

想买的抢不到,想避开的却被分配到

乘客吐槽高铁“静音车厢”购票机制

紫牛头条
在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编



临近春节,不少家长开始规划带娃坐高铁返乡或出游,然而在购买高铁票时,一件尴尬的事情出现了:明明没有勾选“优先静音车厢”选项,却被系统自动分配到了静音车厢。

记者注意到,近期关于静音车厢的购票问题引发了一些吐槽——既有带娃的旅客因为被分配至静音车厢犯难,也有旅客在希望乘坐静音车厢时却发现一票难求。不少旅客表示,目前的购票分配机制还有优化完善的空间。

乘客经历——

带娃却被分配到“静音车厢”,全程“提心吊胆”

带着孩子的旅客,被系统自动分配到静音车厢,让他们感到有些困扰。静音车厢要求旅客保持安静,而孩子的哭闹、喧哗很难避免,这让不少家长陷入“怕打扰他人却无计可施”的尴尬。

浙江的陈先生(化姓)向记者反映,最近他购买了春节假期的高铁票,打算带着1岁多的宝宝出行。购票时,他并未主动选择优先静音车厢,系统中也未提示非静音车厢已满,最终却被分配到了静音车厢席位。

“小孩子年纪太小,吵闹几乎是不可避免的,我知道静音车厢需要保持安静,所以也担心孩子的声音会打扰到其他乘客,引发矛盾。”陈先生说,他曾联系12306客服,希望能将自己和宝宝协调至普通车厢,但客服只回复会“加大劝阻力度,避免干



购票时有优先分配“静音车厢”席位选项



购票系统的提示,这意味着乘客可能买到并非自己想要的票



扰”,没有给出其他实际可行的解决方案。

在陈先生看来,问题的核心在于购票流程需要优化,“如果能在买票前增加‘是否携儿童’的选项,再根据需求动态调整静音车厢的数量,或许能更好地兼顾不同旅客的出行需求。”

同样是带娃出行的家长,广东的陆女士此前也遇到了类似问题。“购票时系统显示余票充足,我为了避开静音车厢的票,连续几天尝试重新订票,但每次都被安排在静音车厢。”陆女士无奈地表示,最终只能乘坐静音车厢,全程“提心吊胆”,生怕孩子吵闹影响他人。

对此,陆女士也提出了自己的建议。她认为,购票系统可以增加儿童票识别功能,尽量不将带娃旅客分配到静音车厢;或者在春运等出行高峰,为携带儿童的旅客统一安排固定车厢,比如和“静音车厢”相对的“亲子车厢”,让不同需求的旅客避免相互干扰。

想要“静音”,有时却一票难求

与带娃旅客的“避之不及”形成对比的是,部分有静音需求的旅客,有时却面临静音车厢一票难求的问题。

广东的文女士就曾因抢不到静音车厢车票,在社交平台发帖吐槽。她告诉记者,此前购票

时,自己特意勾选了“优先分配静音车厢”选项,但系统始终显示没有余票,最终只能被分配到普通车厢。更让她无奈的是,乘车期间,邻座旅客的孩子频繁踢到她,她上前提醒后,对方家长有些不配合;此外,车厢内还有旅客大声接打电话、外放视频,种种噪音让本就有静音需求的文女士更加心烦。“我觉得可以把带娃的旅客集中安排在固定车厢,这样既不会打扰到其他人,家长也不用一直紧绷着,两边都能舒服些。”文女士说。

采访过程中,还有多位旅客向记者提出自己的想法,希望购票系统能增加“非静音车厢优先”或“不要静音车厢”选项。

记者调查——“静音车厢”席位究竟是如何分配的?

自2020年底在京沪高铁、成渝高铁部分车次试点以来,“静音车厢”服务便持续受到社会关注。

据了解,为了进一步提升旅客出行体验,今年2月1日起,静音车厢服务列车总数突破8000列,除夜间运行的“动卧列车”和部分动力集中型动车组列车暂时没有“静音车厢”,所有“D”和“G”字头动车组列车,都将配备静音车厢服务,且统一固定为二等座席位、不发售无座票。具体设置

上,8节或16节编组列车设1节静音车厢,17节车厢或两列连在一起运行的动车组列车则设2节。

为保障静音效果,铁路部门也采取了一系列配套措施:旅客购票选乘静音车厢时,会收到注意事项弹窗提醒;列车内广播音量调低到40%,乘务员轻声服务,不叫卖、对讲机不外放,餐车进车厢也不进行产品介绍……同时,列车还会为有需要的旅客提供一次性耳塞,针对带孩子乘车的旅客,会准备儿童趣味提示卡、儿童趣味读物,缓解孩子乘车时的情绪。

扬子晚报/紫牛新闻记者在线12306购票平台体验时看到,要想购买静音车厢票的旅客,可以勾选“请优先为我分配‘静音车厢’席位”选项,选项下方还有一行说明:“若剩余席位无法满足您的需求,系统将自动为您分配席位。”记者尝试购买不同车次的车票发现,有时勾选了“优先静音车厢”,会因余票不足而被自动分配至普通车厢;有时未勾选该选项,部分车次出现普通车厢余票不足的情况,将座位分配到静音车厢,相关说明文字中还提到,“携儿童出行的旅客照顾好孩子,避免喧哗、哭闹”。不过,多次尝试后,记者暂未遇到系统不提示普通车厢余票不足,就直接将未勾选选项的旅客分配至静音车厢的情况。

那么,“静音车厢”席位究竟是如何分配的?无静音需求的

旅客是否会被随机分配至该车厢?2月5日,扬子晚报/紫牛新闻记者就此咨询了12306客服。工作人员介绍,当旅客没有选择需要“优先静音车厢”时,由于系统暂不具备识别、区分携儿童旅客的功能,确实会随机分配席位。

工作人员进一步解释称,旅客提交购票订单后、未付款前,可查看座位是否在静音车厢,若不满意可取消订单重新购买,每个账号每日可取消订单3次;但如果仅剩余静音车厢席位,系统会自动安排至该车厢,若不满意,可更换车次,或上车后尝试与其他旅客、乘务员协调调换座位。如果旅客有特殊的座位需求,可前往车站窗口购票,或选择未配备静音车厢的列车。目前,这一购票分配问题还没有针对性的解决方案。

此外,工作人员提醒,在线上购票时单日取消3次,会对该12306账户有限制措施,当日购票权限即被锁定。对于确有紧急需求的旅客,可以带着身份证去车站现场购买,或用其他人的铁路12306账户添加乘车人身份证号即可购买。

记者梳理发现,静音车厢的争议本质上是不同旅客群体出行需求的差异所引起的,既要保障有静音需求旅客的权益,也要兼顾带娃旅客等群体的出行便利。目前,铁路部门已明确静音车厢相关规则并完善配套服务,但在购票分配的精准性等方面或许仍有提升空间。对此,不少旅客提出,希望进一步优化12306系统算法,明确携儿童的乘客不被安排到静音车厢,将静音车厢席位留给有静音需求的旅客,实现静音车厢席位精准分配;同时可结合春运等不同时段的客流特点,动态调整静音车厢的数量与比例。此外,还有旅客建议加强静音车厢现场管理,加大对旅客的提醒引导力度,必要时采取更严格管控措施,让静音约定的落地更加有效。

见习记者 鲁玥

紫牛热点

宁波患儿术后离世医疗事件调查结果发布 相关单位和责任人受到处理

新华社电 近期,宁波大学附属妇女儿童医院一患儿术后不幸离世。宁波市委市政府高度重视,成立多部门组成的调查组,依法依规进行全过程调查核查,于2月5日发布情况通报:医疗事故技术鉴定专家组判定此例属于一级甲等医疗事故,医方承担主要责任,医患双方对鉴定结论已签字确认;宁波市公安局海曙区分局已依法立案侦查;主刀医师陈某贤被免去外二科(心

胸)主任职务、吊销医师执业证书,相关涉事医师、医院及领导均受到相应处分处理,市卫生健康委对该起医疗事件处置研判不足、指导不力,被责令作出深刻检查并切实整改。

鉴定专家组综合分析认为,患儿存在混合型房间隔缺损,大小分别约3mm和7mm,右房右室稍增大,同时存在肺动脉高压,有择期手术指征。医方存在以下过失:术前“冠状静脉窦无

顶综合征”诊断依据不足;未进行术前多学科讨论,术前评估欠充分;手术时机选择欠妥当;手术入路选择欠谨慎,手术操作出现失误,导致二次房间隔缺损修补,手术时间过长;术中出现突发情况处理及告知不及时、欠规范;对患儿术后病情严重程度、病情变化的预判和认知不足,术后监测不到位,处理不够及时。医方上述过失与患儿术后并发心力衰竭、呼吸功能衰竭而死亡

存在直接因果关系。

患儿自身存在混合型房间隔缺损、肺动脉高压,右肺静脉主干变异,房间隔缺损靠近右肺静脉及下腔静脉开口,增加了手术难度及风险,也与患儿死亡存在一定关联。

调查组还通报了切口缝合、缺损修补操作、病历记录及手术室监控录像等问题的调查核实情况。

据通报,涉事的麻醉医师严

某雅被免去麻醉科主任职务,PICU医师董某亚被暂停执业活动6个月,同时,陈某贤、董某亚、严某雅均被处警告、罚款的行政处罚。针对调查发现的问题,市卫生健康委责成妇儿医院作出深刻检查,责令限期改正,并给予警告、罚款的行政处罚;给予医院党委书记陈某警告处分,院长陈某某记大过处分并作免职处理,副院长郑某作免职处理。