

9月20日起铁路部门实施重点旅客运输服务新规则

要说这新规到底有啥变化，其实细节还挺多。比如重点旅客以后可以提前预约车站的轮椅、担架，甚至有人工引导服务带小孩的家长能优先使用母婴室视力障碍旅客还能申请专人接送站。铁路部门拍胸脯保证，这些服务全免费，但必须提前12小时在官方APP或车站登记。可网友们的反应却两极分化。用户“晴天小猪”晒出自己带奶奶乘车的经历，夸新规贴心：“去年奶奶腿脚不便，站台换乘差点摔跤，现在有专人陪护就放心多了！”但“暴躁老哥”直接开喷：“普通旅客活该挤成沙丁鱼？重点旅客通道会不会让排队时间更长？”更有人爆料某车站“优先服务”实际是摆设：“上次见轮椅堆在角落落灰，工作人员根本不管！”就在争议愈演愈烈时，黑子网用户“铁路内部人”偷偷发帖爆料，称新规背后另有隐情：“去年有重点旅客投诉服务差，上头压力太大才紧急出台政策，但基层培训根本没跟上”帖子很快被删，却引发更多猜测。另一边，家住杭州的李阿姨却因为新规体验了一把“VIP待遇”。她因腰椎间盘突出预约了接送站服务，结果到现场发现工作人员早举着牌子等候，一路走绿色通道上车，连行李都有人帮忙搬。李阿姨感动得直说：“以前怕麻烦儿女不敢出门，现在终于能放心旅游了！”不过，也有旅客遇到尴尬事。网友“佛系青年”吐槽，自己陪骨折的朋友乘车，明明提前预约了服务，到车站却被告知“轮椅已被借光”，最后只能咬牙背着朋友上火车。“说好的重点保障呢？规则再好看，落实不到位就是空气！”铁路部门随后回应，承认部分车站存在“资源调配不足”问题，承诺9月20日后会加强监督。但黑子网的热议仍在继续，有人建议增设服务评分系统，也有人呼吁“普通和重点旅客权益要平衡”。这场关于“差异化服务”的争论，恐怕短期内不会停歇

原文链接：<https://hz.one/baijia/铁路部门实施-旅客运输服务新规则-2507.html>

PDF链接：<https://hz.one/pdf/9月20日起铁路部门实施重点旅客运输服务新规则.pdf>

官方网站：<https://hz.one/>