

K 铿锵杂谈
KENGQIANGZATAN

“候补购票”一小步 人性服务一大步

□张淳艺

日前,中国铁路客票发售和预订系统研发的技术带头人单杏花透露,她带领团队研发的“候补购票”功能将于2019年春运期间上线,届时抢票情况将会再次得到缓解。据介绍,“候补购票”功能上线后,旅客遇到车票售完的情况,在12306平台登记购票信息支付预购票资金后,如有退票、余票,12306系统将自动为其购票,无论是购票速度还是成功率都将领先于抢票软件。(据《北京青年报》)

春运期间“抢”火车票的痛苦,相信绝大多数人都有过深切的体会。在心仪的车次车票售完情况下,很多人都会把希望寄托在等待退票“捡漏”上。不过,由于不知道什么时候会有人退票,不少人往往长时间守在电脑或手机前,不停地刷新页面,生怕错过机会。费时费力不说,就算有了退票也不一定能够抢到,因为别人网速好或者使用抢票软件,就可能抢得先机,自己则可能劳而无功。

“候补购票”系统明年春节上线后,这一窘境有望成为历史。在12306

平台登记信息支付费用后,我们就可以成为“候补乘客”,一旦有了退票、余票,系统就可以按照候补时间依次递补,自动为候补乘客分配车票。这一功能可以说十分人性化,有了后台的自动候补,乘客不用再时刻开着电脑捧着手机手动抢票,大大节省了时间和精力,也为社会节约了资源。

同时,“候补购票”系统有望有力解决售票平台和乘客诉求之间信息不对称的问题。过去,由于退票和购票的不确定性,经常出现有人等票时没人退票、等有人退票时又无人购买的尴尬。“候补购票”可以充分避免临时退票造成的座位浪费,最大限度发挥列车运力,让乘客走得了、走得好。

“候补购票”系统对于防范和打击黄牛也大有帮助。在实行实名制购票后,“秒抢秒退”成为黄牛的“杀手锏”。他们先是利用抢票软件大量囤积热门线路车票,等到有人来买时将车票退掉,再使用购票人的身份信息瞬间抢回。“候补购票”系统上线后,黄牛的抢票神器就将失灵,因为一旦产生退票,12306平台将会自动为候补乘客购票,根本不给黄牛自退自抢的机会。这一办法可以有效防止利用技术优势变相

作弊,保障购票者的机会公平,维护正常的购票秩序。

“候补购票”一小步,人性服务一大步。12306平台自2012年上线以来,研发团队认真研究旅客需求和习惯,不断实现系统优化升级,推动用户体验得到持续改善。就拿“候补购票”来说,对于注册用户超过4亿、高峰日售票超1300万张的12306平台,功能研发的难度可想而知。不过,为了缓解抢票现象,方便乘客购票,经过研发团队的不懈努力,“候补购票”最终从愿景成为了现实,这样的情形足以令人欣慰。

从过去火车站售票厅人山人海,火车票代售点排起长队,到现在坐在家轻轻点鼠标即可完成购票,从电脑端手机端到手机端的扩展,从纸质客票到电子客票及刷脸、刷身份证进站,从网上购票到购票与订“外卖”同步,从接续换乘、动车组选座等全新自助服务功能的开通,到“候补购票”功能为乘客购票提供人性化服务,铁路部门基础设施优化、技术手段进步和服务水平提高的步伐从未停止。期待12306和铁路部门能够再接再厉,以不断提升的优质服务带给人们更多便利与惊喜,让日常出行和春运回家一路畅通。

Y 一家之言
YIJIAYZHAYAN

受害者的沉默 就是对酒托的纵容

□王石川

2018年10月,四川绵阳市公安局城北分局破获了以犯罪嫌疑人卢兴波为首的“酒托”诈骗犯罪团伙。11月20日,警方在网上公开了涉案在逃人员信息。日前,一些在逃人员选择主动到公安机关投案。(据《中国青年报》)

无论是将酒托案的性质定为诈骗,还是强迫交易,涉案者都会面临严厉的法律制裁。为何仍有人铤而走险?与侥幸心理有关,即认定受害者宁愿吃哑巴亏,也不会报警。受害者的沉默就是对酒托的纵容。

尽管酒托案的受害者众多,但多数人由于动机“不光彩”,不愿意让周围人或家人知道此事,均未向公安机关报案。所谓不光彩的动机,无非是当事人要么猎奇,要么猎艳。上海市长宁区人民法院一名法官曾分析33件“酒托”诈骗案裁判文书,发现酒托引人入彀的消费理由是这样的:以恋爱交友为名的有14件;以交友、一夜情为名义的有9件;以庆祝生日、洽谈业务为名的有2件;以低消费并有艳舞表演为名的有1件;还有7件系编造各种其他理由。

说白了,“酒托”抓住大多数受害者净想“好事”的心理,早就挖下深坑,这是利用人性弱点来作案。而受害者想着赴“佳人”之约,却不免落下桃色陷阱,或者明知有一定的风险,却被诱惑冲昏了头脑,甘愿上钩。事后宁愿吃哑巴亏,也不报案。

R 热点关注
REDIANGUANZHU

愿每所学校都有给学生充餐费的食堂

□何勇

近日,湖南常德市桃源第一中学食堂贴出公告,告诉学生因为猪肉价格的下降所以学校食堂在经营过程中产生利润,这与学校的规定不相符,最终食堂决定给学生每人餐卡充值100元,用来消化食堂所产生的盈利。(据《海南特区报》)

学校食堂因为出现盈利,就给每个就餐学生充值伙食费。毫无疑问,学校食堂的这种做法守护住了学校食堂非营利性的准则,让学生得到了实惠。而且,这是学校在践行对学生的承诺,用实际行动上了一堂生动的诚信课。

中学食堂给学生充伙食费,之所以

上热搜,成为“网红”学校,受到广大网友的欢迎。归根结底,这样的事实是太少见,与当下绝大多数校食堂的经营状况形成鲜明对比。

众所周知,虽然各地教育行政主管部门三令五申要求公办中小学校的食堂必须坚持公共性、公益性的原则,不能走营利性的道路。但在现实生活中,食堂往往成为学校的摇钱树,成为学校小金库的重要来源,完全忽视了应有的公共性、公益性。大多数学校食堂饭菜价格昂贵,质量却很差,性价比很低,让学生吃不下去。而且,不少学校为了敛财,提高学校食堂的利润和盈利,竟然通过校纪校规强制学生去食堂就餐,以各种借口禁止学生去校外吃饭、禁止外卖进校园等,招致学生的强烈不满。就

在近日,四川绵阳一所学校强制要求学生每周在食堂消费金额达到60元引起了争议,事后学校以各种借口否认,并美其名曰是为避免学生购买三无食品。

保障学生权益,让中小学生在学校食堂吃得饱饭,让中小学生在学校食堂里吃上性价比非常高的美味佳肴,我们希望每一所公立中小学校都有一间给学生充伙食费的公益性食堂。要做到这一点,除了教育主管部门以法律法规形式明确规定公立学校食堂的公益性原则之外,还必须明确要求每一所公立中小学校食堂要定期向家长、学生公布详细的账单,接受家长的监管,让家长看一看学校食堂是否存在盈利状况,有没有将盈利部分反馈给学生,有没有守住公益性原则。

S 生活观察
SHENGHUOGUANCHA

守护员专座 是提醒不是甩锅

□胡宇齐

近日,多地在公交车上试设“守护员专座”,号召车内乘客在遇到有人跟驾驶员起争执时“路见不平一声吼”,及时制止可能发生的危险行为。(据《北京日报》)

“守护员专座”,可谓应“乱”而生。一个多月前的“重庆公交坠江事件”,以沉痛的代价让人们看到司乘冲突的严重性。然而即便教训如此深刻,类似情景依然在不断上演。据不完全统计,在事发后仅仅15天内,各地便接连发生了16起乘客任性大闹公交车的事件。面对干扰司机、破坏规则的行

为,挺身而出、制止纠纷者有之,选择沉默、听之任之者亦有人在。“守护员专座”的设置,更像是给大家提个醒,以这样一个名头为打破“旁观者效应”提供一份机制上的可能性。相较于给公交车司机颁发“委屈奖”、修筑隔离驾驶室等被动方式,设立“壮士座”蕴含着群策群力解决问题的思路。

然而,在为“守护员专座”点赞的同时,不难发现隐忧。我们当然期待“壮士”在关键时刻敢于出手,但仅设一个“守护员专座”明显不能“万事大吉”。诚如网友所担心的,“专座没人坐怎么办?”“壮士势单力孤处理不了怎么办?”说到底,即便有乘客勇于担当,满车人的安危、公共规则的守护,也不

能全放在一人肩上。并非有了当仁不让的壮士,满车乘客便可理所当然地沉默围观、享受守护;也并非有了伸张正义的“侠客”,相关规则便可以慢半拍地松弛执行。守护乘车秩序,固然需要“壮士”出力,也需要全车人参与,更呼唤法律之手发挥作用。以法律维护秩序,严惩规则破坏者,倒逼公共文明趋于完善,这才是真正的治本之策。

“守护员专座”是提醒不是甩锅。在社会运行的大车上,每个人都有责任守护秩序、保障“同车人”的安全。唯有社会共识与法治手段互相支撑,形成强大合力、化作扎实行动,壮士们“该出手时”才不会心怀顾虑,整个社会才可能安全无虞地前行。

H 画里有话
HUALIYOUHUA



临近年终,各大互联网平台纷纷推出优惠活动,抽奖活动凭借简单的操作、新颖的方式和丰富的奖品,逐渐成为营销新模式。然而由于平台套路多、监管不到位,虚假宣传、抽奖猫腻等现象频频出现。不少网友不仅没当成中奖的“锦鲤”,反而咬了不法平台和商家的“诱饵”,导致个人信息被泄露、合法权益被侵犯。(据《人民日报》)

网络经营者要以诚信为本,依法依规举办各类抽奖促销活动,“套路”抽奖必将受到法律惩罚。互联网平台也要履行好对用户的信息披露义务,将抽奖规则、抽奖流程透明化,同时要有第三方公证处进行公证,防止中奖黑幕的出现。