

# 春运回家,小心“抢票神器”的收割陷阱

新华社 白佳丽 阳娜

春节日渐临近,旅客购买火车票又开启“拼手速模式”,一些“抢票神器”“代抢服务”在互联网平台上也活跃起来。“极速加速包”“VIP专属通道”“专人一对一抢票”……“高超”的技术手段、“贴心”的对口服务、“更高成功率”的宣传承诺,诱惑着人们花钱购买。

北京市场监管部门近日查办的案件显示,一些黑心平台吹嘘的所谓“抢票神器”,并没有“优先”“加速”作用。花钱让平台代为抢票,往往白花钱不说,反而可能耽误行程,造成信息泄露风险。

把旅客回家的渴望转化成生意,是一种消费陷阱,不仅侵害消费者的合法权益,更破坏着公平购票的正常秩序。



2月2日,旅客在广州南站进站乘车。新华社 邓华 摄

## “优先抢票”实为虚假套路

近来,北京市市场监督管理局围绕第三方平台抢票软件和其宣传的抢票服务,查办了全国首例平台虚假抢票典型案例,揭开了“优先抢票”背后的套路:

编造“双通道抢票”话术。抢票平台宣称自己可以“双通道抢票”,即“余票监控”与“候补购票”同时进行,提高购票成功率。可是根据铁路12306平台的规则,存在候补订单时,会优先把票卖给候补订单,不会出现可供购买的余票,更无法提前获取或锁定票源。抢票平台的所谓“抢票”,不过是利用旅客个人账号在12306官网上提交候补订单而已。

制造“加速包”高成功率假象。抢票平台设置各种收费“加速包”,声称购买这些“加速包”后抢票速度更快、成功率更高。实际情况是,火车票售罄之后,已经没有票

可抢;抢票平台提交订单之后动作完成,不再实施抢票行为,更不存在加速一说。

将免费候补包装成“付费特权”。抢票平台宣称具有“全能抢票”“专人抢票”等功能,并辅以“更快抢到票”等误导性宣传,诱导消费者支付费用。这些“优先渠道”“技术优势”,在12306平台那里,都是不需要费用的候补购票。

显然,这些所谓“抢票服务”,只是从它那里提交到12306平台,改变不了12306平台的购票顺序。当事人所谓“抢票功能”,根本没有“抢票”和“优先”。

市场监管部门认定,相关平台的行为对消费者构成了误导,违反了反不正当竞争法相关规定,处以罚款50万元的行政处罚。

## “加速”背后的收割

第三方服务“只收钱、不加速”套路背

后,是对部分消费者不熟悉12306平台购票细则的利用。

早年间,部分技术公司开发出简单的抢票辅助工具,以刷新脚本、浏览器插件为主,传播范围也有限。后来,部分浏览器推出抢票工具,一些平台推出“付费加速包”,开启抢票软件的智能化、商业化路子,多个第三方平台投身其中。

近年来,铁路12306官方平台持续完善功能,候补购票等机制陆续上线,及时填补了软件抢票的漏洞。国铁集团此前声明,从未与任何第三方平台机构开展合作。这意味着所有提交到铁路12306平台的购票请求,具有按时间排序的规则公平。

但现实当中,声称能帮助消费者优先抢票的软件和服务并未退出市场,反而从最初的免费工具演变为捆绑会员、销售加速包,甚至包装出夸大宣传的服务项目。他们利用旅客急于出行的期盼,宣称能解决群众的购票难点,把12306平台的免费

候补服务包装成自己的“优先抢票”,利用话术误导消费者花钱购买这些虚假“加速”服务。

当旅客利用候补抢票成功,就将其归功于自己的“加速包”;即便抢票失败,“抢票软件”也无需担责。这样的买卖,真是稳赚不赔。

## 扫清购票路上的“信息差”

今年春运,全社会跨区域人员流动量预计将达95亿人次,创历史新高。其中铁路旅客发送量将达5.4亿人次。要保障如此大规模的人员有序流动,是一项复杂的系统工程。

近年来,交通部门持续发力保障春运。铁路部门逐年增加临客车次,千方百计提升运力,推广电子客票、刷脸进站等便捷服务;公路、民航与铁路联动调配运力,拓宽出行渠道。

然而,春运恰逢出行高峰,技术的进步与管理的优化,仍难以完全消解高峰时段“一票难求”的结构性紧张。要从根本上治理“抢票乱象”,仅靠“堵”住不良商家远远不够,还需在“疏”解需求焦虑、提升服务体验上做文章。

一方面,进一步优化运力调配,依托大数据精准预判热门线路与高峰时段,动态增加临客与班次,合理分配票源,让运力供给更贴合出行需求。

另一方面,持续升级官方平台服务,优化候补购票的排序规则与提醒功能,增强票源分配的公平性和透明度,提升消费者对官方渠道的信任度,减少信息差带来的购票障碍。

同时,持续加强对第三方平台的常态化监管指引。监管部门要加大对“抢票神器”的查处。平台要诚实告知消费者服务功能,严禁虚假宣传,禁止默认勾选加速包、夸大抢票成功率等诱导消费行为,切实保障消费者知情权等合法权益。畅通维权渠道,让消费者遭遇套路时能快速维权、减少损失。

真正的“抢票神器”,不是虚假加速抢票的服务,而是公平透明的规则、充足强大的运力、充满温度的出行保障。

期盼即将踏上归途的你我,多一份设身处地的理解,也多一份审慎理性的警惕。让回家的路途更顺畅、更舒心。

# 不是私事! 国家为全民阅读立法

《半月谈》宋荣俊

《全民阅读促进条例》(下称《条例》)于2月1日起施行。《条例》的出台,标志着全民阅读工作从“政策引导”迈入“法治保障”新阶段,将为书香社会建设注入持久动能。

## 为阅读立法,有必要吗?

2014年起,“全民阅读”连续12年被写入政府工作报告。此次《条例》的出台,更是以立法形式,明确要求“构建全民覆盖、普惠高效的全民阅读促进体系”。为什么要为“阅读”这件看似私人的事情如此大费周章?

“天下第一好事,还是读书。”阅读对个人的滋养,是潜移默化、影响深远的。一本好书能开阔视野,让人触摸跨越时空的智慧;一段文字能抚慰心灵,帮人们在迷茫中找到前行的力量;一次深度阅读能锤炼思

维,提升个体应对复杂社会的认知能力。

但这种滋养,往往依赖于阅读条件的可得性与阅读环境的浸润。在少数乡村地区,孩子们可能面临无书可读的困境;在快节奏的都市里,许多人因缺乏便捷的阅读空间、被碎片化信息裹挟,丧失了深度阅读的兴趣;在互联网上,数字书籍唾手可得,但也存在良莠不齐、版权混乱的情况。

促进全民阅读,正是要破解这些难题。完善法律法规保障全民阅读权利、投入公共资源优化全民阅读环境,是增强全民族思想道德素质和科学文化素养、推动建设社会主义文化强国的重要举措。

## 打造齐抓共管新局面

当前我国全民阅读活动规模不断扩大,内容不断丰富,方式不断创新,全民阅读促进工作已初见成效。进入“十五五”,经济社会的持续发展将为全民阅读提供更广阔的空间,居民对美好生活的向往也对提升阅读质量、优化阅读体验提出了新要求。

新法规的出台恰逢其时。《条例》共6章45条,在全民阅读优质内容供给、阅读质量提升、部门责任压实、阅读服务保障等方面作出具体规定,构建党委领导、政府主导、社会力量参与的全民阅读促进体系。

增强资金和资源保障,由县级以上地方人民政府负责本行政区域内的统筹协调,并将全民阅读促进工作所需经费纳入本级预算;增强宣传力量,要求新闻媒体负责宣传优秀出版物和全民阅读先进典型工作;鼓励社会力量参与,公益性社会组织等捐赠财产用于全民阅读服务的,依法享受税收优惠……《条例》着力打造齐抓共管的新局面,不断推动全民阅读促进工作迈上新台阶。

## 顺应数字化发展浪潮

值得一提的是,《条例》视角并不局限于纸质读物。调查显示,2024年有78.7%的成年国民通过手机阅读,38.5%的成年国民通过听书的方式进行阅读。《条例》强调“国家支持数字阅读与传统阅读相结

合”,精准锚定了数字时代全民阅读的发展航向。

《条例》提出,推动优质数字阅读内容供给。这意味着相关单位需引导出版机构、网络平台加大经典名著、社科精品、科普读物等优质内容的数字化转化力度,同时鼓励原创数字阅读作品创作,让优质内容成为数字阅读核心竞争力。

《条例》明确,提升数字阅读便利性和满意度。这一点核心在于破解阅读壁垒、优化服务体验,让数字阅读惠及更多群体。一方面需完善数字阅读基础设施建设,推进公共图书馆数字资源库扩容;另一方面要优化数字阅读服务细节,鼓励平台简化操作流程,为老年群体、残疾群体提供便利服务。

《条例》强调,加强数字阅读内容管理。相关部门需建立健全数字出版物审核机制,明确审核标准,严厉打击盗版侵权、低俗劣质等违规内容。此外,还可以利用人工智能、大数据等技术搭建内容审核平台,实现违规内容的快速识别与处置,让数字阅读空间更清朗、更规范。