



معاون مسافری شرکت راه آهن:

## هیچ قطار نوروزی به دلیل کنسلی بلیت حذف نشد

**معاون مسافری راه آهن با بیان اینکه هیچ یک از قطارهای نوروزی به دلیل کنسلی بلیت حذف نشده است، گفت: پیش‌فروش بلیت قطارهای نوروزی در ظرفیت‌های خالی کماکان انجام می‌شود، ضمن آنکه به ضدعفونی قطارها توجه ویژه داریم.**

میر حسن موسوی، معاون مسافری راه آهن در تشریح آخرین وضعیت عملیات ضدعفونی قطارها در راستای جلوگیری از شیوع بیماری کرونا توضیح داد: پیش از یکم اسفند ماه امسال و زمانی که هنوز موضوع شیوع کرونا در کشور ما چندان مطرح نشده بود، تلاش کردیم در باب پیشگیری از طریق اطلاع‌رسانی بروشورهای مختلف در قطارها و همچنین داخل ایستگاه راه آهن نصب کنیم.

وی ادامه داد: پس از شیوع این بیماری در کشور تلاش کردیم در ایستگاه‌ها و داخل قطارها اطلاع‌رسانی بابت جلوگیری از شیوع بیماری بیشتر شود.

معاون مسافری راه آهن افزود: بلافاصله جلساتی با شرکت‌های ریلی برگزار کردیم و مقرر شد، همه قطارهای مسافری هم در مبدأ و هم در مقصد ضدعفونی شوند. همچنین قطارهای حومه‌ای نیز به دقت پس از هر سفر ضدعفونی شود، ضمن آنکه راه آهن بر عملکرد ضدعفونی

شرکت‌های ریلی نظارت دارد، البته همه شرکت‌ها در این حوزه پای کار آمده‌اند تا حداکثر اقدامات مناسب جهت جلوگیری از شیوع بیماری در داخل ایستگاه‌ها و قطارها انجام شود. موسوی گفت: به صورت شبانه‌روزی سرویس‌های بهداشتی و داخل کوپه‌ها ضدعفونی و گندزدایی می‌شوند.

وی تأکید کرد: همچنین استفاده از ماسک و دستکش توسط همه مأموران قطار و مهمانداران در دستور کار قرار گرفته است و استفاده از ژل‌های ضدعفونی و ضدعفونی کردن ظروف و وسایل آشپزخانه قطارها به دقت دنبال می‌شود.

معاون مسافری راه آهن با بیان اینکه فعلاً کاهش تقاضای سفر برای ایام نوروز به دلیل شیوع بیماری کرونا نداشته‌ایم، گفت: پیش‌فروش بلیت‌های نوروزی مطابق قبل در حال انجام است و مردم نسبت به خرید بلیت برای این ایام در تاریخ‌هایی که ظرفیت باقی مانده است، اقدام می‌کنند، البته به هر حال برخی از مسافران به دنبال تغییر، استرداد و یا انصراف از سفر هستند که راه آهن با آنها همکاری می‌کند.

وی تأکید کرد: تا کنون هیچ یک از قطارهای نوروزی به دلیل کنسلی سفر حذف نشده است؛ وظیفه خود را برای جابه‌جایی مسافران انجام می‌دهیم و مطابق استانداردها و

پروتکل‌ها به نحوی عمل می‌کنیم که از شیوع بیماری در قطارها و ایستگاه‌های راه آهن جلوگیری شود. معاون مسافری راه آهن بیان کرد: مطابق قرارداد برای استرداد بلیت‌های قطارهای مسافری اگر تا ۲۴ ساعت قبل از حرکت قطار باشد، ۱۰ درصد به عنوان هزینه و کارمزد آژانس‌ها کسر می‌شود و ۹۰ درصد به مسافر برمی‌گردد و این طبق روال همیشگی است.

وی ادامه داد: اما پس از شیوع بیماری کرونا و با توجه به دستورالعمل وزیر راه و شهرسازی ما دستورالعمل طرح استرداد بلیت قطارهای مسافری را اعمال کردیم.

وی توضیح داد: مسافرانی که قصد تغییر تاریخ سفر خود را دارند می‌توانند تا حداقل ۷۲ ساعت پیش از تاریخ حرکت قطار خود با شماره تلفن ۵۱۴۹-۰۲۱ که سامانه صدای مسافر راه آهن است تماس بگیرند و بابت تهیه بلیت جایگزین و هماهنگی اقدام کنند.

معاون مسافری راه آهن ادامه داد: مسافرانی که پیش از تاریخ سوم اسفند ماه بلیت قطار خریداری کرده‌اند و قصد کنسلی کردن آن را دارند می‌توانند از هفتم اسفند ماه تا ۲۹ اسفند ماه و حداکثر تا ساعت ۱۲ روز پیش از تاریخ حرکت قطار به مراکز مجاز فروش بلیت مراجعه کنند و نسبت به استرداد بهای بلیت خود بدون کسب جریمه کنسلی

اقدام کنند. موسوی اضافه کرد: مسافرانی که پیش از سوم اسفند ماه بلیت قطار خریداری کرده‌اند و در ۴ روز گذشته یعنی از سوم اسفند ماه تا ۶ اسفند ماه بلیت خود را پس داده‌اند ۱۰ درصد جریمه کنسلی مشمول آنها شده است و ۹۰ درصد هزینه بلیت خود را دریافت کرده‌اند که این افراد هم می‌توانند از ۱۶ فروردین ماه سال ۹۹ تا ۱۶ اردیبهشت ماه ۹۹ با مراجعه به آژانس‌ها و مراکز استرداد کننده بلیت آن ۱۰ درصد هزینه کنسلی کسر شده را هم دریافت کنند.

وی تأکید کرد: مسافران لازم است حتماً هنگام کنسلی کردن بلیت کارت ملی به همراه داشته باشند و با اصل بلیت در خریدهای حضوری و با پیامک بلیت در خریدهای اینترنتی را ارائه دهند.

وی تأکید کرد: بلیت قطارهایی که از تاریخ سوم اسفند به بعد خریداری شده است مشمول این بخشنامه استرداد نیست و شرایط استرداد آن طبق شرایط قبلی و مشمول درصدی کسر خواهد بود.

وی گفت: ما شرایطی را فراهم کردیم که اگر مسافری بلیتی را از آژانس A خریداری کرده است و قصد استرداد آن را در آژانس B و در شهری دیگر داشته باشد، امکان استرداد بدون کسب جریمه را داشته باشد.