

基础管理与管理者使命 PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/245/2021\\_2022\\_\\_E5\\_9F\\_BA\\_E7\\_A1\\_80\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_c70\\_245915.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/245/2021_2022__E5_9F_BA_E7_A1_80_E7_AE_A1_E7_c70_245915.htm) 上周五，陈先生乘坐省际列车，在没有广播通告与列车员通知前提下，列车提前3分钟径行发车，结果让送行朋友只好望车兴叹一起出省。途中，有检票员来查补票，经解释无效，朋友只得补票。因朋友系某上市公司客户关系总监，有维权意识，于是找到列车长理论。列车长见申讨者招招凌厉，一看身后无人，支支吾吾数句，居然一溜烟走了，一会后，遂找来跟车主管，合着车厢乘务员，组成强大应辩团队，形成“三对二”的辩论之势。由于赛事激烈，更引来众多乘客踊跃参与此一赛事。朋友说：“你们公开与票据承诺时间是8点整开车，为何擅自提前发车？而且，你们提前发车为何一不做广播公布，二没有列车员现场提示？从情理上讲，你们造成了送行者损失，也耽误了双方时间，这样合适吗？从遵守国家铁路运输相关规定的角度讲，你们有这样的自由权利吗？”有其他几位旅客及类似送行者说：“是的，你们怎么可以擅自提前开车呢？你们为什么不提前通知呢？”列车方却说：“没有站台票，你们就不能进站；有站台票，你们也不能上车。既然你没有站台票，那你就应该由自己承担相应的后果。”这时，有一旁观旅客参与说：“我说句公道话，既然你没有站台票，你上车来，后果当然应该由自己承担。我认为你应该补票。”朋友说：“这站台票问题似乎和我是否补票没有关系吧？我并无乘车意图，又没有携带往返旅行换洗衣物，列车提前开车了，我没来得及下去，就应该由我承担补票后果吗？”

列车方说：“你没有站台票，当然要补票，从性质上讲，你就是想逃票！”陈先生也终于开始表达自己的看法了：“首先，我想请问一下，按照铁路运输有关规定，列车提前发车是否属于你们的权利范围呢？同时，你们即便是确有权利自由提前，但有无规定你们应该履行提前通知的义务呢？你们既无广播告示，亦无列车员提醒，是否也是在你们的职责权利的自由裁定范围之内呢？”列车方开始沉默，但旋即仍旧坚持表达上述“站台票”观点。陈先生又说：“我想再请问一下，如果车站规定了‘乘客没有站台票就不能进站或上车’，为什么乘客仍旧可以在没有站台票的前提下，既可以顺利进站，又能上车呢？作为铁路运输管理者，你们到底在干什么呢？是不是说你们想按规定处理时，规定就有效；而一旦不想执行相关规定的时候，规定就自动失效了呢？”列车方顿时语塞，但仍旧显得不动声色，并离开“辩论”现场。一时间，整节车厢热闹起来……终于，隐忍很久的朋友忍不住了，因有铁路局领导关系，随即去电“投诉”，获得可以找列车长申请退款的权利。朋友显得疲惫，打算返回出发地再论，也觉得钱不多而想放弃。有意思的是，在大约过了五分钟左右的后，列车长重新过来，请朋友借一步谈话，朋友因此退得补票的全额票款。但是，尚有“返程费用”与“无票证如何出站”这两个遗留问题，也就顺便不了了之了，朋友在片刻的退票喜悦之后，马上又需要自我解决……这时，却有对面一位单人就占着三个座位，并袒露着双脚的乘客斜躺着说道：“提前开车是不对，但你不提前下车做好准备就是自己不对的。这年头，你再讲道理，吃亏的总归是买东西的。你作为乘客，不事先预防，到头来吃亏的还是自己。”大

家也纷纷表示认同“身为乘客确实很弱势”，朋友也只好无语。陈先生说：“你这样的观点，用于乘客自我预防与自我保护是有意义的，我赞成。不过，‘没有规矩哪有方圆’，假如我们每个人都只顾自己，服务商也不在乎消费者的感受而一味赚钱，尽管这种现状暂时无法改变，但也只能证明我们的供需双方，大家伙一起都是极度不规范的状态。”但是，这位仁兄和他对面正在横卧的女子并不这样看，几乎有预谋地一起将翘着的光脚丫示威般地对着人们，口中不停地说：“这年头，你投诉铁路部门，几个大爷管你的事，不如自己预先保护好自己；再说了，现在的铁路运输比过去还是改进了很多了……” 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)