

铁路12306:

## 已累计发售春运期间车票7574万张

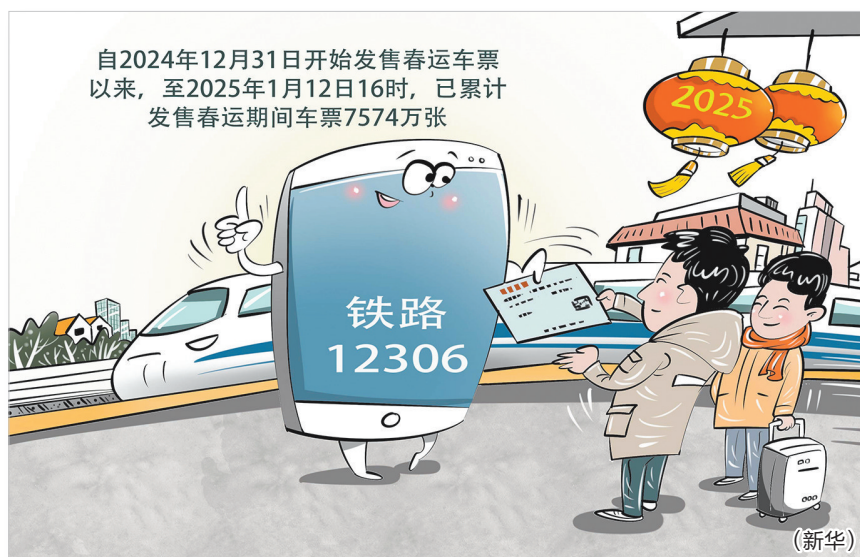
新华社电 记者从铁路12306科创中心获悉,自2024年12月31日开始发售春运车票以来,至2025年1月12日16时,已累计发售春运期间车票7574万张。

1月11日,12306系统再次经受售票高峰期考验,拒绝经识别认定的异常登录访问请求3982万次,同时,将经识别认定的407万次异常提交订单请求列入慢速队列、295万单异常候补购票请求延迟处理,系统运行安全平稳。

铁路12306科创中心负责人介绍,从目前车票预售情况看,热门出发城市主要有上海、广州、北京、深圳、杭州、成都、武汉、重庆、南京、西安;热门到达城市主要有北京、广州、

武汉、成都、重庆、上海、郑州、长沙、西安、杭州;广州至南宁、广州至武汉、深圳至长沙、苏州至上海、深圳至武汉、广州至重庆、上海至北京、上海至武汉、北京至哈尔滨、广州至长沙等热门区间客流相对集中。

从余票情况看,1月14日至21日,北京往返呼和浩特、沈阳、太原,上海往返南京、温州、合肥,武汉至上海、广州,长沙、南宁至广州,南昌至上海,郑州至北京等区间尚有余票。1月22日至25日,北京往返上海,上海往返南京,西安往返成都,郑州、太原、呼和浩特、哈尔滨至北京,郑州、南昌、合肥至上海,南宁、武汉、重庆至广州,南昌至深圳,武汉至上海、广州、深圳等区间尚有余票。(樊曦)



## ■ 相关新闻

## 旅游平台:春节期间县域高星酒店预订量同比翻番

中新社电 中国在线旅游平台去哪儿12日发布的数据显示,2025年春运期间出行预订量已迎来高峰。据平台预测,1月25日或成为春运期间单日出行人次最多的一天。同时,今年春节县域旅游市场表现亮眼,高星酒店预订量实现同比翻番。

去哪儿数据显示,目前平台上部分

热门车次车票已售罄,机票销售量攀升。综合春节前出行的火车票、机票销售量看,热门目的地为重庆、成都、北京、哈尔滨、西安、郑州、广州、昆明、贵阳、长沙。从机票价格看,1月17日后机票价格有明显上涨,1月23日至1月27日价格较高,1月28日后开始明显回落。

从春节期间的酒店预订量情况看,热门目的地包括:北京、广州、哈尔滨、上海、西安、成都、深圳、重庆、福州、大理。其中,福州成为新晋热门城市“黑马”,春节期间酒店预订量同比增长一倍。此外,特色小城延边,酒店预订增幅超过四成;昆明、武汉、佛山春节酒店预订量同比增幅也达到两成

左右。

近年来,县域旅游的火爆,吸引了不少连锁酒店、国际大牌酒店到县城开店。去哪儿数据显示,截至1月12日,春节期间可预订高星酒店的县城数量同比增加两成。从预订量看,今年春节期间县域整体的高星酒店预订量也走俏,实现同比翻番。(刘亮)

## “700多条差评,评分仍是满分?”

消费者质疑平台有刷分行为 平台回应称不存在人工干预

“700多条差评还能有那么高的分数,我就想问问他们的评分系统是怎么做到的?”近日,有消费者发现频频质疑美团平台的评分机制,引起了广泛关注。据消费者陈鹏(化名)介绍,他在美团平台预订了一间评分为4.9分的宾馆,然而入住后发现宾馆环境破旧,卫生条件堪忧。“离开后我看到这家宾馆有700多条差评,但还是有那么高的分数,(怀疑)他们存在刷分行为。”

对此,美团平台的相关工作人员表示,平台上的商家评分构成是通过多个因素计算每条评价的权重而得,并不是算数平均分来的,“平台不存在任何的人工干预,也无法手动修改评分”。

## 700多条低分评价仍有5.0分?

据陈鹏介绍,1月3日晚,他在广州旅行期间,通过美团平台预订了广州白云区的一家宾馆“Best·帝荣国际公寓(嘉禾望岗地铁站店)”。“当时我看到平台上的评分是4.9分,100多块钱一晚,我觉得很多连锁酒店都没有4.9分,这个应该还可以的。”

然而到达宾馆后,陈鹏发现宾馆的走廊、地毯、洗手间等多处都出现脏乱、破损的情况,卫生状况堪忧。“我是凌晨到的,第二天一早的飞机,根本换不了酒店了,一整晚我澡也没洗,鞋子也不敢脱,早上7点就赶紧走了。”离开宾馆后,陈鹏在平台上再次搜索该宾馆,发现该宾馆有700多条低分评价,其中大多数是反映宾馆脏乱差。

“为什么700多条差评还能有4.9

分的高分?我就想问问他们的评分系统是怎么做到的?”陈鹏说,他随即将宾馆的图片发给了平台的客服,但客服并没有正面回应问题,而是表示会赔偿10元补偿金,该方案被他拒绝。在陈鹏投诉的当日,他看到该宾馆的评分已经涨到了满分5.0分。

根据陈鹏拍摄的视频,美团平台的客服主管也曾联系他,表示“评价这部分我们是没办法介入的”,并提出可以补偿他实际支付房费金额的一半,但陈鹏并未接受。“我的要求是退一赔三、公开道歉,重点是公开道歉,针对评分系统作出回应。”

## 平台:评分不存在任何人工干预

1月5日,记者在美团平台看到,涉事宾馆为经济型宾馆,工作日房价每晚为94—175元。首页信息显示,该宾馆

评分为5.0分,“高于89%同类酒店”,而且被评为“白云山风景区周边经济人气榜第一名”。

评价信息里显示,该宾馆共有11421条评价,其中低分评价有731条,大多是反映宾馆破旧、存在卫生问题。在评论汇总里,显示有98%的消费者提及吃饭便利,94%的消费者提及性价比高,但在该宾馆的“问答列表”,也有消费者曾反映“这么拉胯怎么干到5.0的高分的,交钱了吧”“700多条低分评价,是怎么有5.0评分的?是可以花钱买吗?”

此外,记者看到,在另一个OTA预订平台上,该宾馆的评分为3.1分,共108条评价,其中差评36条,目前显示已经无法预订。

针对上述情况,1月5日,美团平台的工作人员回应称,平台上的商家评分构成是通过多个因素计算每条评价的权重而得,并不是算数平均分来的。评

分计算的主要考虑因素有:用户特征、评价内容质量、时间因素和评价诚信因素,一一对应的关系为内容质量越好的评价计算权重越高、评论时间越新的评价计算权重越高、评论人的用户专业度越高权重越高。

该工作人员强调,商户评分计算方法是根据统一计算公式由系统自动更新而成,“平台不存在任何的人工干预,也无法手动修改评分”。

1月6日,对于用户的遭遇,美团平台称将代替商家向该博主支付赔偿款,按照退一赔三的标准共计480元。同日,涉事宾馆的相关负责人表示,赔偿是由平台支付。“这个钱肯定不能我们出,我们一间房价格才几十块,赔他四百多块钱,我们一个多星期都白干了。”但对于该赔偿方案,陈鹏表示不接受。

目前,陈鹏跟美团平台及涉事酒店仍在协商中。(澎湃新闻 李思文)