有过类似经历。

多家航司 发布退票新规

近日,南航、东航、国航等多家航空公司相继发布航司客票退改新规。此次客票退改规则一是降低了退改费率,二是扩大了免费退改的范围和适用场景。

南航和东航调整后的客票退改规则都有明确:票价降低允许免费退票。东航客服人员提醒,原购票渠道机票降价才适用这一规则。“我们票价波动的规则就是允许在购票后24小时之内,在同一购票渠道重新购买客票,符合一定条件的原客票办理免费退票。首先必须是国内航班,然后不能是团队客票或者是积分兑换舱位,两张票所购买的航班必须是一致的,同一天、同一个航班行程不变,只是说票价有变动才可以。”

南航的客服人员表示,除了有时间限制,有些特价机票也不包含在内。“退之前建议您来电核实一下。”

释疑 机票退费为何不能像火车票一样?

民航资深业内人士林智杰表示,里面有历史的原因,有国际惯例,但其中一个核心的管理逻辑在于,航空公司和高铁的售票逻辑不一样。

中国民航大学航空经济发展研究所所长李晓津则表示,如果旅客考虑到自己有退票的可能,最好的办法就是买票价高一点的。

资深民航专家基琦也认为,消费者购买低价票退票或者变更,其实是消费者先对合同进行了违约,因为购买的是低价票,所以违约的成本会高一些。他也建议,消费者根据自己的需求来合理选择票价的区间。

据《北京晚报》