



读者话题

# 市民对长株潭城际铁路的期盼

湖南日报记者 史学慧 田燕

长株潭城际铁路长沙站以南段2016年12月建成通车,2017年底全线开通,是我省第一条城际铁路,是长株潭一体化的标志性工程,不仅承担3市城际间的客流,还兼顾了3个城市内的客流。一年多来,市民对此赞誉声不少,但抱怨、质疑声也不断。近日,记者对此进行了调查采访。

## 1 乘客:希望地铁能公交化运营

乘坐舒适、快捷、准点。这是市民对城际铁路的一致好评。城际铁路开通后,乘坐的市民无不感到城市之间的距离大大缩短了,带给人一种穿越时空的全新感觉。

市民提出来的问题也不少,记者通过读者网友发来的意见和采访乘车市民,发现他们提出来的问题主要体现在以下几个方面:

车次太少,发车频率太低。记者在中国铁路客户服务中心12306上查到,从长沙到湘潭,每天17对列车对开,平均约一个小时一趟,有的时段甚至一个半小时才开行一趟车。特别是对于想能早点赶去办事的人群来说,如果错过了9:08的车,就要等到10:09了。而下班族想要回湘潭,如果错过了18:38的车,就要等到19:29。为什么不多开一些车次呢,特别是在上下班高峰期?市民们纷纷质疑。

车票价格不便宜。从长沙到湘潭,城际的票价为25元,而高铁为12元,汽车在25元左右,相比之下,城际在价格上没有什么优势。市民们希望城际的票价能低些,学生票,月票、季票、年票还能享受一定的优惠。

购票不够方便。市民们希望城际铁路能参照地铁运营模式,与三市公交卡系统联网,乘客可刷卡上下车,无需通过网络、窗口和售票机排队办理购票手续。

叫好不叫座,长株潭城际开通以来,一直就面临着这种尴尬的局面,也一直遭受着广大市民的各种议论。

长株潭城际铁路表现出来的问题,也引起了今年省两会期间一位政协委员的关注,她调研了很多湘潭市民的意见,希望能实行长株潭城际铁路公交化运营,“老百姓坐地铁如果能像坐公交车那样方便,那就太棒了”。

## 2 市民的意见已引起管理部门的重视

带着乘客的希望和疑问,记者先后采访了管理方长沙火车站和建设方湖南省城际铁路有限公司。

长沙火车站党办的工作人员告诉记者,火车站只是代为管理和提供服务,按高铁的要求服务和发车,乘客也要按照高铁的管理提前进站候车,因为考虑到安全问题不能像地铁一样随时可以进站候车,所有的车次都可以在铁路12306的官网上输入站名即可买票。至于开福寺站客服引导牌上出现的问题,她将马上进行调查了解。

湖南城际铁路有限公司物资设备处的负责人向阳介绍说,他们负责建设和经营“3+5”城市群城铁项目。长株潭城际铁路开通后,他们也广泛听取了市民的意见,也将会在快捷和舒适度上尽量地满足乘客的要求。乘客提出的发车间隔问题,由于目前只有8组车辆,7组来回跑,一组备用,现在已经在向车辆生产厂家订4节一组的车辆,到时就会增加发车密度;乘客提出来的有优惠的月票或年票,现在也在协调之中;长株潭一卡通在实名制的基础上将来也会考虑。

对于一些长沙市民提出,长沙市民对地铁的需求大,城铁长沙段大段在地下,且与地铁互通,能否先单独在长沙区域像地铁一样运营。向阳告诉记者,基于规划设计的要求,城际铁路不是也不可能转变为市内的地铁,广大乘客也要转变对城际铁路的认识。目前客流量还没有上来,是因为市民有个适应过程,市场也有一个培育期,加之长株潭本来交通就很便利,城际的优势不明显。随着常德、益阳线路的建设,以后城际铁路城市间的优势就会充分体现出来。

第二天,记者又在上午乘坐了开福寺到尖山站的城铁,像高铁一样,从网上购票后可以刷身份证直接进站上车。短短5分钟,记者便从河东到了河西。

城际铁路乘客如此少,是不是没有那么大的需求呢?记者特意电话询问了几个经常在这些路段跑的朋友,他们普遍反映,城铁目前车次太少,又不能车到随时上,票价也无优势,他们目前还是习惯其它的交通方式,如果能像公交一样方便,他们肯定愿意坐城铁。

## 3 推广微信公众号应注意方法

最近,株洲市荷塘区政府通过学校老师强推区政府的微信公众号,要老师令家长转发,如此做法,增加了大家的负担,影响老师和家长交流不是便民是扰民,令人反感。

记者追踪: 1月31日,株洲市荷塘区教育局就此回复说,收到家长的不满反映后,区委、区政府高度重视,立即组织人员对区教育局有关工作开展进行督查核实。经调查,“在荷塘”是区委宣传部主办的微信公众号,荷塘区大力推进微信网络覆盖,将微信作为了解民情收集民意的重要工具,打通联系群众有效渠道,构建“马上就办”新平台,居民的诉求不需出门就能得到解决。区教育局立足“大教育观”,打破学校围墙界限,充分利用“在荷塘”微信公众号文章作为教育资源,及时将党的思想、国家政策、区域动态、文化知识、文明道德正能量、先进

的育人理念等传达给师生和家长。通过在微信群里与家长的密切交流,不仅推送了优质的教育资源,传播了正能量,也广泛收集了家长意见,及时了解学生和家长的状况,交流更为及时、畅通,互动性更强,为学校其他工作的正常开展做了很好的铺垫。区教育局从未采取行政命令或强制手段,要求老师令家长必须转发。作为家校共育的优质资源,班主任会发在班级群建议家长阅读。家长可自愿阅读,根据自己的兴趣、需求转发。

据了解,“在荷塘”微信公众号及时发布医疗就诊、教育动态、公益服务、政策新规等民众关心的信息,通过微信,群众可以方便快捷地获取资讯,不仅丰富了见识、拓宽了眼界,还解决办事时求人、费时、跑路的麻烦。这样一个好的媒介为何会在推送中让家长反感?其实,有关部门需要更好地注重宣传方式,讲究宣传艺术,这样才能达到宣传效果。

湖南日报记者 欧金玉

编辑同志: 我父亲生前是祁阳县的一名教师,按事业单位正常缴纳社保。他于2015年身患绝症病逝,当时未达到退休年龄且生病前仍在工作岗位上。自父亲病逝后,我多次向父亲生前所在学校和祁阳县社保部门咨询如何提取父亲养老金个人账户余额,但得到的答复均为系统升级调整,暂时无法办理,只能等到系统升级完成后办理。

我的母亲没有工作,也无其他经济来源,而且为父亲治病也花了很多钱,家中经济很紧张。我想尽快取出这笔钱交给我母亲维持生活,但时间过去近3年了,仍然无法办理。系统升级需要花费3年时间且无有备用方案,确实难以理解。有关部门为何不能多替群众想想办法?

李盼 记者追踪:

近日,记者致电祁阳县社保部门,一名工作人员回复说,投诉人父亲的情况由于正处在改革新老政策交替期,如何执行新的标准和政策该县尚未出台细则,新的系统也暂未启用,退多退少都不好操作。问及何时可以办理,对方也答不出具体日期。群众认为,政策调整本是一件正常的事,但对于这么一件涉及到民生利益的具体事务,有关部门没有任何临时备用方案,就这么让亟须办事的群众傻等,也太不负责任了。呼吁祁阳县有关部门能出台方案,及时为民排忧解难。

湖南日报记者 欧金玉

编辑同志: 我是慈利县农村的居民,现在一大批乡村优秀乡村教师招考进城,教育部门考虑过农村娃的感受吗?优秀的教学资源都涌进县城,现在农村还有大批的生源,乡下的教育教学质量又该如何保证呢?

一村民 记者追踪:

记者将该情况反馈给了慈利县教育局,该局回复称,县教育局非常重视全县教育资源的综合配置,对于城乡师资的配置,有严格的规定:一是当年招聘、特岗、免费师范生等新进教师都安排到乡镇薄弱学校任教。二是每年城区学校选聘教师数不得超过当年新进教师数的三分之一。2017年,全县教育系统共新进教师231人,城区选聘教师48人,占当年新进教师数的21%。目前,全县农村学校教育水平不错,据统计,2017年张家界市初中学业水平考试成绩,慈利县共有16所学校位居全市前20名,其中,三合口中学校居全市第一名,杨柳铺中学和江垭中学分别居全市第三、四名。

湖南日报记者 田燕

编辑同志: 2017年11月初,我开始办理两件事:给我儿子上户口,将我老婆户口迁入我所在地华容县护城乡治湖村七组。没想到这两件事情前前后后我的家人跑了两个多月还没办好。好不容易将材料于12月14号重新交到华容县护城乡派出所,户籍科工作人员竟然告知还要等两三个星期,具体什么时间办好还是未知数。同一个省份户口迁入真的好那么难吗?

晓明 记者追踪:

近日,记者致电华容县护城乡派出所,工作人员答复说,投诉人办事前期跑了很久,是因为他自己提供的上户资料不齐全。至于材料提供后还要等待,是因为上户最终都要将材料提交给县公安局有关部门办理,全县办理的业务量有多有少,无法确定准确的办理时间。

群众不理解,上户并非难事,如今在公安部门办理身份证、护照等许多业务都可以明确告知办好时间,华容上户何时能办好为何就没人准信?老百姓只能一天一天,一次又一次打听吗?

湖南日报记者 欧金玉

编辑同志: 湘乡市毛田镇卫生院前50米处有一私立屠宰场,开业近3年来,猪粪臭及猪毛等污染物均没作任何处理直接向外排,严重污染了地下水,使附近居民的多口水井严重污染。同时空气污染也十分严重,臭气熏天。而且半夜(凌晨3时多)开始杀猪,噪声如雷,严重影响当地居民的生活,虽多次与老板沟通都无济于事,多次向毛田镇政府反映也石沉大海。盼望上级部门取缔害人的屠宰场,还我们正常的生活。

一居民 记者追踪:

2月1日,湘乡市环境保护局就此回复说,此投诉已引起了该局的高度重视。1月31日下午,该局执法人员会同湘乡市畜牧水产局工作人员及毛田镇环保办负责人、屠宰点所在社区书记进行了实地调查。经查,群众所反映的情况基本属实。基于该屠宰点未依法取得环保、畜牧等职能部门的相关行政许可的违法事实,该局已责令经营业主即日起停止排放污染物,接受环保部门的进一步调查;要求毛田镇按属地管理原则负责日常监管,涉及非法屠宰的问题应由畜牧主管部门负责监管或处理。

湖南日报记者 欧金玉

## 社情民意

希望政府能新建集市 我们是新邵县迎光乡的群众,迎光水东集市位于新邵迎光乡老政府的十字路口,由于没有专门的集市交易点,每逢集市3日、8日,邻近两个县的村民把这里作为购物交易的集中地,这里面积狭窄,又是通往邵阳、新化的交通要道,每逢赶集,商店摊位云集于此,热闹非凡,但也给交通带来严重的阻塞。尤其是到年关,更是拥堵不堪,交通出行很不方便。当地政府应该在附近择地建一个专门的农村乡镇集贸市场,方便当地的居民。

肖时友

蜂窝煤厂污染环境 位于澧县澧澧办事处的大石桥蜂窝煤厂煤尘污染厉害,对周边居民的生活造成了很大的影响,窗户一年四季不敢开,也避免不了煤灰的无孔不入,家里的家具生活用品也时时布满煤灰,菜地里的菜连菜心都是煤灰。这个厂在居民区建厂经营已经近十年了,希望有关部门管管。

一读者

移动宽带坏了久不维修 我住在临湘下面的一个镇上,湖南移动宽带新装不久就坏了,从2017年12月一直到今年2月期间工人一直没有维修,期间有两次镇上工人来了说他们修不了,但是会上报到两个月一直没修的人来维修,但是历时两个月一直没有市里工人来维修,打电话给10086工人客服投诉总是说帮你再下一个维修单,然后两天内让我在家等师傅的消息,师傅两天没来我再打,又说再给我下个维修单让我继续等,但是一直没工人来。几个月来一直没有维修也没有补偿我的损失。湖南移动公司处理故障的速度太慢了。

李雪晴

## 学生突发重病盼望保险依法理赔

编辑同志: 我是衡东县大浦镇新民村一农民,去年10月20日,我12岁的儿子小宇突发脑动脉瘤血管破裂,急送衡阳南华大学附属第一医院抢救,现手术成功。入院治疗近二个月,现已花费二十几万元。小宇在入读衡东县第五中学的时候,由学校统一购买了由中国人寿保险公司推荐的40元钱学平险。我找保险公司申请理赔,没想到保险公司推脱责任,拒绝理赔。衡东县第五中学也坐视不理,一个平常农村家庭,要怎么应对如此的情况?

李常青 记者追踪:

1月31日,中国人寿衡东支公司回复说,学生保险本是一款费率优惠型保险,40元保费包括了20元意外伤害、意外医疗,10元交通出行意外保险,其中10元大病保险。由学生自愿投保。该生发病后,中国人寿没有推卸责任,该学生所发生病因,按照条款规定:1.要进行开颅手术,2.或出院后,经过180天等待期,进行司法鉴定,是否达到重疾理赔要求。可是客户上述两条都未达到要求,但客户要求理赔,最后县公司报上级公司审批,暂未达到条款给付要求,所以暂时作出了拒付通知书,要求过了条款规定等待期进行司法鉴定后再给予申请理赔。

人们抱怨投保容易理赔难,有时更多的是保险公司服务不到位,投诉人对相关政策不理解。其实减少误会和投诉,保险公司和学校应该给保险学生提供更多的人性化关怀,每所学校都有对口负责的保险公司业务员,完全可以提前介入做好如何理赔的宣传和服务,真正为出险家庭提供优质服务。

湖南日报记者 欧金玉

## 呼吁建议 沅江创业残疾人受灾盼救援

江市残疾人联合会高度重视,该部门立即进行了调查和了解,并回复《湖南日报》说:以蔡克良牵头组织残疾人创业的精神令人感动,花卉基地大棚受冰灾垮塌值得同情和慰问,沅江市残疾人联合会党组对此事高度重视,并于近期给予力所能及的支持与慰问;在2018年创业扶持项目中给予扶持;给予适当的春节慰问;希望合作社全力救灾,重新振作;也希望取得相关的救灾赈灾、民政、农业等主管部门的支持与帮助。

湖南日报记者 欧金玉

编辑同志: 我们是一群身残志坚的残疾人创业群体,自2017年4月组织成立以来,在全体成员共同努力下,成功组建了沅江市向党花卉专业合作社基地(沅江市三眼塘镇河渡桥村),基地在各位爱心人士的支持和鼓励下,完成了4个大棚的建设规模,引进了目前比较受人喜爱的多肉植物和三角梅、欧月等各类品种花卉种苗。经过近1年的建设和引种,基地正走向一场场丰收,天有不测风云,年初的一场大雪把我们用18万多血汗钱集中辛苦建立的大棚压垮了其中3个,导致直接损失10万多元,间接损失近40多万元。我们都是身体有各种残疾的人,有聋哑人、肢残人,投入的资金都是借债而来,还有一些爱心人士的帮助,此次雪灾对于我们而言几乎是灭顶之灾。我们跑了沅江市的10多个部门单位,希望得到救助,然而都说无能为力!希望有关部门和社会各界能给我们雪中送炭,帮助我们继续走上自强自立之路。

向党花卉专业种植合作社 记者追踪:

近日,此读者呼吁得到了沅江市残疾人联合会高度重视,该部门立即进行了调查和了解,并回复《湖南日报》说:以蔡克良牵头组织残疾人创业的精神令人感动,花卉基地大棚受冰灾垮塌值得同情和慰问,沅江市残疾人联合会党组对此事高度重视,并于近期给予力所能及的支持与慰问;在2018年创业扶持项目中给予扶持;给予适当的春节慰问;希望合作社全力救灾,重新振作;也希望取得相关的救灾赈灾、民政、农业等主管部门的支持与帮助。

湖南日报记者 欧金玉