

■记者吴晓静

全省高速公路有哪些堵点？抢火车票有没有窍门？航班延误时旅客有哪些权利？……随着春运即将到来，高速公路的行车注意事项、铁路订票事宜、航班延误等相关交通问题成了公众最为关心的话题。针对这些热点问题，省春运办及公安、交通、铁路、民航等相关部门给出了权威的解答。

春节高速公路免费是如何安排的？

根据今年国家公布的《重大节假日免收小型客车高速公路通行费的实施方案》，春节高速免费时间从2月18日0:00(除夕)开始到2月24日24:00(正月初六)结束，共7天时间。

春节免费通行的车辆范围：行驶收费公路的7座以下(含7座)载客车辆，包括允许在普通收费公路行驶的摩托车。普通公路以车辆通过收费站收费车道的时间为准，高速公路以车辆驶离出口收费车道的时间为准。在2014年春节期间，所有免费高速公路都实行不发卡抬杆放行，大大节省了等待时间，提高出行效率，所以今年依旧实行不发卡抬杆放行。同时，相关部门也将加强监控，避免出现高峰拥堵。

春节期间，全省高速公路有哪些堵点需要注意？

高速公路流量方面，今年全省高速公路流量预计会持续刷新纪录，给高速公路通行带来很大压力。如2014年春节黄金周7天，全省高速公路车流量925万辆，比2013年同期增长27.7%。

春运尤其是春节期间，省内杭金衢新岭隧道、沪杭甬高速钱江二桥段、甬台温高速吴岙枢纽至临海北段、杭宁高速德清段、甬台温高速温州南至飞云段、杭州绕城留下至龙坞段等几大传统“知名”堵点堵段，将是交通运输部门和公安交警部门的流量调控重中之重。同时，相关部门也将对杭宁温、金华等主要地市

的绕城高速和其他重点路段保持高度关注，提前做好流量调控。目前，已协调提前做好相应准备，落实有效措施，尽量避免发生大面积拥堵导致交通瘫痪的恶性情况。

一旦出现恶劣天气，高速公路将优先确保哪些主干道的畅通？

在确保安全前提下，尽全力优先保障沪杭、杭甬、杭金衢、杭宁、甬台温、金丽温、杭州湾跨海大桥、甬舟跨海大桥、嘉绍跨江通道等6条主干路、3座跨海大桥的道路畅通。

全省有哪些省际春运服务站？

省际春运服务站共分二类，第一类是高速公路省际服务站共13个，即：

沪昆(沪杭)高速大云、申嘉湖高速姚庄、沈海(杭浦)高速全塘、常台(乍嘉苏)高速王江泾、长深(杭宁)高速父子岭、沪渝(申苏浙皖)高速姚家兜收费站、沪渝(申苏浙皖)高速二界岭、杭瑞(杭徽)高速昱岭关、京台(黄衢南)高速钱江源、沪昆(杭金衢)高速窑上、京台(黄衢南)高速枫岭关、沈海(甬台温)高速分水关、长沈(龙庆)高速新窑。

第二类是国省道省际服务站共8个，即：

平湖市101省道全塘(金沙)、嘉善县320国道里泽、秀洲区202省道王江泾、南浔区318国道东迁、长兴县104国道父子岭、开化县317省道白沙关、常山县320国道白石、苍南县104国道分水关。

交通部门安排了多少车船运力，能否满足群众出行？

今年春运期间，全省道路运输计划投入运力约125万辆次，其中包车约5.5万辆次，加班车约4万辆次，日平均加班车运力为1000趟次以上。全省水路春运预计投入客船1093艘、7.53万客位，运力能满足旅客运输的需求。



回家的路，总是高兴而无奈。(资料图)

行车途中遇到困难，该如何寻求帮忙？

在普通道路遇到困难直接拨打110；在高速公路拨打12122，还可以添加微信“智慧高速”进行联系，注意要准确报出自己所在的位置。

今年在重点方向增开了哪些铁路列车？

今年春运期间，上海路局在浙江地区安排临客76对，增加19对。其中直通临客64对，比去年增加18对；管内临客12对，比去年增加1对。浙江地区共开行旅客列车339.5对，比去年增加48对。

重点方向增加始发列车25对：

一是增加图定旅客列车19对，均为高速动车组列车：江山至北京南1对、温州南至北京南1对、杭州东至重庆北1对、杭州东至成都东2对、杭州东至广州南1对、杭州东至南宁东1对、杭州东至长沙南2对、杭州东至南昌西3对、杭州东至青岛1对、合肥南至江山3对、徐州东至江山1对、杭州东至合肥南1对。

二是增加临客6对，均为高速动车组列车：杭州东至北京南1对、杭州东至南昌西2对、义乌至

萍乡北1对、义乌至南昌西2对。

2014年年底图杭长客专开通后，春运节前浙江地区往云贵川渝、湖南、江西等主要方向运能将有所缓解。

火车票退票改签新规定是什么？

火车票退票新规定：1.客票预售期延长至60天后，对开车前15天(不含)以上退票的，不收取退票费。

2.在发站开车前，特殊情况也可在开车后2小时内。火车票网上订票且未换取纸质车票的，可以于不晚于开车前2小时登录网站办理退票手续。

3.团体旅客必须在开车48小时前以前办理。

退票流程：

旅客开始旅行后不能退票。但如因伤、病不能继续旅行时，凭列车开具的客运记录，可退还已收票价与已乘区间票价差额；已乘区间不足起码里程时，按起码里程计算；同行人同样办理。

退还带有“行”字戳迹的车票时，应先办理行李变更手续。

因特殊情况经购票地车站或票面乘车车站站长同意在开车后2小时内改签的车票不退。

必要时，铁路运输企业可以临时调整退票办法，请咨询当地

车站或关注车站公告。

因承运人责任致使旅客退票时，在发站，退还全部票价；在中途站，退还已收票价与已乘区间

票价差额，已乘区间不足起码里程时，退还全部票价；在到站，退还已收票价与已使用部分票价差额，未使用部分不足起码里程按起码里程计算；空调列车因空调设备故障在运行过程中不能修复时，应退还未使用区间的空调票价。

萍乡北1对、义乌至南昌西2对。

萍乡北1对、义乌