

“半夜候补成功”上热搜 每次讨论都是珍贵的提醒

吴睿鹤

“12306候补半夜兑现,醒来车已开……”近日,有网友晒出自身经历,相关话题冲上热搜。据中国青年报微信公众号报道,该网友在购买厦门至宜兴返程票时,凌晨3点才收到候补成功通知,因熟睡未及时查看,醒来时列车已发车,近1700元车票无法全额退款。该网友表示,自己已经通过“多买几站”的方式购票成功,没想到凌晨系统突然兑现此前的候补订单。有人表示,自己也遇到过类似情形。

车票候补机制的设计初衷,是盘活退票、改签释放的席位资源,让更多旅客在高峰时段“有车可坐”,其公平性与必要性毋庸置疑。而“发车后不退只改”的规定,也是为了避免席位浪费,遏制恶意占票,维护公共出行秩序,其适用于所有旅客,并无差异化对待。这次事件中,旅客蒙受资金损失,责任主要在其自身:他在提交候补时未设置“截止兑换时间”,购票成功后也未能及时取消冗余候补,导致系统一直在为其“抢票”。从这个意义上讲,公共服务的资源有限,无法也不必照顾所有“特殊需求”,每个人都要当好自己的“第一责任人”。

但换个角度看,此事之所以引发关注,争议的核心不是“规则是否合理”,而是“规则是否人性化”。一方面,凌晨3点正是深度睡眠的时段,即便手机没有调成静音状态,人们也很容易忽略APP和短信的提醒;另一方面,返



新华社 王鹏 作

程高峰票源紧张,旅客为增加购票成功率,往往会提交多车次、多日期的候补订单,难免出现“购票后忘记取消候补”的情况。按经验,购票系统应当有能力识别明显的行程冲突,并进行有效的提醒和拦截。

铁路出行的便利,既需要规则的刚性护航,也需要细节的温度加持。12306候补机制在方便人们出行方面发挥了很大作用,不应因机械执行而偏离初心。由此,在争论“谁对谁错”之外,这起事件也是一种提醒,同时为候补机制的优化提供了方向。

其实,铁路部门无须打破现有规则框架,只需多一些细节考量:比如,优化系统逻辑

在旅客购得相似时段、相同路线的其他车票后,对冗余候补进行多次弹窗确认;对凌晨时段兑现的候补车票,适当延长退票缓冲期,或确保以其他形式进行有效提醒,避免旅客因错过通知而承受损失,等等。

推出静音车厢,提供宠物托运服务,允许携带雪具……近年来,我们欣喜地看到,铁路部门的服务理念不断升级,在保障基础出行功能之外,致力于满足旅客日益多元化的出行需求,提升整体出行体验。这些“小而美”的进步,正源自于对旅客声音的倾听,对旅客意见的珍视。期待每一次讨论都能成为改变的契机,每一份期待都能得到妥帖的回应。

郭子源

马年伊始,孩子们的“压岁钱去哪儿”这一话题备受市场关注,多家金融机构顺势推出“压岁钱理财”主题专属金融产品,具体涵盖了专属借记卡服务、不同期限的专属存款产品、保险保障产品等。其中,不同期限的专属存款产品利率通常较相应期限的定期存款利率有一定比例上浮。

农历新年为金融机构开展“压岁钱去哪儿”营销提供了市场机遇,与儿童节、开学季等营销旺季类似。但需注意的是,“压岁钱理财”不能只营销,金融机构不能仅将其作为冲业绩的“面子”工程,而要深入“里子”,将其视为升级产品与优化服务的契机,下功夫深研用户需求,让相关产品更加适配孩子们在不同成长周期的差异化理财需求,让所谓的“专属产品”真正具有专业性,真正做到名实相符。

首先,从为何理财这个基础入手,进一步优化专属借记卡、“父母+子女”关联卡等产品形态,引导孩子们建立科学的理财观念。可能有人会问:压岁钱理财不就是父母拿着孩子们的压岁钱去做普通理财吗?实则不然。压岁钱理财是父母引导子女树立科学理财观念的良好契机。例如,父母可为子女开通借记卡,为其讲解并建立“账户”概念,并通过记录每笔资金的进出情况,为其树立收支平衡、现金流稳定、不过度透支等理念,让孩子成为能够有效管理压岁钱的主人。为此,金融机构可进一步优化专属借记卡及“父母+子女”关联卡功能,既为孩子保留独立账户,又充分发挥父母作为监护人的引导作用、保障账户资金用途处于安全可控范围。

其次,从如何理财这个关键入手,进一步丰富存款产品、理财产品、保险保障产品等产品形态,聚焦孩子们在不同成长周期的差异化需求,为其提供适配度更高的精准服务。一方面,贯穿孩子整个成长周期的一个核心需求是资金保值增值,为此,金融机构可结合自身资产负债管理等实际情况,推出利率适度上浮的专属存款产品,同时,结合孩子们在不同年龄段的差异化教育资金需求,丰富教育金等保险产品,既为家庭提供经济保障,又为孩子成年后的高等教育提供助力;另一方面,在优化产品的基础上,进一步拓宽增值服务内容,通过线上、线下等多种渠道,为孩子们提供形式多样的财商课程等。

值得注意的是,压岁钱理财的主体不只是孩子,还需统筹关注父母自身的风险保障问题,以更好地为孩子成长成才提供坚强后盾。目前,“宝爸宝妈”们已普遍是“80后”“90后”一代,部分父母已经具备相应的科学理财观念,但还需进一步考虑自身的风险保障与风险转移问题。为此,金融机构可充分挖掘、有效满足上述需求,在为孩子父母提供多元化投资产品、拓宽资金保值增值渠道的同时,结合其家庭人员构成、年收入、生活支出、子女教育支出、医疗储备等实际情况,为其提供更为专业的保险保障建议,例如统筹配置重疾险、医疗险、意外险等保险保障产品,保障孩子在未来一定时期内能够拥有稳定的成长资金来源。

『压岁钱理财』不能只是搞营销

违规必查

2026年1月全国查处
违反中央八项规定精神问题
22554起



中央纪委国家监委网站2月26日公布全国查处违反中央八项规定精神问题情况月报数据。通报显示,今年1月,全国共查处违反中央八项规定精神问题22554起,批评教育和处理28544人(包括9名省部级干部、148名地厅级干部),给予党纪政务处分20446人。

新华社 朱慧卿 作

付出值得被看见,尊严更要被守护

关晨迪

近日,四川遂宁一家火锅店的新闻再度温暖全网。据媒体报道,该火锅店老板黄厚明把春节4天赚的33.9万元全部分给员工。店长、服务员、保洁,甚至寒假工,人人有份。这不是一时作秀,这一举动自2023年就开始了。去年春节,该火锅店就因“将50余万元利润全部分给员工”走红网络。今年,在火锅店利润下滑的情况下,黄厚明仍然决定增加一天的利润作为分红。

也许有人不解,开店不就是为了挣钱吗?老板这么做是为了什么?视频中,黄厚明给出了答案——我当过服务员,懂员

工过年坚守的不易。春节期间是餐饮从业者最忙碌的时候,员工放弃与家人团聚,选择坚守岗位,才撑起了火锅店的生意。而作为回馈,老板用“发钱”这种最直接的方式告诉大家:员工的付出值得被看见,尊严更要被守护。

许多网友在视频下留言表示羡慕,事实上,网友并不是羡慕员工分到的几千元,而是羡慕这种“付出被看见、被尊重”的归属感,这才是这份分红背后最让人感动的东西。

其实,员工怕的不是累,而是希望自己的辛苦付出被看见、被承认、被回报,这种认可和肯定,远比几千元更让人愿意留下来。

“看见员工拿着分红给子女交学费、凑

齐买车的首付,我比自己赚钱还开心”——黄厚明这份把员工当家人的心意,也赢得了员工的心。

据悉,除了春节期间的分红,黄厚明还坚持每月为员工发放几百元不等的“孝顺金”,即使去年因利润削减关停门店,也没有削减承诺给员工的福利。有员工表示,只要火锅店还在,自己就要一直在这里干下去。这笔分出去的钱,最终凝聚了人心,为火锅店赢得了口碑与竞争力。

餐饮行业拼的是服务,靠的是员工。只有当员工感受到尊重和温暖,才会更用心地工作,更好地服务顾客,为企业带来更多效益。愿更多企业像这家火锅店一样,让员工的每一份付出都有回响。