

## 地鐵售票機吞了錢 趕時間就走了 這錢要得回嗎？

發佈日期：2016年11月7日 來源：四川省保護消費者權益委員會

成都市民坐地鐵，沒有天府通卡，就需要購買單程票。而地鐵站裡除了人工售票亭，自動售票機也非常方便快捷。近日，市民賴先生卻因自動售票機鬱悶了兩回，“兩次都是錢投進去了，最後卻沒有出票”。而他都因為趕時間而匆匆離去，沒有找地鐵方面說明情況拿回票錢。

成都商報記者瞭解到，除了賴先生，也有其他市民對自動售票機有類似的疑問，“吞了錢不出票，該咋辦？”對此，成都地鐵方面表示，最好現場就找工作人員解決。

市民煩惱

兩次投幣沒出票

趕時間就走了

兩周前的一天晚高峰，市民賴先生下班回家，準備在地鐵春熙路站的自動售票機上買單程票到成渝立交站。在選擇終點站、確認購買張數後，他投入了一張5元紙幣，但售票機螢幕一直顯示“出票中”。他有事急著趕回家，便匆匆離開。

沒想到十天前的早高峰，賴先生又遇上了這種問題。當時他在地鐵成渝立交站自動售票機上買單程票到春熙路站，又是投的一張5元紙幣，等了2分鐘都沒反應。他急著上班，不想花時間去處理，就又走了。地鐵保安人員在一旁注意到這個情況，賴先生離開時看到，保安在那台售票機前擺上了“此機暫不使用”的牌子。

“我經常買單程票，所以特別注意，投的紙幣不算嶄新，也是比較新的，為什麼兩次遇到這種情況？”賴先生對記者說，“趕時間不能當場去處理又咋辦？”

地鐵回應

有的舊錢比較軟

## 退出容易卡住

昨日，成都商報記者在地鐵市二醫院站嘗試了使用自動售票機充值購票。投入紙幣後選擇取消，紙幣瞬間原樣退回。而如果紙幣太舊，或折角以至於機器不能識別，便會自動退回。

據成都地鐵介紹，乘客購買單程票時，應準備面值 1 元的硬幣或八成新以上紙幣，按照顯示幕提示進行操作。自動售票機和自動充值機可以有效識別紙幣和硬幣的真偽。

地鐵工作人員表示，如果是較新的紙幣投進去不出票，設備問題的可能性較大。比如乘客選擇了一臺本來就在檢修的機器；或者機器反應慢，下一個乘客可能收到兩張票。因此需要乘客耐心等待一下，然後最好及時通知車站工作人員當場處理。

如果趕時間無法等待和處理，乘客可以記下具體時間、出入口資訊，以及周邊標誌性建築等，撥打成都地鐵熱線 028-61638000 反映情況，工作人員會及時調查處理，確定是否設備問題等，並在 3 個工作日內給乘客回饋，如果查實投幣未出票，一定會退錢。

一位地鐵售票人員還提醒乘客，使用自動售票機前，最好抬頭看一下，LED 屏是否顯示綠色的“正常服務”字樣；如果錢吞了，沒出票，而機器又顯示紅字，就可以肯定是設備問題。此外，舊錢比較軟，退出時容易卡在出口上方，可以嘗試用手摸一下。但無論出現何種問題，都建議乘客最好及時找地鐵工作人員現場幫忙處理。

## 溫馨提示

如果趕時間無法等待和處理，乘客可以記下具體時間、出入口資訊，以及周邊標誌性建築等，撥打成都地鐵熱線 028-61638000 反映情況，工作人員會及時調查處理，確定是否設備問題等，並在 3 個工作日內給乘客回饋，如果查實投幣未出票，一定會退錢。