

有人认为,提供了多种选择,迎合旅客需求;有人认为,诱导消费,变相“贩卖”焦虑

# 第三方软件付费抢票业务,套路还是服务?

本报记者 赵琛

又到一年春运时,“你买到票了吗”成为自带流量的热门话题。不少第三方软件瞄准商机,推出了付费抢票业务。

有观点认为,抢票业务迎合了旅客需要,提供了更多选择;有反对声音则提出,此举诱导消费,某种程度上是变相“贩卖”焦虑。

《工人日报》记者近日采访发现,第三方软件的付费购票方式、竞价式加速包、诱导消费模式、潜在的信息泄露风险等仍旧饱受争议。专家表示,第三方软件存在多重风险,有待规制和治理。

## 为多一种可能买单

“过年前几天,这几趟车票基本‘秒光’,我用了好几个抢票软件同时刷也没抢到。”在北京工作的李晶说,受家中老人委托,她需要购买两张1月20日或21日从北京开往赣州的火车票,但暂未买到。

与李晶相似,很多人还在“刷”票。尽管铁路营业里程在扩大、运力在增加、出行方式也日趋多元化,但每到春运,热门线路的火车票仍然“一票难求”。在巨大需求的刺激下,不少企业推出了抢票业务。

据不完全统计,目前市面上的抢票软件有数十家,但所有软件均称不能100%保证购买到车票。

## 阅读提示

第三方软件的付费购票方式、竞价式加速包、诱导消费模式、潜在的信息泄露风险等仍旧饱受争议。专家表示,第三方软件存在多重风险,有待规制和治理。

“抢票软件唯快不破。”有业内人士透露,软件用程序代替人工,一旦检测到余票就会迅速锁定。工信部互动媒体产业联盟副秘书长杨崑表示,抢票软件可以不停地刷新12306服务器,速度比用户手动刷新更快。

在深圳一家互联网公司工作的张鑫对记者说,由于每年春节都会回湖北老家,她使用过多款抢票软件,“在购票高峰期,即便拥有‘顶格’加速包,也未必能买到票。”今年,买不到票的她,选择坐飞机回家。

## 抢票软件套路多

“抢票软件没有想象中的那么好使,但还是继续忍着用吧。”在北京工作的夏茹对记者说,2019年中秋节前,她通过某软件抢了一张从北京到山西长治的火车票。放票后,她迟迟没有收到预订成功的短信,但同行朋友提醒她,12306官网还有余票。取消掉网上订单后,她手动在12306官网买到了票。

记者调查发现,公众对于第三方抢票软件的质疑主要集中在是否合法合理、诱导消费的

“套路”太多、存在信息泄露的可能等方面。

目前,广受消费者诟病的“套路”是加速包。有观点认为,加速包出现后,抢票大战似乎正在变成“竞价排名”,价高者得。

记者在多个抢票软件上看到,根据加价的不同,抢票速度会分为低速、中速、快速、极速、VIP速度等不同等级。与此对应,预估的抢票成功率也在不断攀升。

值得注意的是,很多抢票软件默认勾选购买加速包,这意味着,消费者很容易在不经意间就“被开销”了一笔。由于个人原因退票,加速包费用也不会退回。

此外,很多软件推出了“优先出票特权”“安心抢”等付费服务,并在页面打上了“热卖”“出票容易”“春运必选”等醒目标签,有消费者提出,有诱导消费的嫌疑。

“如果大家都买了同级别的加速包,是不是又会回到同一起跑线?”在广东湛江一家企业工作的秦莎提出质疑。在她看来,这种加价抢票的套路太深。此外,好友助力、拉人加速等方式,像是在给企业做免费宣传,并帮助

他们建立大数据。

## 抢票软件有待规制和治理

中国铁道科学研究院12306技术部主任单杏花对记者指出,抢票软件存在消耗12306资源导致系统服务瘫痪、可能会多收退票手续费或改签费用、存在一定安全隐患等问题。她表示,12306已经对第三方抢票软件的相关特征进行识别并实施了流量拦截,即使用户花钱购买了加速服务,购票的成功率也会大打折扣。

“只要火车票依然存在某种‘供不应求’的特殊阶段,争议就会持续下去。”北京联合大学在线旅游研究中心主任杨彦锋在接受媒体采访时指出。

对于第三方抢票软件是否合法,中国人民大学法学院教授刘俊海在接受《工人日报》记者采访时表示,虽然目前法律没有明文禁止第三方抢票软件,但利用技术优势抢票,仍然在客观上造成了订票的不公平。

“火车票不是纯粹的市场资源,而是准公共资源,但抢票行为是市场行为。有偿抢票妨碍了全民公开、公平使用公共资源的权利。”中国社会科学院旅游研究中心研究员魏翔在接受《工人日报》记者采访时强调,公共资源的配置不能完全由市场行为主导,对类似竞争性地使用公共资源的做法,应该治理和规制。



## 海上“村庄”

1月8日,在福建省连江县东洛岛海域上,绵延数公里的鲍鱼养殖渔排上搭建的木屋错落成“户”,成为飘浮在海上的“村庄”。

鲍鱼产业目前已成为该县最大的渔业支柱

产业和特色产业,即食鲍鱼、罐头鲍鱼等系列深加工产品远销韩国、新加坡、加拿大、美国等国家和地区。

张斌摄/中新社

# 寒冬里的供气“守护人”

本报记者 黄仕强 本报通讯员 丁会

2019年12月22日清晨,西南油气田重庆气矿忠县末站站站长郭强文已经在刮面寒风中忙活开了,正挨个检查4天前才投运的民生燃气代管站阀门设备设施运行情况。

一个多月前,忠县末站供气阀门缓缓开启,重庆气矿重点供气项目“重庆民生石柱天然气供气工程”顺利投运,计划日供气30万立

方米。郭强文说,新设备投运之初,容易暴露问题,也容易藏匿隐患,这也是摸清新设性能、规律的黄金期。

2019年12月18日晚上升压过程中发现法兰垫片轻微外漏;次日早上压力升平后,变送器导压管活接头发生轻微泄漏……连日来,郭强文带领班组排除故障,反复梳理工作流程,更新故障库数据,保证了正常供气。

随着冬季用气高峰的来临,当地几家大

的燃气公司因管径大小不一,用户数量不等,用气高峰面临的突发情况也不尽相同。摸清用户用气高峰规律、加密巡检、优化调峰管理成为保供必答题。

“用气高峰最严峻时,站上每5分钟就得对所有监控点进行巡查,现场根本不能离人,吃饭、上厕所轮流转是常事。好在今年作业区已启动设备产能的扩容技改项目,以便应对逐年增加的用户供气调峰需求。”郭强文说。

# 新能源汽车何时有能力迈过“补贴坎”?

## G 经济观察

本报记者 北梦原

1月11日,在中国电动汽车百人会高层论坛上,工信部部长苗圩表示,2020年7月1日,新能源汽车补贴不再进一步退坡。随后,工信部相关司局负责人解释称,今年的新能源汽车补贴政策将保持相对稳定,不会大幅退坡。

这对面临“断奶”压力的新能源车企来说,是一个利好。按照2015年确定的补贴阶梯退出安排,今年底财政补贴将完全退出,新能源汽车将完全依靠自己“走路”。

然而,过去一年的市场表现显示,新能源汽车想要真正跨过补贴这道坎,或许为时尚

早。数据显示,2019年我国新能源汽车销量120.6万辆,与2018年的125.6万辆相比,同比下降约3.98%。这是我国自2009年大力推广以来,新能源汽车年销量首次出现下滑。

此前,中国汽车工业协会对2019年国内新能源汽车市场的预期为160万辆。即便在当年补贴大幅退坡的消息确定后,这样的乐观预期仍维持了一段时间。然而,2019年6月25日新的补贴政策执行后,销量连续5个月下滑,且跌幅不断扩大,让业内第一次真切感受到了市场“负增长”的压力。

销量下滑,原因众多,但在车企和机构、专家看来,补贴退坡毫无疑问当居首位。在11日的论坛上,中国电动汽车百人会副理事长董扬表示,新能源汽车市场在2019年告别了连续多年的高速增长,主要因素是

补贴退坡过快,退坡幅度高达75%。

没有人会怀疑,彻底失去补贴的新能源汽车前路将更艰难。但也没有人敢相信,将前途系于补贴的新能源汽车,能够代表汽车产业的未来。

经过多年发展,我国新能源汽车产业取得了长足的进步。自2015年以来连续4年成为全球新能源汽车产销第一大国,每年新能源汽车的产销量与保有量均占据全球市场的50%以上。但除了产销规模以外,新能源汽车在技术、基础设施配套、产品及服务等方面,仍存在诸多短板,补贴显然无法帮助企业去除这些痛点。

而另一方面,国外车企也正在大力快速地发力新能源汽车市场。就在上周,特斯拉在上海交付了首批国产model3,其售价降至30万元以内,业内普遍预计其将对国内新能

源汽车市场产生较大的冲击。随着汽车巨头不断入局,国内车企与国外企业在新能源赛场上同台竞技、近身肉搏的场面将越来越频繁,决定胜负的显然也不可能是补贴。

前路未卜,但方向是明确的。日前,工信部发布的《新能源汽车产业发展规划(2021-2035年)》(征求意见稿)提出,到2025年,新能源汽车新车销量占比达到25%左右。分析人士指出,若以2025年新车销量3000万辆计算,该规划发展愿景中新能源汽车新车销量将达到750万辆。

时间只有5年,原点是120万辆的年销量。无疑,这是一条极其陡峭的增长线,承载的是对我国汽车工业转型升级的殷切期盼。政策能为上述愿景做出多少贡献,难以预料。但可以确定是,仅凭政策驱动远远不够。



## 北京开出首趟春运加开列车

1月10日零时29分,由北京开往南通的K4051次列车从北京站准时开出。该趟普速列车是北京铁路局今年春运首趟加开列车。图为一名旅客在回家的列车上展示收到的福字。

本报记者 王伟伟 摄

## G 聚焦春运

做好出行准备,提前到达机场,配合安检工作……

# 5位乘务长为航空旅客春运出行给出提示

**本报讯 (记者杜鑫)**今年春运,民航旅客运输量预计达到7900万人次,比去年增加约8.4%,创历史新高。这当中,有些人并不经常乘坐飞机。在中国航空运输协会1月10日举办的媒体通气会上,5位乘务长给出了春运航空出行提示。

在出行准备方面,国航客舱服务部副总经理杨丽表示,经常遇到一些缺乏经验的旅客没有考虑到反季节的情况。比如,从海南飞往北方,一些旅客将衣服托运,下飞机时天气寒冷,却穿着单薄的衣服。她建议旅客将准备用于目的地穿的衣服随身携带。

厦航北京空中乘务部总经理陈惠娟说,冬季老年人心脑血管疾病频发,在南北飞的航班上容易出现这种突发情况,导致飞机备降,或者长时间延误。她建议,旅客出行前做好自我身体评估。东航客舱服务部客舱经理田媛提醒,如果旅客健康状况有特殊情况,上飞机后应主动告诉客舱服务人员,以便客舱服务人员能够特别关注。

此外,南航客舱部质管部副经理高阳表示,旅客预订航班时,首先要看天气。如果天气状况不好,要做好延误准备,有一个心理预案。

在值机方面,海航股份客舱管理部北京乘务队乘务督导高瑜表示,春运期间,有不少家庭是一起出行,如果在地面值机的时候,没有值在相邻的座位,不要着急,在飞机上可以寻求乘务人员的帮助。

今年是一些航空公司在北京大兴国际机场和首都机场共同运营的第一个春运。高瑜提醒,乘客提前确认始发机场名称,避免走错机场导致误机。高阳则表示,大兴机场全部智能化值机,自助办理托运手续,旅客可以前往体验智能化给出行带来的便利。

在安检方面,田媛说,春运出行的人比较多,机场安检压力也会增大,建议旅客提前安排好自己的出行时间,出行前检查好自己的随身行李。杨丽则强调,锂电池、充电宝在飞机上严禁使用、托运。

在飞行过程中,杨丽提醒,1月份是颠簸比较严重的季节,建议旅客全程系好安全带。田媛则提醒,有一些旅行航班是红眼航班,旅客应注意劳逸结合,不要疲劳乘机,否则高空气压的变化,会带来不舒适的飞行体验。

春运期间,旅客一般都带了不少行李。高阳建议,旅客下飞机前要检查好随身物品,特别是一些小件物品。

乘务长承担着凝聚团队力量、组织团队工作、应对突发事件的重要职责,是乘务队伍的骨干力量,也是“小客舱”的管理者,为激励和带动全体乘务员奋战春运,提升自豪感、传承优秀本色,在通气会之前,中国航空运输协会向多家航空公司的乘务长赠送了《立足小客舱 服务大世界——新时代的民航客舱乘务队伍》一书。该书集中展现了客舱乘务队伍的传承、底蕴、作为、担当和大爱,展现了民航人坚持真情服务、确保航空安全、为满足人民美好出行的真情付出,体现出了民航人在本职岗位上平凡而博大、细微而精深的精神。



更多精彩内容  
请扫描二维码



## 2020年北京迎春年宵花展启动

1月12日,2020年北京迎春年宵花展在北京花乡花卉嘉年华艺术中心开幕。记者从北京市园林绿化局了解到,今年将有上千万盆年宵花投放花乡市场,以满足北京市民的需求。春节期间,北京各大花卉市场在推陈出新的同时也将推出具有中国传统特色的花卉。今年年宵花市场整体向个性化、多元化发展,并注重园艺产品的附加值,以家庭园艺消费和个人园艺消费为主导。

图为开幕当天市民在花乡花卉嘉年华艺术中心与鲜花合影。

本报记者 杜鑫 摄