

读者点题

“我在赣州快车小程序下了单,司机为什么不到指定地点来接我?”“我因看错日期购错票没有坐车,为何无法改签?”近年来,印有“定制快车”的中巴穿行在赣州各地,因可为乘客定制上下车地点、灵活调配乘车时间而受到广大乘客的青睐。然而,定制快车为乘客出行带来便捷的同时,其服务条款与服务质量有时也让乘客感到不快。连日来,赣南日报社民生热线8333666和赣州市“五型”政府建设扩大社会参与加强社会监督平台(赣南日报社问政赣州平台)相继接到市民投诉定制快车服务不到位的问题。

定制快车为何有时惹人不快?

客运企业:持续提高服务质量 相关部门:督促企业加强管理

□见习记者彭婧 实习生邹雨昕 文/图

乘客

上车不便,退票难

江西环境工程职业学院的李同学说,去年寒假,因携带了大量的行李,她预订了赣州至全南的定制快车,上车地点选择离宿舍较近的学校东南门。乘车前一天,司机电话联系她,称担心该路段会因封路堵车,希望她更改上车地点。最终,她在学校西门上车,步行时间是原上车地点的两倍。李同学抱怨道:“我就是因为行李多不方便携带,才选择乘坐定制快车。结果司机让我更改上车地点,最开始还让我在校外的加油站上车。这样的定制快车哪里方便了?”

对定制快车服务存在质疑的还有家住龙南市龙南镇的陈先生。陈先生告诉记者,春节前夕,他购买了一趟1月17日10时20分由赣州火车站至龙南的定制快车。发车当天,他发现选错了日期,于是于10时24分致电客服申请退票改签,却未通过。“根据《交通运输部国家发展改革委关于深化道路客运价格改革的意见》,自2020年9月10日起开始执行新的退票管理规定,汽车出发后一个小时内退票扣除票面价值50%,出发一个多小时后退票无效,车站不予退还车费。我属于出发一小时内未退票的情况,为何不能退票呢?”陈先生对此表示不解。

为了解定制快车的乘车机制,2月12日上午,记者通过“赣州快车”小程序定制了一趟赣州至遂川的定制快车。记者发现,每一趟车都有规定的发车时间,同时,有规定的上、下车接送范围,在范围内可定制乘车点,超过范围则无法随意定制。记者注意到,在小程序首页的醒目位置,设有“购票退改规则”,点击进入后,可看到相应规则的详细介绍。



2月12日,几名乘客在搬运行李准备乘坐定制快车。

客运企业

行车路线需提前规划

2月12日,记者就乘客提出的定制快车相关疑问,采访了江西新世纪汽运集团有限公司客运二分公司经营科科长赵书鸿。

“快车的路线是定制的,由于一辆车上有多名乘客,所以我们需要按照每名乘客的需求,提前规划接送路线并依次上门接送。为避免遭遇堵车、封路等情况,驾驶员会对乘客乘车地点附近的路段进行判断,提前与乘客沟通更改乘车地点。如果乘客选择的上、下车地点是小巷、禁停路段或单行道等不便接送的地址,驾驶员可能会选择其他就近地点接送,这需要乘客给予配合。”赵书鸿说。

关于退票改签的相关问题,赵书鸿说,目前,赣州快车支持在线退票功能,发车前

2小时内办理退票需按票面金额10%计收,发车前2小时内办理退票需要按票面金额20%计收,发车前30分钟内不予办理退票。同时,发车时间以购票电子订单的发车时间为准。若由于承运人的责任造成车辆晚点、脱班等延迟运输的情况,乘客可根据需要联系在线客服改乘其他班次或者退票。

“赣州快车支持免费在线改签。办理改签时,只能变更发车时间,不能变更起止地点。如果票价不同,需重新购票后联系客服对原订单进行全款退票处理。需要注意的是,同一订单仅支持改签一次,同一个订单多名乘客不支持部分乘客改签。由于我们的定制快车都需要提前规划行车路线,故发车前60分钟不支持改签。”赵书鸿补充道。

赵书鸿说,若乘客在出行中需要换乘客运大巴、火车、高铁、飞机等其他交通方式,请务必规划预留足够的时间,以免耽误之后的行程。在今后的工作中,公司将进一步定期给驾驶员和客服进行培训,不断完善赣州快车购票系统和提高工作人员的服务质量。

交通部门

进一步规范服务行为

对于乘客关注的定制快车退票、改签等问题,记者采访了赣州市交通运输局的相关工作人员。工作人员告诉记者,赣州快车属于班车客运定制服务,根据《交通运输部办公厅关于印发班车客运定制服务操作指南的通知》[交办运函(2022)1205号]第四条第二款:票务服务系依据“按照《交通运输部 国家发展改革委关于深化道路客运价格改革的意见》[交运规(2019)17号]规定,定制客运服务实行市场调节价,定制客运经营者自主确定定制客运客票价格并保持价格基本稳定”执行。赣州快车现依据平台公示的购票须知及《赣州市发展改革委赣州市交通运输局关于加强道路客运价格管理的通知》[赣市发改价格字(2019)719号]文件第二条第四款中退票费的相关规定执行。

“赣州快车平台公示的‘发车前60分钟不支持改签’属于客运企业自主行为。我局将督促相关客运企业进一步加强管理,加强客运从业人员的教育培训,进一步规范服务行为,为广大乘客提供优质便捷的乘车服务。”该工作人员说。

■记者手记:

定制快车,顾名思义,是根据乘客需求定制乘车路线的交通工具。定制快车的出现,确实为乘客带来了更便捷、更贴心的服务,让乘客不再提着大包小包奔波于车站,来来回回转车,可以在“家门口”上、下车。然而,定制快车并不是定制专车,每一辆车上不止一名乘客,所以,客运企业的服务很难做到面面俱到。大家在享受便捷的同时,也不妨多一些耐心与包容,企业在实现行车“快”的同时,应多听听乘客们的呼声和意见,不断提升服务质量,这样才能既让车快又让人快。

“码”上帮办

连日来,不少网友在赣州市“五型”政府建设扩大社会参与加强社会监督平台(赣南日报社问政赣州平台)发帖咨询社保办理、缴纳以及领取的相关问题,为了给参保者提供快捷有效的社保信息,记者搜集了一些热点问题,为参保者答疑解惑。

赣州曾女士咨询:此前我一直在江苏工作并领取了江苏的社保卡,但2021年回到赣州工作后,一直没有收到领取社保卡的相关信息,同年在网上查询发现本人的社保信息是正常缴纳的,但2023年1月发现在手机APP上显示的赣州电子社保卡是注销状态。请问,现在还能领取社保卡吗?需要到哪里领取?这个社保卡注销状态会对我缴纳社保有影响吗?

章贡区社会保险服务中心:通过江西省社会保障卡信息管理系统查询到当事人有一张社保卡信息,是由江西省人社厅2019年批量制作,已下发到当事人所在县进行发放。因社会保障卡库存卡的安全管理要求,长时间未领取的社保卡需要注销销毁处理,所以当事人在手机APP上江西省的电子社保卡状态会显示注销。此外,社保卡的注销不会影响正常缴纳基本养老保险,现当事人在章贡区生活和工作,可以携带身份证等有效证件前往章贡区钨都大道6号市民中心A区一楼人社服务大厅进行重新申领社保卡。

龙南网友吴先生询问:我母亲今年53岁了,还差两三年社保就缴满15年,请问有没有办法可以一次性缴完?

龙南市“五型”办:根据现行企业职工基本养老保险政策,按月领取企业职工基本养老金的前提是同时具备法定退休年龄和累计缴费年限(含视同缴费年限)满十五年两个条件。对于达到法定退休年龄但累计缴费年限不满十五年的问题,按《中华人民共和国社会保险法》规定,2011年7月1日生效实施之后参加企业职工基本养老保险的个人,达到法定退休年龄时,累计缴费不足十五年的,可以缴费至满十五年,按月领取基本养老金;而《中华人民共和国社会保险法》实施之前参加企业职工基本养老保险的个人,实行“延五补差”补缴政策,即女满60周岁、男满65周岁累计缴费年限仍不满十五年的,可以一次性补缴基本养老保险费后,办理按月领取企业职工基本养老金领取手续。因此,对于你母亲的情况,需要继续往后缴纳满十五年后才能办理按月领取手续。

兴国网友李先生咨询:我一直由所在公司购买五险一金,但是2020年和2021年由于社保卡有余额,后台自动扣费了,每年300元,而在查询补缴余额时,无入账记录。请问为什么会这样呢?

兴国县社保中心:经查询系统,李先生已缴纳2015年100元,2020年300元,2021年300元城乡居民养老保险保费。同时,还可以在江西人社APP城乡居民养老保险个人账户里面查询或拨打电话0797-5324506查询。此外,如果参加了企业职工社保不想缴纳城乡居民养老保险了,可以提供社保缴费凭证到兴国县行政审批局政务服务大厅社保窗口办理城乡居民养老保险暂停缴费手续。

于都网友刘先生询问:请问小学生一定要申领电子社保卡吗?最近看到有部门发布通知,小学生必须申领电子社保卡,可是小学生使用很少,到了医院和服务中心也可直接刷社保卡,为此,申领电子社保卡适用群体可否再优化?

于都县人力资源和社会保障局:社会保障卡是人人持有的“民生卡”,目前教育部门的高中教育助学金、义务教育补助和学前教育资助金等十余项补助,已实现了惠民惠农资金“一张卡”发放,群众“一张卡”取钱。为了让群众将“社保卡装进手机”,更好享受社保卡便民服务,因此建议学生及家庭成员申领电子社保卡。

(记者罗敏 实习生邹雨昕)

社保有疑惑 平台帮您问



扫一扫 帮您办

中疾控: 预防HRSV病毒感染 这些知识你需要了解

据新华社电(记者顾天成)近期,全国新冠感染疫情日趋平稳,总体向好态势持续巩固。专家提醒,冬春季节是各类呼吸道传染病的高发季,除了新冠病毒,一些其他病原体也会攻击人体的呼吸道和肺部,如流感病毒及人呼吸道合胞病毒等,也要做好防治。2月10日,中国疾控中心发布人呼吸道合胞病毒(HRSV)感染疾病防治知识问答,介绍HRSV病毒有关权威知识。

中国疾控中心健康传播中心公布信息显示,HRSV为肺炎病毒科,正肺病毒属的RNA病毒。HRSV感染后,潜伏期通常为2-8天,临床表现以呼吸道感染症状为主,早期HRSV感染大部分局限于上呼吸道,临床表现如鼻塞、流涕、咳嗽和声音嘶哑等。HRSV感染患儿大多数症状会在1-2周内自行消失,少部分可以发展为下呼吸道感染,主要表现为毛细支气管炎或肺炎,多见于2岁以下婴幼儿,临床症状包括咳嗽、喘息,极少部分进一步加重出现呼吸急促和喂养困难等,严重者可发展为呼吸衰竭。

“对于儿童来说,要关注来自呼吸道合胞病毒感染导致的冲击。”中国疾控中心病毒病所所长许文波表示,各年龄段人群均可感染HRSV,但HRSV感染的高危人群主要集中在儿童、老年人和免疫功能低下人群。在传播途径方面,有症状的HRSV感染者和无症状的隐性感染者都可传播病毒,通常可通过以下途径传播:一是接触传播,如鼻咽黏膜或眼黏膜接触到含病毒分泌物或污染物;二是近距离接触患者咳嗽或打喷嚏等。北京大学人民医院呼吸内科主任高占成表示,对于易感人群的预防,要注意勤洗手,避免不洁的手触摸眼、口、鼻,养成良好的个人卫生习惯,及时佩戴口罩,减少出入人员密集场所。



共建美好家园 植绿护绿爱绿

↑近日,崇义县龙勾乡的一处河堤,师生志愿者在种植树苗。连日来,该县党员干部、志愿者积极参与新时代文明实践义务植树活动,分批次在城乡各地的公园、河堤和矿山修复点等植被薄弱区域进行春季植树造林,为共建绿色家园、共享生态环境增添新绿。 特约记者朱海鹏 通讯员曾刘洲 摄

↓2月10日,上犹县黄埠镇英稍村,村民行走在栈桥上,享受乡村美景。近年来,该县围绕长江经济带绿色发展专项综合治理与生态修复项目,对黄埠镇英稍片区进行堤岸土壤修复、森林质量提升和河湖清淤疏浚,共同筑牢绿色屏障,重塑“河畅、岸绿、水清、景美”的生态景象。 特约记者朱海鹏 钟芳亿 摄



↑近日,河道保洁人员在赣县区五云镇赣江村打捞水面垃圾。近年来,赣县区不断深化“河长制”工作,全面推行水环境长效管理机制,守护水清岸绿、河湖景美的自然风光。 薛顺鑫 摄