

“抢了一礼拜了，还是没买到。”王先生从元旦前就使用一款抢票软件购买1月19日从昆山到甘肃天水的火车票。这天的票，早已售罄。在这款软件的页面上，如果不购买加速服务，显示的抢票成功率只有43%；如果加50元升级到光速抢票，成功率一下提升到了78%。而且页面显示，购买的加速包，如果没能协助用户成功抢票，是可以退款的。王先生毫不犹豫下了单。

此后，回家的票一直在光速抢购中，转眼一礼拜就过去了。“都光速了，显示成功率还这么高，我以为肯定能买到了。但看来这加速包，不顶什么用啊。”王先生很失望，取消了订单。

与王先生相似，很多人开始用抢票软件“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。

火车票的出票方为铁路部门，既然票已售罄，抢票软件能替用户买到的票又是从何而来呢？说到底，还是得有人退票。有了退票，12306平台才有可能将它们放出来让人抢。至于有多少人会退票，没人有办法预估。

抢票软件真的没一点用吗？有人不同意。“我加了20元，买到票了啊。”

高先生今年春节要陪老婆回武汉过年，安排好假期出手买票时，预定日期的火车票已经放出来好几天了。一等、二等、商务，全都没有，当时夫妻俩心里有点“凉”。加个速试试吧，高先生立马在一款抢票软件上下了单。

等了3天，好消息传来。这票，还真买到了。虽然，买到的并不是原先想要的班次。可高先生也不计较这些了。“能买到就不错了。看来加点钱抢票还是有用的。这钱花得很值！”

“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。

据某款热门抢票软件的开发者解释，抢票软件相当于模拟了一个人，每隔5秒或者6秒提交一次订票请求，一旦发现有余票，会立刻提交订票请求，节省了在屏幕前盲等的时间；就单个订票过程来说，通过浏览器插件技术，自动识别需要填写的地方，跳过某些步骤，不到1秒钟就可以完成人工订票数十秒才能完成的步骤。

另外一款抢票软件的开发者也表示，抢票软件最主要的作用是“自动查票，有票提醒”。也就是说，在12306网站查询车票，原本需要用户盯住网页的“查询”按钮，在允许点击的情况下提交查询；抢票工具则是根据“查询”按钮状态，自动提交查询，在有票可预订时则会给出提示。

迎难而上 筑牢辽宁海事发展基石

郑东兵强调，在肯定成绩的同时，也要清醒地看到，辽宁海事在治理体系和治理能力现代化建设，以及“三基”建设方面还存在一些问题和短板，主要表现在监管服务能力和水平还需进一步提升，综合管理水平较系统先进水平还有差距，良好的政治生态还有待进一步巩固，整体领先优势有待加强。

2020年，辽宁全面振兴提档提速，交通强国建设试点铺开，为辽宁海事高质量发展带来机遇。郑东兵指出，要实现既定行动目标，就要拿出上下同心、众志成城干劲，决战决胜、敢闯敢干的勇气，“万米跑”的韧劲和“百米跑”的冲劲，从三个方面巩固强化。



抢票软件，抢了谁的票？

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，推出了抢票业务。但是使用这些抢票软件，往往需要用户支付预付款，提前将车票款和购买加速包等服务的费用付给抢票软件平台。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。

那么，抢票软件到底抢了谁的票，究竟“行”，还是“不行”？在支付成功到抢票截止这段时间，乘客这笔预付款的安全能够得到有效保证吗？

各方争议 套路还是服务？

据不完全统计，目前市面上的抢票软件超过50个。这些抢票软件都开通预付款支付功能，其中只有部分同时提供“抢到票，再付款”的支付方式，即使这样，也优先推荐预付款方式。

在预付款方式下，用户屡屡被“退款慢”和“退款难”所困扰。今年元旦期间，用户刘女士通过抢票平台购买了一张从上海到兰州的火车票。当发现所订车票时间不合适后，她取消了行程，车票款虽还到账户，但购买加速包的60元迟迟没有到账。直至1月6日下午，平台才回复她60元将在1-7个工作日内返还。在投诉平台上，和刘女士有类似遭遇的消费者并不在少数。除了加速包费用退款难外，还有些用户遭遇票款难退的问题。

更值得思考的问题是，用户提前支付车票款和加速包费用，让抢票平台替自己抢票，那么，从用

户付完钱到抢票截止的这段时间，这些预付款会形成数目庞大的资金池。那资金池该由谁保管？资金安全是否有充分保障了？

与此同时，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。

在多个抢票软件上可以看到，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

抢票乱象 治标更要治本

行抢票成功押金不退”的霸王条款。更有甚者，在收取高价押金和服务费后，拉黑购票者、卷钱走人。”闫怀志认为，使用有偿抢票服务，还具有很大的隐私泄露风险，带来次生安全隐患。比如，大量的个人身份信息被泄露，老人、儿童等单独出行的信息泄露，甚至会带来人身安全风险等。

“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峰指出。

有需求才有市场，有需求就有市场。抢票乱象的出现，根本原因在于票源的紧张和出行方式的不合理。治理抢票现象，需要多管齐下，综合治理。

“首先，要加速铁路、机场等交通基础设施的优化布局，提供更多的出行资源选择。其次，要在现有的票源条件下，通过大数

据分析、智能调度、加大热点线路运输资源投放等方式，优化、扩大票源供给，尽最大可能满足日益增长的出行需求。同时，还要从技术和管理两方面加大对黄牛抢票行为的打击和惩治力度。”闫怀志表示，而从个人购票角度来看，公众要合理规划出行路线和时间，尽量避免高峰出行。同时，还要早做谋划，及早订票。此外，应尽量通过合理渠道购票订票，避免通过不法黄牛渠道来获取车票。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

“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。

相关链接

骗术一：我有熟人！付押金能买内部票

“买不到票吗？我有熟人可以买内部票，你先付押金。”归家心切的小张在广州市某客运站因买不到火车票而万分苦恼。此时，李某出现了，称其有熟人可买到内部票。焦急的小张马上支付了2200元给李某。之后，李某不见了踪影，等小张回过神来，才发现自己被骗了。后来，李某被公安机关抓获归案。经查，李某以有熟人可以买内部票、谎称长途客车发生交通事故需要改签线路等借口，共骗得多人款项7000余元。

骗术二：购票点搬了！帮你在旧址买票

“客运站早就搬走啦，现在已经买不到票了，倒是新站那边我有认识的朋友能帮你弄到票，再不快点就没有啦！”小王正要前往广州市某客运站买票回家，由于人生路不熟，小王一时找不到方向。焦急之际，赵某和冯某出现了，并告诉小王，客

本文综合自人民日报、央广网、工人日报、姑苏晚报、广州日报等媒体报道，本版图片由本报资料室提供。

服务保障问题不能用市场化来解决

□ 李薇

2020年春运已经拉开序幕，一年一度的中国式迁徙正式开始，抢票大战也随之进入白热化阶段。

春节回家，买票是刚需。相信不少人手机上朋友圈里都收到过好过年回家抢火车票“求加速”的信息，这些第三方抢票软件此刻大显神通，凸显智能碾压人工的技术优势。当然，这些抢票平台并不是义务劳动，一般包含抢速包、保险等隐形消费。换言之，抢票，实质上是用一种市场化的溢价抢占全民公开、公平使用公共资源的权利，客观上造成了订票买票的不公平。

无须讳言，从某个角度来讲，第三方抢票软件确实迎合了旅客的需求，有需求就有市场，这也是市场经济的一般规律。只是，它的出现，暴露出我们在春运服务保障方面还存

在一些不足。比如，忙闲时段和路段运力如何调配得当？运力准备的是否到位？交通设施是否便捷和舒适？道路路网建设是否完善？春运期间客流的疏散和安置能力是否足够？多种运输方式能否协调一致，以同心协力应对这场大考？正规购票网站能否加强技术屏障，给公众营造一个公平使用公共资源的网络环境？

笔者认为，春运不应是一场购物式的狂欢，它更应是一次举国级别的对社会应急服务保障的考验。春运服务保障问题就是一项民生大考，如果只用市场化的思路来理解并运作，显然有所偏离。因此，要从根子上治理抢票乱象，让每一位旅客都能从容买票，那么，不管是票务黄牛还是抢票软件，自然都将没有市场。

持续深化党风廉政建设。压紧压实管党治党的政治责任，健全完善党风廉政建设责任制落实工作机制；持续巩固作风和政风建设成果；建立健全权力制约监督机制，加强党纪党规教育，注重反面典型案例警示教育；保持惩治腐败的高压态势，加强执纪审查工作力度，防微杜渐，做到严管厚爱。

决胜“打赢翻身仗”的冲锋号已经吹响，2020年，辽宁海事局将坚定信心，笃定前行，以只争朝夕、不负韶华的精神状态，以实干担当、顽强拼搏的过硬作风，为加快交通强国建设，推进海事治理体系和治理能力现代化，实现辽宁海事全面振兴发展奋斗目标作出新的更大贡献。

推动辽宁海事全面振兴发展

首先，进一步加强政治建设。坚定不移推进全面从严治党，发挥好干部选任“风向标”作用，政策激励引导作用，以及创新工作室、实训基地以及专项攻关团队的人才集聚、带动和孵化作用，加强海事文化建设，进一步弘扬正气、激励先进、引领发展。

其次，进一步强化使命担当。对照三年行动计划和“十三五”规划各项目标任务，抓好落实；做好全面评估，为谋划和推进“十四五”乃至今后一个时期辽宁海事全面振兴发展打好基础；攻克“老大难”问题，为系统、行业多提供辽宁海事智慧、经验和方案；整合优势资源和力量，把单点突破、单项领先、品牌特色等集成转化成某个领域工作整体优势，进入系统第一方阵。

最后，进一步优化发展环境。积极服务交通强国建设和海事工作大局，以优秀业绩和全新形象赢得认可；注重对接融入辽宁全面振兴发展大局，在助力国家战略实施、《交通强国建设纲要》试点、自贸试验区建设和区域经济发展中，体现好海事担当和作为；主动加强与地方政府部门、涉海单位、航运企业的联系和沟

通，构建和谐共赢局面。

整装蓄势 实现全面振兴发展奋斗目标

2020年是全面建成小康社会的决胜之年和“十三五”规划的收官之年，也是加快建设交通强国的紧要之年，同时也是振兴辽宁海事三年行动的冲刺之年。对于今年工作部署，郑东兵提出，要按照《交通强国建设纲要》、全国交通运输工作会议和全国海事工作会议部署，抓好八大任务，加快推进海事治理体系和治理能力现代化建设。

扎实做好安全监管工作。持续加大“四类重点船舶”以及敏感水域的安全监管力度，严把船舶安全检查关；深化推进水上交通运输安全生产风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制建设；推动相关法律法规颁布实施；持续深化水上交通安全知识进校园、典型事故案例“双进”等宣传教育活动。

不断夯实依法行政基础。建立海事安全监管技术风险数据库；全面推行海事行政执法裁量基准，健全基

(上接第1版)

不忘初心再出发，牢记使命勇担当。如今，辽宁海事蓄力反弹上升的动能和势头已然形成，“打赢翻身仗”、全面振兴发展的时机和条件日趋成熟。

迎难而上 筑牢辽宁海事发展基石

郑东兵强调，在肯定成绩的同时，也要清醒地看到，辽宁海事在治理体系和治理能力现代化建设，以及“三基”建设方面还存在一些问题和短板，主要表现在监管服务能力和水平还需进一步提升，综合管理水平较系统先进水平还有差距，良好的政治生态还有待进一步巩固，整体领先优势有待加强。

2020年，辽宁全面振兴提档提速，交通强国建设试点铺开，为辽宁海事高质量发展带来机遇。郑东兵指出，要实现既定行动目标，就要拿出上下同心、众志成城的干劲，决战决胜、敢闯敢干的勇气，“万米跑”的韧劲和“百米跑”的冲劲，从三个方面巩固强化。



一孔之见