

热点事件：高铁购票成难题

一、热点概述

每到国庆假期和各种节假日时，都会面临着出行需求的激增，不少线路的高铁火车票再次面临“一票难求”的局面，12306 平台也因“蹲点抢票仍然一秒售罄”引发社会关注和讨论。大量乘客感慨“高铁火车票比演唱会门票还难抢”“明明只差 0.0001 秒，回家的门就成了空门”，未抢到车票的人只好在各大平台候补。有网友调侃：抢票时的候补就像爱情里的“备胎”，永远上不了位。

二、专业点评

1. 人民网：

一张小小的车票，承载的是浓浓的乡愁。与过去相比，如今的交通出行方式更加多元，铁路网络在不断完善，人们购票也更加方便、快捷。但也存在着第三方购票软件诱导消费、各种收费陷阱、部分车票无法在网上办理退改签等问题。还值得警惕的是，抢票软件存在个人隐私的泄露风险。多数抢票软件需要旅客提供个人身份证号和 12306 购票账号、密码等信息，有的还要求用户上传身份证照片。一旦因为软件平台管理不善出现信息泄露，或被黑客窃取，这些个人信息就有可能在用户不知情的情况下，被用于某些商业行为，甚至成为网络诈骗等活动的“突破口”，最终让用户蒙受更大的经济损失。希望消费者擦亮双眼，对抢票软件背后的风险保持警惕。

2. 浙江宣传：

“焦急等候十分钟，抢票还是一秒空”这是近年来不少网友分享的抢票经历。相比“买不到”，“不知道能不能买到”常常更令人揪心，因为这意味着行程无法敲定。虽然官方曾回应候补兑现成功率高达 75% 以上，但是高峰时期一候补就是几天，候补票发放有时甚至在发车前几个小时才开始，难免会让焦虑进一步放大。哪怕买到了，还得为返程票操心，整个假期“不是在为刷票折腾，就是在为没票头疼”。

3. 浙江宣传：

在“开售即秒没”的市场供需结构性矛盾下，不少“割韭菜”“赚红利”的第三方平台，又一次抬高了旅客的出行成本，甚至把 12306 推上了舆论风口。以某平台为例，抢票候补会根据不同的抢票速度来支付额外费用，消费者每升级一个档位，便需要增加相应的费用。虽然 12306 平台曾作出解释，从未与任何第三方平台机构有合作或进行数据链接，也未将票额分配给任何第三方平台发售，但是受制于技术影响，个人抢票往往被强大的服务器“秒杀”。

三、出题方向

(一) 你怎么看

1. 国庆假期带来了出行需求的激增，不少线路的高铁火车票再次面临“一票难求”的局面，12306平台也因“蹲点抢票仍然一秒售罄”引发社会关注和讨论。实际上，每逢旅游旺季、节假日等特殊时期，“一票难求”这一顽症总会困扰着出行旅客和铁路平台，就像是挥之不去的阴影，萦绕在人们的心头。对此，你怎么看？

◎审题判断——你怎么看（热点现象）——答题结构【点题-危害-原因-对策-总结结尾】

◎解题思路

第一步——点题：

无论是出差，还是旅行、探亲。想必我们平时出行的时候都有遇到过想要票却买不到的情况。这种情况严重影响着我们出行的顺利程度以及我们的心情……

第二步——危害：

其一，造成旅客和相关产业的经济损失。最直接的危害是旅客无法顺利购买到所需的车票，导致出行计划受阻。特别是在节假日、旅游旺季等高峰期，使得许多旅客面临无法按时出行的困境。旅客因无法购票而可能选择其他交通方式，如飞机、长途汽车等，这些交通方式往往成本更高，给旅客带来额外的经济负担；同时，对于旅游业和相关产业来说，旅客的减少可能导致收入下降，影响整个产业链的经济效益……

其二，造成购票系统和社会系统的“双向崩盘”。旅客买不到票会对铁路部门和购票系统产生质疑和抱怨。这种不满情绪可能通过社交媒体等渠道传播，进一步加剧社会舆论的压力；在高峰期，大量旅客同时访问12306购票系统，可能导致系统负载过大，出现卡顿、崩溃等问题。这不仅影响购票效率，还可能引发更多的技术故障和安全问题……

其三，滋生不良现象的产生。购票难的问题也为黄牛党和非法购票行为提供了可乘之机。他们通过技术手段或非法渠道获取车票，然后以高价出售给急需购票的旅客，这不仅扰乱了市场秩序，还损害了旅客的合法权益……

第三步——原因：

其一，供需失衡。在节假日等特定时段，人们的出行需求急剧增加，而高铁等公共交通工具的运力在短期内难以迅速扩大，导致供需矛盾加剧。尤其是在热门线路和时段，车票供给远远不能满足旅客需求，形成“一票难求”的局面……

其二，预售机制与抢票行为。当前铁路售票系统采取的预售机制，使得旅客需要提前规划并抢购车票。然而，由于信息不对称和抢票软件、机器人的使用，部分车票可能在极短时间内被抢购一空。这不仅加剧了旅客的紧张情绪，也引发了对售票公平性的质疑……

其三，铁路建设与运力不满足现阶段。尽管近年来我国铁路建设取得了显著成就，但面对日益增长的出行需求，铁路运力仍显不足。特别是在一些热门旅游线路和大型城市之间，需要进一步加强铁路基

基础设施建设，提高运输能力……

第四步——对策：

首先，购票系统要更智慧一些。不可否认，被称为“全球最大、计算最复杂票务系统”的12306，在解决国民购票难题上做出了巨大贡献。但再强大的12306，遇上井喷式购票也有“难以应付”的可能。在改善旅客购票体验上，12306可以努力让自己更人性化，比如，上新“车内换座”功能，为没抢到直达车票的用户提供了便利；比如，提前收集出行目的地意愿，完善候补机制，减少资源浪费……主动作为，想方设法提升旅客满意度，是拥抱大数据下的大势所趋，也是一个“国家队”的担当……

其次，资源利用要更高效一些。旅游旺季，景区游客过多会影响游览体验，而在淡季，又面临资源利用率低的问题。其实在淡季，一些热门地点、热门景区可以丰富旅游产品和服务的供给，提升观赏体验，辅之以探索优惠票价、特色活动等方式，吸引游客在淡季前来游览，削峰填谷、均衡客流，这样既能提升资源利用效率，又能进一步展示多样风采。特别是对于大学生、银发族等错峰游主力军，可以有针对性地为他们在淡季提供优惠和便利，引导这些群体避免在旺季和出游大部队一窝蜂扎堆……

再次，休假制度要更灵活一些。其实，节假日扎堆出行、抢票旅游，还要在热门旅游城市花着高价却享受不到平日的旅游体验，对于上班族来说也属无奈之举。谁都知道反季游“很香”，但日常工作中调休假、带薪休假等休息休假制度落实不到位、打工人休假顾虑太多，错峰出行往往成为空中楼阁……

第五步——总结结尾：

12306购票平台的出现及使用对我们出行、出差已经方便了很多，相信经过不断努力，12306会变得更加完善……

（二）你怎么办

1. 现如今，手机购买高铁票十分方便，但还有部分群体如老年人不太会使用手机购买高铁票，会采取家人代买、亲自去火车站买等方式。请你针对你们社区的老年人开展一次“使用智能手机购买火车票”的培训活动。

◎审题判断——你怎么办（计划组织）——答题结构【点题-具体步骤-总结结尾】

◎解题思路

第一步——点题：

带着老年人一起迈入智能时代、数字时代是我们一直以来的目标，有机会开展本次培训活动，不仅是实现这个目标其中的一步，也可以实实在在地帮助到老年人……

第二步——具体步骤：

首先，我们会对目前社区内的老年人进行实地走访，调研一下他们对智能手机使用的具体情况，是一点都不会？还是已经会用微信聊天等基本功能，这样才能更有针对性地采用合适的方法；然后会挨家挨户地上门走访，告诉老年人有纪念小礼品，鼓励老年人积极参与本次活动……

其次，在培训活动开展前，我会一一排查，确保每位参与者都有一部智能手机（可以用我们工作人

员的手机作为备用机)；确保所有手机都已安装并更新至最新版本的铁路官方购票应用(12306App)；并且还要招募熟悉智能手机操作的志愿者作为培训助手，可以更加细致地辅导老年人……

再次，我们的培训形式一定要丰富多彩。如用图文结合在ppt上展示购票、改签、退票的每一步，与此同时，台下的志愿者们一一帮助我们老年人操作每一步骤；除此之外，在讲解完毕后，还要让老年人自主购票、改签、退票作为结业考试，确保他们真正学会；另外，我会邀请掌握比较好的老年人上台展示成果，与此同时也是二次讲解的一次机会，借机进行夯实学习……

最后，我会将课堂上的知识汇总成册，发放给他们，让他们在日常生活中时常翻阅，不断巩固……

第三步——总结结尾：

本次活动可以让我们老年人又多掌握一项技能，相信也可以提高他们的满足感和获得感。接下来，我们也会多多举办类似的活动，以丰富老年人的生活……