

京沪高铁首次大面积晚点 记者在列车上亲历全过程

专家:铁路晚点赔偿没有先例,并不等于“不能赔偿”

■本报记者 朱兰英

7月10日,记者从北京坐G39列车回杭,遇到了京沪高铁开通10天来第一次大面积晚点事故。原本定于当天22点45分到杭州的列车,直到次日0点40分才到,晚点近2个小时。列车上,赶时间的旅客情绪激动。对于票价堪比飞机票的高铁,旅客能不能对此提出赔偿?有律师指出,按照合同法的规定,铁路部门有义务将旅客平安、准时送达目的地。此类赔偿没有先例,并不等于“不能赔偿”。

晚点的高速铁路

事实上,10日晚点的不仅是G39列车。据铁路上海局发布的消息显示,因受雷电天气影响,10日18点10分左右,京沪高铁滕州至枣庄段供电线路遭受雷击,造成接触网故障,影响北京往上海下行方向12趟列车不同程度晚点。铁路部门随即开展抢修,19点37分恢复正常供电和行车。

按理,记者所乘坐的G39列车应该在16点26分从北京南站出发,但出发时间推迟了15分钟。列车广播的解释是:因前方信号问题,导致列车晚点。

列车前行得不太顺利。18时50分,列车停靠在山东泰安站,一直没有启动。泰安站并非G39列车的停靠站点。20分钟后,列车广播继续致歉,理由还是前方信号问题。

在泰安站,列车停靠了近1个半小时。晚上8点多,列车从泰安出发,又在一个不知名的站点停了十几分钟。这次是因为什么原因停车,列车广播未作解释。G39列车到杭州站时,已是次日零时40分。

列车员不停说抱歉

与普通列车不同,乘坐京沪高铁的人大多看中了其快速、准点。显然,高铁的晚点,让原本信心十足的乘客措手不及。

G39列车晚点超过半个小时之后,乘客的情绪渐渐激动起来。在泰安停靠站,有一位乘客坚持要下车,他说,自己是要到徐州机场接一个客人。列车如果再继续晚点,就耽误了大事。他宁可在泰安下车,然后包车到徐州机场。

面对旅客的种种问题,年轻漂亮的列车员和列车长态度很好,但显得缺乏应对的经验。她们除了不断地说抱歉外,拿不出更好的办法。列车广播里的致歉通知千篇一律,既没有通俗、详细地解释晚点原因,也没提任何应对措施。

在新浪微博上,关于高铁晚点的帖子激增。网友“伴云天”发了一段视频:一名高铁列车员在回复旅客问题时,突然哭了起来,乘客最后倒成了“知心大姐”。看得人哭笑不得。

铁路也应有晚点赔偿办法

在记者所在的8号车厢,有旅客对列车员说:你们耽误了我这么多时间,总要给我一个说法。一名到南京的旅客明确要求铁路部门予以赔偿。对此,列车工作人员除了表示道歉外,没有给予正面答复。

高铁的票价比较高,高价能不能提供高质的服务?在高价下如何更好地保障乘客的权益?有乘客提出,高铁应像民航一样,制定赔偿办法。

铁路对于晚点的赔偿,之前没有先例。我省资深律师童松青说,按照民法精神及合同法的规定,铁路部门有义务安全、准时地把旅客送到目的地。至于铁路方面提出的天气原因,是不是属于不可抗力,也不能由铁路部门一家说了算,而应该由相关部门提供证明,如气象部门的证实、故障维修记录等。

童松青建议,对于高铁这样的新生事物,铁路部门应该对其可能存在的瑕疵作充分的说明和告知,如什么情况下会发生晚点,晚点的频率如何。这样,乘客在购票时就能做到“心中有数”,以减少不必要的损失。

昔日击毙歹徒

今日载誉归来



■通讯员 周瑞峰 孔一 摄

昨天下午,武警部队在北京隆重召开第14届“中国武警十大忠诚卫士”表彰大会,表彰10名事迹过硬、功绩突出的官兵。武警浙江省总队温州支队一中队中队长许越峰荣膺“十大忠诚卫士”称号。

许越峰入伍以来,圆满完成各种急难险重任务。2009年11月17日,他带领3名战队员成功处置了温州典雅别墅携枪劫持人质案,当场击毙歹徒,成功解救4名人质。

抢了一根金项链 10分钟不到落网 夏季“两抢”多,温州瓯海公安密织“地网”



民警在巡逻中抓获“两抢”犯罪嫌疑人

■通讯员 柯卫升 温之法

本报讯 直到进了温州瓯海公安分局梧田派出所,35岁的江西人徐某还是一脸茫然。他怎么也想不通,他临时起意抢了一条金项链,结果还不到10分钟,就被民警和巡逻队员团团围在了一条小巷里,束手就擒。“你们是不是早就盯上我了?”面对审讯民警,徐某忍不住问。

一个多月前,在温州务工的徐某认识了一个女网友,两人在网上相谈甚欢。感情升温后,两人决定见面。那天,他们约好在温州火车站见面。

当天一大早,徐某就来到了火车站。自己囊中羞涩,要怎么招待女网友

呢?徐某动起了歪脑筋。在车站附近一个十字路口,他一把抢走一名过路妇女脖子上的金项链,然后钻进一条小巷子。

梧田派出所接到报警后,立即启动路面巡控机制。配合路面监控,附近多组巡逻力量在派出所值班所长统一调度下,向徐某的躲藏地围拢。10分钟不到,徐某就被堵在了巷子里。面对不断缩小的包围圈,徐某只得乖乖地走了出来。

在瓯海,这样成功地抓现行、快速侦破“两抢”案件并非偶然。夏季是路面“两抢”案件高发季,为此,瓯海警方主动调整警务运转模式,以通道、街面、社区为主阵地,做强以特巡警为主的专业巡防队伍,做实派出所一级的巡防力量,做大社区村居一级的群防群治队伍,将更多的警力压向路面,织密“地网”。

同时,瓯海警方还以刑侦大队为主,组建便衣队,开展有针对性的巡逻防范打击,并在路面监控系统的帮助下,多管齐下,出重拳打击“两抢”案件。

一天凌晨,张某和小姐妹叶某在外与朋友聚会后,往家赶。两人路过瓯海区瞿溪街道

柚树巷附近时,一名男子突然从她们身后冲了过来,一把将叶某压倒在地上,抢走叶某的手机,随后仓皇逃离现场。

瓯海警方接警后,立即启动“地网”围捕机制。在指挥中心的指挥下,在附近夜巡的多组巡逻力量立即赶往案发地,同时,3组巡逻人员在主要道路卡口设卡。10来分钟后,民警就在瞿溪镇河头北路附近的一小巷内,抓获了无路可逃的犯罪嫌疑人夏某。当时,夏某手中还握着刚抢来的手机。

瓯海公安分局局长陈先微介绍说,为积极推进接处警专业化工作,特别是为了应对夏季“两抢”案高发,瓯海警方最大限度地将警力摆在路面,做到块上有人管、线上有人巡、点上有人守,在地面织成一张紧密的“地网”,并使现有警力发挥最大效益。

