

# 这些行业“服务”，有点儿“扎心”

机票行程单只能打印一次、过期的网络预订火车票只保留一个月、手机套餐升档容易降档难、部分国有银行营业网点周末“不定期关门”……现实生活中，一些行业的“操作”很令人扎心，其背后透着行业部门的傲慢与冷漠。一些消费者向记者反映，这些备受诟病的扎心“操作”，能不能朝向真正为民服务的方向改一改？

## 机票行程单只能打印一次：遗失不补

沈阳市民张先生遇到一桩烦心事：前不久他出差去四川、新疆等地，乘坐飞机，由于是在网络上订票，他选择了邮寄行程单作为报销凭证。结果，邮寄过程中出现问题，行程单丢失了。他联络所乘飞机所属航空公司，得到的答复却是：飞机行程单只能打印一次，不能补打。

“没有行程单就不能报销，一张机票上千元，如果不能补打行程单，只能自掏腰包了。”张先生说，为了这两张机票行程单，他在订票网站、航空公司、单位财会部门之间反复兜转了几圈，一筹莫展。

在反复与航空公司沟通无果后，张先生找到订票网站，由网站邮寄了一份网购机票的发票作为报销凭证，才勉强报销了机票费用。

“如果我当时选的不是在第三方网络订票，而是在航空公司订票，行程单又丢失了的话，估计这个机票钱就没法报销了。”张先生说，在信息化手段如此发达的当下，机票行程单还要靠打印且只能打印一次，这种“操作”流程未免太过生硬。

## “上船容易下船难”：电信手机套餐降档一波三折

因手机话费用量变化，记者想把中国电信的手机套餐费用减少，没想到，却在客服电话、商业网点、营业厅间接连碰壁。

记者先是尝试联系一家运营商办理业务，交涉了10多分钟，运营商表示无法办理。此后半月谈记者又拨打电信客服电话咨询，得到的回复是：“对不

起，我们没有权限办理这项业务，您需要携带身份证到营业网点办理。”

打开手机导航，记者发现中国电信的营业网点遍布周边，在耗时两个多小时走访了4家营业网点后，记者得到的答复却是“无法办理”，或“对不起，这里只有为您办理更高资费套餐的权限，没有办理更低资费套餐的权限”。

第二天，记者在一家门店咨询过程中，一位服务员说，电信有“5元保号”的最低套餐资费，只有南京南街的营业厅可以办理，但是“你不问，是不会有告诉你的，而且需要看是否有名额”。这位服务员补充说，如果想办理18元套餐，可以到位于沈辽中路家乐福商场金牛店的中国电信营业厅办理。

在营业厅，排队办理各种业务的顾客超过100人。一名杨姓顾客用手机向记者展示了排队时间，上面写着“排在111位，预计等候时间308分钟”。这位顾客说，自己已经在这等了3个多小时，还没有办上业务，期间与店长沟通增加办理窗口，但是没有得到回应。

“我咨询了好多次，都说铁西区只有这一家店可以办理这个业务。”这名顾客说，“现在电话、网络这么发达，一个电信业务运营商，为什么还要用这么原始的方式处理业务？当初让你办业务时态度挺好，等你‘上船’了，想下来可就难了。”

## 补打纸质火车票只一个月：过期不候

家住辽宁省辽阳市的石先生因工作需要，经常乘坐火车出差。有时为了赶时间，他用身份证和手机订票记录直接进站上车。待闲暇时，他再



旅客在南京火车站售票厅排队购票、取票（资料图）

到铁路售票处补打纸质发票作为报销凭证。

这时他发现，首先，过期的火车票不能像即期的网购火车票一样在自助取票设备上取票，必须到人工售票窗口打印。其次，过期的网购火车票铁路部门只保留30天的购票记录，过了30天之后即便在铁路人工售票窗口也不能补打，也就无法到公司进行报销。

记者随后拨打了中国铁路当地人工客服热线，工作人员告诉记者，过期火车票超期30天之内的可以在铁路人工售票窗口补打，“开车以后，(车票信息)机器上就不显示了，只能到任意火车站的人工售票窗口补打。”

据了解，目前北京、上海等城市可在火车站自助补打车票，但不是所有城市都开通了这项服务。

## 部分国有银行营业网点：周末“不定期关门”

记者不久前的一个周末到沈阳市浑南区一家国有商业银行办理个人业务，连走3家营业网点，都是大

门紧闭。又来到和平区同一银行的营业厅，发现同样大门紧闭。

记者打电话给银行的客服部门，工作人员说，这家银行在周末时会根据具体情况安排各区的营业网点调休。至于什么时间调休则“不能确定”。

根据客服人员的指导，记者又回到浑南区，找到一家对外营业的网点，营业大厅里，人满为患，周边的许多居民正在这里排队等候办理业务。

一位50多岁的女士背着一个黑色双肩包来办理大额存款业务，经过紧张的等待，终于把背包里的钱平安存进了银行账户，她如释重负：“背着这么多现金跑了好几家银行，提心吊胆……银行员工休息可以理解，但轮休之前能不能告诉大家一声，什么时间开门，什么时间不开门？”

几个来办理业务的顾客也抱怨起来：平时上班忙，就等着周末来办业务。这可倒好，你休息，银行也休息，还不定期休息，来办个业务也太“扎心”了……

（据新华网）