

11位老人买不到一张下铺票？

记者实测：线下排队更易陷入“抢票难”

伴随着学生放假，暑运高峰来临。一些热门线路的火车票，变得一票难求。对于同样渴望在夏季出行的老年人来说，如何购票成为难题。在火车站的售票窗口，白发苍苍的老人们早早排队蹲守，只为购买到一张长途列车的下铺票。然而，同步发生的线上、线下抢票竞争，让他们常常满怀期待而来，饱含失望而归。在所有人都可以通过线上平台，一键式购票的今天，提前排队抢票，还有速度优势吗？记者实探体验——

老人不解：
为何买不到下铺票？

因为买不到下铺票，最近，一群渴望暑期到北方消暑的老人们陷入了出行难的困境。他们搞不懂：为何已提前到线下售票点排队，仍买不到一张下铺票？

据老人们描述——

“6月9日下午，我去上海火车站去大连的T132次列车火车票，因为我是买23号去大连的火车票，按照规定，这趟车在6月9日14点45分开始售票。为了能够买到下铺票，我们下午1点半就等在了队伍中，排在了队列的第2位。”

“但轮到我们的时候，售票员却告知我们，一张下铺票都没有了。我们一行11人都是高龄老人，其中1位80岁以上的，4个70岁以上的，4个65岁以上的，最小的两位也已经63岁了。我和售票员说，我们都是高龄老人，哪怕照顾我们，卖给我们1张就可以，让我们轮流坐下铺。但是，就是一张下铺票都没有。”

“没办法，因为我们已经定好行程了，只能都买中铺。你们能想象80多岁的老人爬中铺吗？”

老人们说，他们想知道，下铺票都去哪了？为何火车站售票点，不能为老人们留一张下铺票。

线下实探：
早上8点半就有人在排队

为何老人们提早在线下排队，仍买不到下铺票？为了回答这个问题，晨报记者实地到老人们购票的铁路上海站售票处一探究竟。

记者经过实地探访发现，并非售票处不愿为老人们优先提供下铺票，而是线下拥有与前述老人相似需求的购票者太多了。这些购票者们，一个比一个要“卷”，他们会在火车票发售的当日，一早蹲守在售票处窗口前，只为抢到第一个购票的资格。

提前1个小时等候在售票窗口前，仍只排到了第2位，这样的情况，在售票处其实并非什么新鲜事。在铁路上海站售票处，每天早上不到10点，窗口前的队首位置，就已经被人抢光了。

探访当日11时许，记者看到，尽管距离当天最新班次的火车票发售时间还有3个多小时，在一个窗口前，一位带着东北口音的大姐，已经将午饭摆在了自己的手边。她似乎已下定决心，在未来的3个小时里，守在这个位置上一动不动，一直蹲守到火车票发售的那一刻。

“我是队伍的第二个。”尽管大姐早上10点就到达了售票处，但仍未能抢到第一个的位置。“我来的时候，所有窗口第一个的位置，都有人了。”大姐指了指另外几个窗口说。

记者逐一走访了铁路上海站售票处的几个窗口发现，大姐所言不假。尽管还是上午，但售票处每个窗口前或站了人，或被放置了私人物品占位。很显然，所有的窗口的队首，都被人占了。

一位目测年龄五旬上下，独自站在售票处窗口前一动不动的大哥说，为了成为排在第一位的购票者，他这天早上八点半，就已等候在了售票处的窗口前。

抢票实测：
许多线下购票者失望而归

另一个记者在实际体验中发现的残酷现



实是，尽管所有特意赶到线下购票的排队者们，都怀揣着抢到一张热门火车票的愿望，但实际上，只有排在队首的购票者，才有可能获得机会。

探访当日，记者尝试同时通过线上、线下平台购买前述列车T132的下铺位置。

当日14点45分，新一日的火车票开始售卖，记者一边在售票口排队，一边点开了12306软件，很顺利地就为自己锁定了一张T132列车的下铺票。记者抢到票时，排在售票窗口前的队伍一动不动，最前方的购票者要同时为一家四口购买火车票，售票员一直在帮助他处理票务问题。

8分钟后，12306软件上的T132次列车的所有下铺票均已售空，而记者所在队伍，仅前进了两人。

又过了10分钟，当终于轮到记者购票时，12306软件显示，这趟列车的卧铺票已经所剩无几。

果然，售票员告诉记者，T132次列车的所有下铺票均已售光。售票员建议，如果记者执意想买下铺票，那么只有早上8点钟赶到售票处，等在队首才有希望。

同样的情况，在排在记者前面的一对老

夫妇身上也发生了。他们所希望购买的，是上海开往乌鲁木齐的Z40或Z304列车。这同样是一条热门线路。老夫妇说，他们已经在家试过了许多次线上抢票，但都没能成功，所以才来线下碰碰运气。

“我们可以提前买预售票，能买到哪天是哪天。”

很显然，对于火车票的售票规则，老夫妇一知半解，他们误认为在线下售票处，能够提前买到15天之后的火车票。

和记者一样，老夫妻也是一边排队，一边用手机软件抢票。上海通往乌鲁木齐列车班次的抢票激烈程度比上海通往大连的列车班次还要激烈很多。在开票的那一瞬间，老夫妻就发现，线上的火车票已经被抢购一空了。

不久后，队伍中传来坏消息，排在第二位的购票者，未能成功买到上海去乌鲁木齐的卧铺票。在售票员的电脑里，火车票同样被卖空了。

“火车票是线上线下同步发售的。”现场的工作人员解释，“像上海去乌鲁木齐这班车，整辆车全是老人，在这里的话，就只有排第一个还有可能抢到中铺、上铺，排第二个就没有可能了。”

12306 答疑：
线下购票并不比线上购票快

在走访过程中，记者发现，一个普遍的误解，存在于线下购票者中。似乎受过去经验的影响，他们中的许多人认为，线下购票，能够比线上购票获得更多的优势。

例如，计划前往乌鲁木齐的老夫妇相信，在线下能够买到15天之后的预售票。

带有东北口音的大姐则告诉记者，她之所以不愿意在线上抢票，是担心线上会将下铺票自动分配给她，强制她购买。

实际上，这种情况并不存在，当剩余席位无法满足购票者的需求时，12306软件会弹出对话框，提示用户已被分配了其他席位，要求用户自主确认继续支付还是取消订单。

还有不少人，就如此前购票的11位老人一样，相信售票员手中掌握着一定的“照顾票”，可以为老人们优先安排下铺票。

中国铁路12306的工作人员告诉记者，无论线上的12306软件还是线下的工作人

员，在有票的情况下，都会为老年人优先匹配下铺票。但在抢票环节，从不存在线下购票比线上购票更有优势的说法。

“线上、线下都是在同一个系统中的。票务员也是在同一个系统帮购票者选票的。”工作人员说。

也就是说，除了售票员手速更快，操作更麻利之外，在线下通过售票员买票，和线上自己买票相比，并无任何速度优势。这也是为什么现场工作人员一再强调，只有排在队伍中的第一个，才能买到热门火车票的原因。

【记者手记】

别让“旧习惯”困住他们

很显然，11位老人想要购买的T132次列车的下铺票，其实并不难买。记者在售票开始数分钟后，仍能为不属于优先购票群体的自己，买到一张下铺票，足以证明这一点。导致这11位老人买不到票，以及众多白发购票者白白苦等在售票处的根本原因，其实是对信息时代的不适应。

对于老年人来说，每逢春运等出行高峰，早早等候在火车站售票处排队“抢票”，是个根深蒂固的老习惯。提早排队能抢到票，是属于他们的“固有观念”和“生活常识”。

然而，时代在进步，以手机抢票为代表的，更公平、更易操作的抢票方式，早已出现。在全民比拼“手速”的时代，售票员的速度，不一定比屏幕前的普通人快。年轻人很早就意识到了这一点，但不少老年人仍被困在了落伍的“老习惯”之中。

有人会说，既然如此，为何我们不优化一下售票方式，让在线下排队的老人，更易获得火车票？

正如12306客服人员所述，无论是在线上还是在线下，铁路部门都已经对老年人实施了优待。但是，就算将所有的下铺票都优先分配给老年人，对于像上海到乌鲁木齐这样的热门车次，也难免会出现线上购票的老年人和线下购票的老年人“争票”的情况。当天秤的两边都是需要帮助的人，对任何一方过度的照顾，都会造成新的不公平。

可以设想，如果为了照顾线下购票者，就将更多的热门车票分配给线下售票渠道，那么，那些原本已经学会了线上购票的老年人，很可能被这种概率优势，重新挤回线下渠道，加入线下排队的大军。

比起“偏帮”，我们更应该关注的是，怎样能够将这些困在“旧习惯”中的老人，从“旧习惯”中摆脱出来。

例如，售票员可以多加一句提醒。在老年人线下购票受挫时，向他们解释清楚，线上购票和线下购票一样方便快捷，指引他们下载并使用12306购票软件。

例如，社会可以多给出一些帮助。在社区内增设一些为老服务综合志愿者，帮助有实际困难的老人，一站式解决线上购物、抢票、缴费等生活琐事，避免他们在炎炎烈日中，陷入奔波之苦。

例如，子女可以多关心一下老人。这些需要老人反复奔波才能搞得清楚的“难题”，对于年轻人来说，不过是戳戳手机屏幕的小事。

填补数字鸿沟，打破困住老年人的“旧习惯”，需要社会、家庭和个人的共同努力。这份努力，应从你我开始。