

“半夜候补成功”是痛点也是契机

近日，“12306 半夜候补成功 1700 元车票作废”相关话题登上热搜。有网友报料，其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。当事人表示，自己因抢票无果，便提交了多趟车次的候补订单，临近出发仍无票，无奈加价“多买几站”才成功购票，却没想到凌晨系统突然兑现此前的候补订单。



不妨多考虑普通乘客的使用处境

这件事吸引眼球之处，显然是“凌晨 3 点补票成功”，这实在是太极限操作了。如果不是每隔几小时“醒一次”“看一眼手机”，乃至彻夜不眠，错过的可能性相当大。

当然，在这起事件中乘客自己也是有责任的。抢票这种紧张“关头”，乘客自己可能也有些粗心了。而且某种现实确实也需要正视，即在春节这种运力极其紧张的时候，事到临头、深夜补票、难以预测其实是一种常态。

据铁路部门的数据，今年 12306 候补购票平均成功率达到了 70%，这一数字，或许也正依赖于这种不分昼夜的补票放票。但即便如此，系统也未见得就没有改进空间。而从一些网友评论也能看出，遇到类似经历的人不少，很多人也都希望 12306 能够强化提醒。

在这起事件中，乘客确实有不周到的地方，但人们也不妨理解春运这一特殊场景——此时，忙乱与紧张本就是常态，许多人在有限的信息与时间压力下，想方设法地抢票、候补。正是在这种高压状态中，一些疏忽可能也就难免了，比如同时候补多趟车

系统和规则都该及时打好补丁

客观而言，这起事件确与涉事乘客自身未及时取消候补订单的疏忽有关。但与此同时，此事也再次引出一个值得讨论的问题：现有平台的候补机制，是否在人性化设计上仍有改进空间？

在现有技术条件下，相对于个人防范这类风险，平台在系统上打好补丁，其实也是更低成本的风险防御选择。

当然，此事的复杂性表现在，不同平台和购票渠道，在相关规则的设计上存在明显差异。有铁路行业从业人员分析称，该事件中当事人系通过第三方平台候补。而经实测，多家第三方平台在候补截止时间设定上存在提示不足、规则模糊等问题。这种相对模糊，且各平台标准不一的设计，客观上放大了用户的“疏忽”风险。

次、反复调整方案，结果顾此失彼，导致忙中出错。

在系统变得越加复杂的今天，也不妨更多地考虑普通乘客的实际能力与使用处境。并非每个人都能在深夜保持高度警觉、精准管理多笔订单。在高强度、快节奏的春运购票场景下，系统设计理应以“尽量不出错”为目标，而不是默认用户必须时刻在线、零失误操作。把复杂性留给系统，把确定性和安全感留给乘客，或许才是公共服务在特殊场景下应有的取向。

其实，也有些其他看似无关的消息，可以合起来思索。比如据媒体报道，今年春节反向过年火了，相当多的父母去子女工作城市过年。那么不妨设想一下，如果未来抢票的主体变成老年人，他们又是否能对系统规则足够理解，对手机信息迅速反应，对多重订单从容管理？

这些，都应当给系统完善提供些许启示。铁路是个全民的交通工具，如何尽可能让不同年龄、不同熟练度、不同“信息技术素养”的乘客，都能安心地踏上回家路，终究是个需要被不断打磨的课题。

因此，各平台还是有必要从用户视角出发，进一步优化候补截止时间的默认设置与提醒机制，主动减少因信息不对称而可能给乘客带来的损失。当然，票务系统的优化本身便是在用户反馈与实际使用中不断完善的。尤其是在春运等高峰期，相关“盲点”更容易暴露，类似问题都值得引起重视。

总之，面对用户反映的真实痛点，各大票务平台不妨以此为镜，将吐槽转化为持续优化的契机，让规则设计更贴近用户习惯，为用户留出更合理的“容错”空间。这既是更好维护乘客权益的内在要求，也是提升铁路出行服务整体公信力的题中应有之义。

综合澎湃新闻、新京报等
(荔言 整理)

丢的是留言，少的是尊重

□ 王志顺

日前，首都博物馆丢弃“观众留言”纸张的事件引发大众关注。这一事件虽以及时回应告一段落，却折射出公共文化服务中亟待解决的深层问题。

观众留言纸，看似寻常的纸张，实则是博物馆与社会互动的“情感契约”。它们记录着参观者的感动、建议甚至批评，是文化机构维系公众信任的核心载体。在首博的案例中，这些纸张被丢弃的不仅是物理载体，更是对观众情感的漠视。想象一下：一个孩子用稚嫩的笔迹写下对文物的惊叹，一位老人倾诉对历史的敬畏，这些声音本应被倾听、被珍藏，却最终沦为垃圾桶里的废弃物。这种荒诞场景，暴露了管理流程的断裂——从留言收集、分类到归档，每个环节都应有严格的规范，而非依赖个人随意处置。博物馆作为文化殿堂，其服务理念的核心，正是对每一份“观众之声”的尊重与回应。

事件的处理过程揭示了公共服务的双重性：一方面，首博迅速启动调查并公开致歉，体现了对舆情的重视；另一方面，这并非孤立事件，而是管理松散的缩影。博物馆回应中强调“依规严肃处理”，但更需追问：为何违规行为能轻易发生？日常监督机制是否形同虚设？例如，留言收集本应由专人定期整理，而非任由个人丢弃；培训体系若能

强化“以观众为中心”的意识，或许可避免类似失误。此次风波凸显，公共服务的“最后一公里”往往最易失守——当规则沦为纸面文章，再宏大的制度也难挡人性的疏忽。

从更广阔的视角看，这一事件是公共文化机构与社会关系的缩影。博物馆的生命力源于公众的参与和反馈。在数字化时代，观众反馈的渠道日益多元，但核心始终未变：真诚的互动需要制度保障，而非仅靠口号。首博的致歉声明中提到“建章立制、规范管理”，这恰是事件的深层意义所在——它不仅是一次危机处理，更是一次制度优化的契机。通过将“以观众为中心”的理念融入日常管理，博物馆方能真正成为连接过去与未来的桥梁，而非让人心寒的“遗忘角落”。

诚然，一个垃圾桶里的留言纸或许微不足道，但它撕开的裂痕却关乎整个公共文化生态的健康。当观众的真实情感被随意丢弃，我们失去的不仅是信任，更是文化遗产的温度。首博的处理应成为起点，推动“以观众为中心”从口号转化为行动。

这一事件的警示意义远超个案本身。它提醒所有文化场所：公共服务的本质是尊重与回应。当观众的留言被珍视，文化的温度才能延续；当制度的执行被强化，公共的信任才能重建。

别让流量镜头惊扰未成年人成长

□ 孔德淇

课堂沦为直播间，讲台变身秀场，学生成为镜头下的“流量素材”。近来，不少博主、教育从业者以“记录校园”为名，将镜头对准校园与学生，打造短视频爆款。鲜活画面背后，不仅暗藏未成年人隐私泄露隐患，更折射出教育被流量异化、被功利裹挟的深层问题，值得全社会警惕。

这种随意拍摄学生的行为，多数已触碰法律红线。个人信息保护法明确，十四周岁以下未成年人个人信息属敏感信息，处理需经监护人单独同意且遵循最小必要原则。以涨粉为目的拍摄学生，与教学无关，难符合法治要求；即便对成年学生，未经同意拍摄并公开其肖像，也涉嫌违反民法典。更值得警惕的是，不少“拍摄同意”并非真实意愿——教师手握话语权，学生及家长往往敢怒不敢言，“被同意”只是无奈妥协，即便形式上同意，未明确告知相关权益，也不构成合法授权。

镜头乱入校园的危害，远不止隐私泄露。学生的面部特征、言行举止被公之于众，可能被不法分子利用实施诈骗，其偶然失误也可能被放大为“黑历史”，影响未来发展。对心智未成熟的未成年人而言，过早处于公众审视下，易滋生心理焦虑，养成迎合镜头的表演心态，严重影响身心健康。

比个体伤害更深远的，是流量对教育生态的侵蚀。当教师注意力从教学转向拍爆款，课堂重心从传道授业异化为引流秀场，教育初心便已偏离。师生关系沦为流量生产与消费关系，学生专注力被分散，同行间的流量比拼也滋生不良风气，让纯净校园沦为流量博弈场，流量狂欢终将成为教育发展的负担。

教育的本质是育人育心，课堂的核心是传道授业，这注定了校园不该成为流量的猎场，学生更不该成为流量变现的工具。近期，国家互联网信息办公室等八部门联合发布《可能影响未成年人身心健康的网络信息分类办法》，明确规制“不当披露和使用未成年人个人信息”等行为，凸显了国家对未成年人隐私权的特殊保护，也为规范校园拍摄行为、遏制流量乱象提供了明确指引。

遏制镜头乱闯校园，守护教育纯粹本真，需要多方协同发力、筑牢防护防线。主管部门应加快细化行为规范，清晰划清教学必要记录与流量变现的边界，坚守合法、必要、正当的底线。网络平台要切实扛起“守门人”责任，严格验证拍摄授权真实性，从源头阻断违规内容的传播扩散。教育工作者更应认清学生不是流量工具、课堂不是秀场舞台。

流量时代，人人都有镜头，但并非处处都能随意拍摄。