

开售即秒光？抢票软件成功概率更高？…… 铁路12306回应来了

新华社 樊曦

2月4日，2024年春运进入第10天。铁路12306系统已顺利度过春运节前车票售票高峰，迎来节后返程车票售票高峰。今年春运是疫情防控平稳转段后首个常态化春运，旅客出行意愿强烈。不少网友反映，一些车次开售即秒光，一票难求；还有网友反映，有的抢票软件显示“有票”，12306却显示“无票”。

针对公众关注的春运火车票购票相关问题，记者进行了采访调查，12306也作出回应。

火车票难买，一些车次开售即秒光？

从春运前九天的情况看，作为大众化交通工具，铁路仍是许多旅客出行的首选。自1月26日春运开启至2月3日，全国铁路春运累计发送旅客1.065亿人次，日均1183.4万人次。

中国国家铁路集团有限公司的数据显示，今年春运，铁路部门将全部客车投入运营，每日最多可提供1070万个客票席位（不含途中重复利用），运力安排总量创历史之最。整个春运40天时间，全国铁路预计发送旅客4.8亿人次，日均1200万人次，同比2023年春运增长37.9%。

记者调查发现，有的旅客表示可能自己手速快，抢票很顺利；有的旅客通过候补购票买到了车票；也有旅客表示，人多的时候还是很难抢，一些心仪的车次开售即秒

光。

“春运高峰时段，旅客集中出行，铁路客流具有高度集中、极不均衡、单向流动等显著特点。”12306科创中心技术负责人杨立鹏表示，根据节前售票和候补情况分析，铁路全部运力已投用，但仍然无法满足短短几天内旅客集中出行的大规模购票需求。

杨立鹏说，春运出行高峰期，火车票供需矛盾突出，预计有不少旅客在高峰期不能买到如愿的火车票，尤其是广州往重庆方向、深圳往武汉方向等热门方向的热门车次。

抢票软件成功概率更高？

春节临近，人们集中在年底回家，造成时段性票源紧张，抢不到票可以理解。但有不少网友反映，铁路12306上抢不到票，却在一些抢票软件上买到了票。网友因此质疑12306放票不实。

事实如何？

记者调查发现，抢票软件主要采取代购、抢票、囤票等特殊手段，比如冒用他人身份信息注册大量12306用户账号抢票，或者让旅客设置多个发到站组合，采用多花钱、购买实际到站前方几站车票的“买长乘短”方式，以及先买短途车票上车、违规不下车的“买短乘长”方式购票。

一些抢票软件还推出快速、光速、VIP等费用不等的“加速包”，告知旅客购买“加速包”服务即可提高抢票成功率。

“据12306后台数据分析，无论是否购

买‘加速包’，购票成功时间一致。”杨立鹏表示，网传抢票软件可通过集中抢票，然后不支付退票或支付后退票，再让退回的车票满足自己提交的候补需求，利用这种手段抢到车票的概率极低。

杨立鹏表示，抢票软件提交的候补需求最终需要进入12306候补队列，而12306系统的候补是按订单生成的时间顺序兑现，抢票软件无法将其排在后面的候补需求调整至前列；同时，12306系统可通过多种途径，识别出有异常的候补需求订单并加以处置，不会将票额优先满足异常候补需求。

“有票”“无票”谁真谁假？

那有的抢票软件显示“有票”，12306却显示“无票”，又是何呢？

杨立鹏表示，12306从未与任何抢票平台合作，也未将票额分配给任何平台发售，也未与任何平台链接数据。抢票软件平台页面上显示的余票数据，是从12306平台爬取页面显示的信息，然后再修改加工而成。

“当某车次列车车票售完后，12306平台上会显示该车次无票，但抢票软件平台上显示时将其更改为‘有票’，实质是让旅客‘买长乘短’和‘买短乘长’。”他说。

记者调查发现，有的抢票软件在“有票”下方附加设置小字提示，如“多买几站”或“全程不用下车、上车补票”等，但是这种“有票”并不是真的有出发站至到站的车票。

杨立鹏提示，“买长乘短”让旅客多付

费用，“买短乘长”、上车补票可能会引发列车超员报警、影响列车运行安全，铁路部门将依规请“买短乘长”人员下车，旅客出行会受到很大影响。

记者了解到，铁路车票分配的基本原则是统筹考虑便利沿线旅客群众购票出行和充分用好铁路运力资源，兼顾长短途。分配依据主要是始发站和沿途各站的历史客流及车票预售情况，优先满足从始发站乘车到终点站的长途旅客；当长途车票还有剩余时，售票系统会将部分票额调整至沿途有需求的车站。

“目前，全国铁路运行图中，铁路局管内短途旅客列车比例达到65%，短途旅客可选择空间较大。”杨立鹏表示，对于网传发现有的列车“有大量空座”的现象，主要原因是这些列车或是单向客流的返途列车，或是为了照顾中途站旅客预留的部分坐席，还可能是部分运行线路较长的列车存在部分区段客流不饱满的情况。

对于如何提高抢票成功率，杨立鹏表示，铁路12306网站是中国铁路唯一官方火车票网络售票平台，也是全球最大的实时票务系统。在春运火车票售票高峰期，建议广大旅客选择12306官方渠道购票，充分运用起售提醒订阅、购票需求预填、候补购票、务工人员和学生购票专区服务等12306新功能，以提高购票成功率。

此外，杨立鹏表示，当无法买到心仪的直达车票时，可尝试购买12306平台的联程票，采用分段乘车的方式出行。铁路部门已在120个主要车站开展换乘服务，旅客无需出站即可进行换乘。

商家无视消费者“无需餐具”选择照送不误 外卖“环保单”上线数年仍难成行

《消费日报》

眼下，点外卖已成了很多人的一种日常生活方式，但由于外卖商家往往会给点餐的消费者配搭各种一次性餐具，如筷子、勺子、餐盘、餐杯等，这也无形之中造成了巨大的浪费。

近年来，多家外卖平台相继推出“环保单”，即在点餐时选择“无需餐具”选项，尽量让订单更环保。不过，记者采访发现，多地消费者点外卖时，“无需餐具”选项大多失灵，即使选了“无需餐具”，商家也照送不误。“这个‘无需餐具’的选项似乎有些‘鸡肋’。”一些受访者感叹，想要在点外卖时节约点资源太难了。

一次性餐具商家照送不误

“我在家点外卖时，因为家里有餐具，所以经常点‘环保单’。但是外卖商家十有八九还是会送餐具。现在家里的一次性餐具已经攒了一抽屉了。”拉萨市民小张说。无独有偶，北京市民李先生也面临同样的烦恼：“‘环保单’名不符实，外卖送过来的一次性餐具根本用不上，只能扔掉。”

西安市民小刘也向记者反馈，商家经常无视自己在点单时选择的“无需餐具”选项，“我每次都会用家里面的餐具，自己家的用着放心，所以送来的外卖中的一次性餐具只能扔掉，非常浪费。”

2021年，国务院印发的《关于加快建立健全绿色低碳循环发展经济体系的指导意见》提出，倡导酒店、餐饮业不主动提供一次性用品。北京、上海、天津等地的有关生活垃圾管理条例也明确规定：餐饮服务提供者不得主动向消费者提供一次性餐具。

既然政府有规定，消费者也有意愿，商

家为何还“多此一举”呢？

多方原因 导致“环保单”不环保

记者采访发现，“环保单”不环保主要有以下几个原因。

首先是商家在是否送一次性餐具问题上左右为难。“差评对我们来说是致命的，我们是真怕因为没送餐具这种小事而被顾客打差评，所以宁可送得多余，也不敢不送。”拉萨市一家快餐店负责人说，有的消费者“手滑”误点了“无需餐具”，结果因为没收到一次性餐具，反手就给商家打了差评。此外，出于提升效率的考虑，“我们有时看订单不会那么仔细，都装上餐具总不会出错，何况一份一次性餐具也不值多少钱。”

其次，外卖平台监管不严，缺少治理手段。《商务领域经营者使用、报告一次性塑料制品管理办法》第十一条提出：电子商务平台（含外卖平台）企业应当制定鼓励平台内经营者减少快递包装和外卖环节一次性



新华社发 王鹏 作

塑料制品使用的平台规则。但实际操作中，平台制定的相关规则不能得到很好落实，对于商家明知是“环保单”还送餐具的情况，也缺少有效治理手段。

最后，问题在于环保宣传工作不到位。“什么是环保单？”“‘无需餐具’选项在哪？”“纸巾、手套算不算餐具？”一些消费者对外卖“环保单”尚存许多疑问，这可能导致消费者直接忽略“无需餐具”的选项。深圳市民王先生说：“订个外卖还看这看那，麻烦不麻烦啊，直接下单得了。”还有一些消费者根本不知道何为“环保单”，至于对“环保单”的价值和意义更是不了解，对“无需餐具”有一定的抵触心理。

如何推进餐饮行业绿色消费

中国自然辩证法研究会生态学哲学专业委员会副主任葛永林建议，把餐饮行业

的绿色消费行为纳入“美丽中国建设”“绿色低碳发展”等综合考评体系；在税收、场地租赁等方面制定相关优惠政策，让商家和网络平台得到实实在在的“环保红利”。

山西大学马克思主义学院教师张贝丽表示，应加强环境友好型材料研发，探索可行的餐具循环模式。还可从外卖平台入手，建立“商家环保度评价”“环保奖励”等机制，将环保指标纳入好评率的统计范畴内，以供其他消费者参考，促使外卖商家形成一定的行业自律。

北京林业大学教授、博士生导师周国文建议，传媒、企业和公众之间可协调联动，让“无需餐具”的理念深入人心。可尝试制定一些“无需餐具消费者”的专有服务标准，如在外卖平台中标注“无需餐具达人”等称号。平台可加强与这些“达人”的互动，多请其参与环保宣传活动，吸引更多消费者参与其中。