

春运以来无锡铁路累计发送旅客76万人次 天气原因导致列车停运 可在30天内全额退票



(还月亮 摄)

我国中东部地区遭遇2009年以来冬季最强雨雪冰冻天气，给应对春运节前客流高峰造成不小的影响。昨从铁路无锡站获悉，随着春节临近，车站客流逐日攀升，春运以来无锡直属站累计送客76万人次。铁路部门多措并举，全力保障旅客回家路。

探访：风雪归途暖心相伴

昨天，铁路无锡站进站口人头攒动，旅客们正背着大包小包排队安检。候车大厅内座无虚席，最为繁忙的要数太湖明珠雷锋服务站，前来咨询的旅客络绎不绝，工作人员正在一一解答。来问讯的沈女士，打算乘坐高铁去往汉口，很关心列车的信息。“前两年春节都在值班中度过，今年春节打算回趟老家，提前抢到了2月5日的车票。”沈女士关注到气象部门发布

的天气预报，“湖北好多年没怎么下雪了，我原本没当回事，直到出发前在朋友圈看到亲戚晒出的冻雨照片，才开始担心。”果不其然，沈女士当天到了车站得知自己要乘坐的高铁停运了。在车站工作人员的帮助下，沈女士办理了改签，于昨天踏上了回家路。

受冰雪天气影响，这两天江阴高铁站的部分列车无法准时抵达，使得一些旅客滞留车站。江阴站迅速启动应急预案，给滞留旅客送上面包、牛奶等慰问物资。“天气原因导致列车停运，车站工作人员给我们准备了点心，给回家路上这段小插曲送上了温暖！”旅客吴晓等待了数小时后，坐上了返乡的列车。

数据：客流增幅超过预期

数据显示，截至2月5日，2024



年春运以来铁路无锡站累计发送旅客76.02万人次，日均发送旅客6.91万人次，同比2019年、2023年分别增长10.39%和64.31%，客流增幅超过预期。其中，铁路无锡站所辖无锡站发送旅客50.43万人次，无锡东站发送旅客15.10万人次，江阴站发送旅客7.67万人次，无锡新区站、惠山站共计发送旅客2.82万人次。

铁路无锡站相关负责人介绍，今年春运客流由学生流、探亲流、务工流和旅游流等组成，热门方向主要集中在安徽、河南、山东、江西、福建、湖南、湖北等地。铁路无锡站加强客流分析，加大运力供给，精准匹配运能，春运11天累计加开旅客列车495列，满足广大旅客出行需求。

针对节前客流高峰和大范围低温雨雪冰冻天气影响导致部分列车晚点运行情况，铁路无锡站进一步优化服务，采取延长车站运营时间、加强空调等设备设施运维和候车室饮水充电等后勤保障服务、在服务台等重要岗位增派志愿者和服务引导工作人员、增开退改签人工窗口等便民利民惠民举措，及时对接地方交通部门，临时增派出租车保障到达旅客接驳。

释疑—— 因列车停运退票不收费

“我还没上车，列车就停运了，能退票吗？”“退票了会收退票费吗？”连日来多名读者拨打本报热线询问这类问题，为此记者采访了铁路部门。

铁路无锡站相关负责人表示，为确保列车运行安全和旅客出行安全，铁路部门适时采取停运、加开、恢复开行等措施，动态调整列车开行方案，请广大旅客密切关注铁路官方微博微信、站车广播通知及电子显示屏信息，或通过铁路12306APP、12306客服电话详细了解列车调整资讯，不要盲目前往车站购票候车，避免造成车站拥堵。已购买停运列车车票的旅客，可于票面乘车日期起30日内(含当日)在互联网办理退票，或持购票时所使用的有效身份证件原件到车站退票(已打印报销凭证的请将凭证交予车站窗口工作人员)，以上均不收取手续费。

铁路部门还提醒，无锡地区有多个火车站，出行前请务必查清相关信息，勿因跑错车站而耽误行程。乘车当天建议合理安排出行时间，适当提早出门，为后续进站安检等预留充足时间。(晚报记者 蔡佳/文、摄)

春运提个醒

二手平台能买到“超低价机票”？ 小心掉进“黑票代”的坑

对于不少市民而言，“买票”是回家过年的第一步，这让一些“黑票代”也蠢蠢欲动。昨天，名为“秋秋”的无锡网友通过微博吐槽：以为运气好买到了2折机票，没想到却入了“黑票代”的坑。

超低折扣票2折起售？

记者通过微博后台联系“秋秋”了解到，她原打算年初一(2月10日)从无锡飞三亚，目前售票平台上经济舱已经没有票了，只剩下少量的公务舱机票，价格要10245元，而且14日回程同样只能选择公务舱机票，“我和弟弟妹妹三个人，来回岂不是要6万多！”于是，“秋秋”就在各二手平台上搜索，没想到真让她给碰着了一份“好运”。

“对方说自己是旅行社专门做票务代理的，有几位客户手里的某航空公司的积分快到期了，出售价格非常优惠，相当于正价票的2折。”“秋秋

表示，对方还给自己看了工作证、跟客户的聊天记录以及客户会员积分截图，称只需预付20%的费用。一想到一张机票600元左右，“秋秋”一冲动就付了款。

据介绍，“秋秋”是在2月3日付款的，对方很快给她出了三张机票订单，而通过“航旅纵横”查询，却一直没有行程显示。“秋秋”询问对方，得到的回答都是“等待下，因为网络问题出票信息会延后”。在等了两天后，“秋秋”发现依然没有出票信息，再次询问时，对方没有回复直接消失了，“秋秋”这才发现自己受骗了。

所谓特价票从何而来？

记者从业内人士处获悉，类似超低价的机票，隐藏着诸多安全隐患。无锡万达国际旅行社负责人邓云岗表示，买此类机票通常会遇到出票慢，甚至无法出票、无法乘机、无法退款的情况，不仅会耽误行程，还可能上当受骗。

那么，这些所谓的特价机票从何而来？记者采访携程平台相关负责人获悉，买机票一般要找机票代理商(简称票代)，票代是获得销售代理业务资质的合法合规的机票销售渠道，主要包括OTA平台(机票预订网、旅游景区网站等)和各级代理商。而“黑票代”则是不具备机票销售代理资质的票代，他们通常会出售积分票，并通过盗刷信用卡获取所谓特价机票。

众所周知，积分票也叫里程票，是通过航空公司会员的里程数兑换的免费机票。乘客注册成为航司会员后，每次乘坐该航司均可累积一笔里程，里程数达到一定标准即可兑换机票。同一会员可添加多个受让人，受让人可享用里程兑换来的机票。一部分非法商家，通过盗取他人里程、向第三方收购里程等方式，获得里程兑换机票并加价卖给其他乘客。

早在2020年，就有多位明星发现自己的航空里程积分被盗用。对

于里程积分的买卖行为，航空公司的态度十分鲜明，即“禁止任何里程买卖”。因此，消费者购买此类机票很可能无法登机。

声音—— 明显低于 市场价格的机票要“远离”

“订票时，让消费者用银行卡直接汇到个人账户的多半是黑票代。”邓云岗表示，要辨别是否是正规的订票网站，机票价格受季节、供需、竞争等多重因素影响，有波动是正常的。消费者可多家平台比价，如遇到明显低于市场价格的机票，一定要远离，切记“贪小便宜吃大亏”。

此外，建议消费者在二手交易平台购买此类特价机票时，可以等到飞机落地后再“收货”，万一发生纠纷，之前的款项保留在平台方，维权会相对容易。(璿璐)