

争议春运“抢票神器”



春节临近，旅客们进入“拼手速”时刻，而此时一些“代抢服务”也开始活跃。北京商报记者调查发现，目前多个第三方平台均存在“全能抢票”“专人抢票”等收费服务，还有平台推出进阶、高阶、尊享帮抢套餐，服务费集中在10—60元，服务形式包括但不限于帮忙提交候补订单、系统监控余票情况、专人去线下渠道帮忙购票等。

业内人士提示，第三方平台购票存在个人信息泄露风险，平台宣称的“加速”“优先”等技术增值服务，其实是对官方平台免费候补服务的虚假包装。并且，此类消费易发生服务费退还纠纷，消费者维权成本与收益失衡。旅客保障自身权益最有效的方法是信任并善用唯一的官方系统，最大化利用候补功能、实时关注官方运力投放和灵活运用中转换乘。

抢票套餐花样多

按照火车票提前15天售票的规定，2026年春节假期首日(2月15日)的车票于2月1日正式开始售卖。开票当日下午，以2月15日北京到成都的直达高铁/动车为例，北京商报记者在铁路12306 App上查询发现，全天15趟列车已有9趟的座位(包括无座)售罄。

同一时间，在某第三方平台页面上，北京商报记者点开已售罄的2月15日7时从北京西站始发至成都东站的动车，二等座购票的首个推荐选项为在原价877.5元基础上加价48元的“全能托管”，并强调“全天专人监控、线上+线下代售点、享L6尊享托管抢票、赠100元券”。同时，该页面顶部还显示“支持‘候补购票+余票监控’，开启抢票引擎出票有保障”。

在另一家第三方平台上，同样时段的车次，提供了更多抢票套餐，包括加价43元的高阶帮抢套餐以及加价52元的尊享帮抢套餐。其中，加价52元的尊享帮抢套餐，包含24小时专人帮抢、监控多方案、15元座席升级补贴、接送站券、抢票失败补贴、租车券等6项权益。上述平台客服对北京商报记者表示，相较于高阶帮抢套餐，尊享帮抢套餐的出票成功率更高。用户选择帮抢套餐后，平台会帮忙提交候补订单，系统监控余票情况以及差专人去线下渠道帮忙购票。“候补时只能不停地监控余票情况，而补充线下渠道也是为了提高出票几率，毕竟线上线下的余票情况有时并不一样。”

第三方平台声称的多渠道余票监控，在一定程度上增加了旅客小北抢到车票的信心。在接受北京商报记者采访时，小北表示：

“抢票其实抢的是对时间的确定性，多一天候补就多一天不确定。”

不过，北京市盈科律师事务所高级合伙人、律师周垂坤认为，三方平台收集和利用用户12306账号密码的行为，存在侵犯公民个人信息的安全风险。

据北京市市场监督管理局查处的典型案例，第三方平台声称的“抢票”实为在12306官网上为旅客提交候补订单，按候补排序等票。平台将官方免费候补包装为第三方收费服务，以“更快抢到票”“成功率更高”等宣传，诱导消费者支付额外费用。

服务费退还屡陷纠纷

黑猫投诉平台显示，截至发稿，包含“抢票”的投诉已超4.4万条，其中多数与三方平

台不退还抢票服务费或乱扣服务费有关。

例如，有旅客表示，1月27日在某第三方平台上预约抢购2张2月11日广州北站至铜仁站的车票，总付款844元，其中包含抢票服务费56元。但在该车票未开始抢票前，自己因其他原因取消预约抢票，该平台只退回788元车票费，抢票服务费却未退回。

北京商报记者就服务费退还问题，咨询某第三方平台客服人员。对方表示，通常平台帮抢成功出票后，由于用户取消该车票，服务费则不予退还。只有平台抢票失败或仍在抢票中时，消费者取消抢票才会全部退还服务费。

在周垂坤看来，消费者在第三方平台涉及的抢票费用纠纷，存在维权举证难、认定难、成本高的问题。平台宣称提供“加速”“优先”等技术增值服务，但其本质仅是代为提交12306官方免费候补订单。这种“包装免费服务”的行为模糊了服务实质，让消费者难以主张“未提供服务”。并且，单笔服务费多在10—60元，远低于消费者通过行政诉讼或司法诉讼需要投入的时间、精力和经济成本。

保障权益要善用官方系统购票

“第三方平台‘代抢服务’泛滥的背后，本质上是平台抓住了旅客在春运等特殊节点的迫切购票需求与对购票效率的追求，不少旅客是为了‘花钱买心安’。”中国企业资本联盟副理事长柏文喜表示。

这桩利用旅客购票焦虑变现的生意，也触及法律红线。周垂坤表示，平台宣传的“双通道抢票”“余票监控”等隐瞒了其服务本质只是代为提交官方免费候补订单或刷新网页，并无任何优先权，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条(知情权)和第二十条(不得作虚假宣传)的规定。此外，通过

技术手段增加12306网站的访问流量，干扰官方系统的正常运行秩序，可能构成《中华人民共和国反不正当竞争法》所规制的不正当竞争行为。

实际上，铁路部门已多次提示铁路12306(含网站、客户端等)是中国铁路唯一官方火车票网络售票平台，从未与任何第三方平台机构开展合作，请广大旅客一定要通过铁路官方渠道购票。“旅客保障自身权益最有效的方法是信任并善用唯一的官方系统。”周垂坤建议，旅客要最大化利用候补功能，实时关注官方运力投放，以及灵活运用中转换乘等方式。

国铁集团客运部主任朱文忠日前表示，今年春运，一些热门线路、热门时段、热门车次依然存在较大的供需矛盾。国铁部门将根据气象条件，及时安排列车增开计划，特别是增开夜间高铁，这些增开的夜间高铁车票预售期统一为开车前5天，另外，系统在有余票时，优先会为官网提交的候补订单配票。

连日来，已有多地加开“夕发朝至”夜间高铁应对春运高峰。据国铁集团有关负责人介绍，节前、节后客流高峰期在京广、京沪、沪昆等主要高铁干线通道增开夜间高铁，节前开行时段为2月8日(腊月廿一)至2月15日(腊月廿八)，节后开行时段为2月20日(正月初四)至2月25日(正月初九)、3月4日(正月十六)至3月6日(正月十八)。截至2月9日，沈阳局集团公司在京哈、喀赤高铁等线路加开夜间高铁列车20列；郑州局集团公司在北京、上海、杭州、广州、深圳等方向加开夜间高铁列车28列；西安局集团公司在北京、成都等方向加开夜间高铁列车46列；南昌局集团公司在杭昌高铁、赣深高铁等线路加开夜间高铁列车73列；广州局集团公司在长沙、成都等方向开行夜间高铁列车411列。

北京商报记者 程靓

办市集引免税店 北京空港商业提质升级

春节临近，航站楼里的年味儿浓起来了。2月10日，北京商报记者获悉，北京首都机场与大兴机场首次协同举办新春文化市集，汇集伊利、北冰洋等14家知名品牌。与此同时，入驻首都机场的中免集团和王府井集团将进一步丰富空港免税消费环境。通过搭建“文旅+商业”深度融合的消费场景，北京国际航空枢纽正在成为北京国际消费中心城市建设的“新名片”。

紧抓春节商机

马年春节将至，春运逐步升温，不少旅客一抵达首都机场，便被红火的新年景象所吸引：“北京的年味儿真浓，一下飞机就感受到了！”

据了解，首都机场首次与大兴机场协同举办新春文化市集。在首都机场T3航站楼内，“福耀京华乐购新春”文化市集红火开市，活动时间为2月10日—16日，汇集伊利、北冰洋、红星雪莲等14家北京知名品牌，涵盖食品、文创、服饰等多品类，为来往旅客提供兼具北京年味与优质服务的一站式体验平台，构建了一系列文化、消费与体验交织的沉浸式场景。

与此同时，首都机场的免税业务迎来重要升级。2月11日起，首都机场T2航站楼免税店经营将由原经营方切换为中免集团和王府井集团，这也是王府井集团首次进入京津冀国际航空枢纽。

“这标志着我们在全国关键交通节点布局的进一步拓展。”王府井集团物流管理与供应链负责人张玉表示，公司将结合机场客群的特点，引入更多的国际化香水、化妆品、酒水及本地特色商品。同时，依托数字化系统提升购物体验，为旅客提供专业的免税服务。

值得一提的是，入境消费在春节前也显现强劲增长。据北京海关统计，2026年1月，首都机场海关共验核离境退税申请单7966票，总金额约1.25亿元，同比分别增长469.81%、43.68%。通过优化流程、强化航站楼内引导标识，境外旅客“中国购”体验正持续提升。

针对今年持续40天的春运保障任务，首都

机场海关提前对春运客流量进行了研判。首都机场海关表示，以往日均监管进出境旅客人次是4万人，根据近三天统计数据，日均监管进出境旅客已经增长到5.56万人次，可以预见春运期间旅客客流量规模增加。

提效入驻流程

显而易见，此次市集是首都机场促进春节消费、打造空港特色商业业态的关键举措。在这背后，对于参与商户多为首次合作、对严格审批流程不熟悉的情况，首都机场海关专门开通全流程绿色通道，安排专人专项对接，通过解读办证要求、全程协助办理，大幅缩短办理时限，破解办证不畅问题，保障了市集如期开市。

首都机场海关向北京商报记者介绍称，此次切换将于2月11日凌晨开始，超过1.29万平方米的经营面积、数十家店面、数十万库存商品需在短短几小时内完成交接验收。因此，首都机场海关提前对中免、王府井两家企业开展政策宣贯与业务指导，涵盖从免税品管理仓库设置到监控标准的全维度要求，深度沟通销售、退货、运输、通关等具体细节。

为确保经营权切换期间货物监管不断档、服务衔接无缝隙，首都机场海关一方面提前对中免、王府井集团旗下共计7702.13平方米的监管仓库和34处总面积约1.29万平方米的免税商店开展实地踏勘和系统化验收，对照标准逐项核查，全面核验硬件设施与系统功能；另一方面，海关完成了40余万票免税商品的盘点，保障了企业货物周转、业务过渡的平稳。

不仅如此，首都机场海关通过“监管+服务”双轮驱动，将服务延伸至市集运营全周期。在运营监管环节，强化日常巡查监管，如对食品原料采购索证索票抽检检测等核心环节。

优化消费环境

为了助力北京打造具有全球影响力的消费体验新场景，此次首都机场海关创新采用“实地监管+远程视频巡查”相结合的模式，对新店货物出库上架的全流程实施不间断动态监控，真正实现了货物流转的全链条可视化、可控制、可追溯。

据了解，机场新店开业流程中，最为关键的是获得全新的《国境口岸卫生许可证》。为此，首都机场海关启动“卫生许可专项服务机制”，组建专班，“一对一”指导企业优化流程布局与卫生设施，对申请材料预审。

此外，“智慧监管”也是今年首都机场海关春运保障的重要举措。现场工作人员表示，通过运用风险分析，持续关注重点航线和高风险信息，机场海关将监管资源集中于高风险目标，守住国门安全底线的同时，让绝大多数旅客享受到“无感通关”的便利。

在离境退税方面，首都机场海关近期推出一系列服务优化措施，通过优化流程、强化指引、缩短办理时间等方式，积极助力消费市场活力释放。

从举办新春市集促进消费，到焕新免税业态，再到以“智慧监管”与“柔性支撑”优化营商与消费环境，首都机场正通过一系列举措加速空港特色商业生态形成，助力北京国际消费中心城市建设的。

首都机场海关口岸卫生监督部门相关负责人表示：“我们将持续深化服务创新，优化监管举措，不断提升服务品质，为更多特色消费业态落地赋能，为打造更具活力与魅力的国际航空枢纽、推进北京国际消费中心城市建设的贡献更多海关力量。”

北京商报记者 何倩 实习记者 毛思怡

F 聚焦

超市年货礼盒成爆款

从摊位试吃到成箱采购，北京的节日气息在超市消费中不断升温。春节临近，北京的超市门店进入一年中忙碌的阶段。从大卖场到会员店，春节消费热度正在集中释放。年货礼盒扎堆上新，曾经的贵价水果礼盒，价格在今年出现下降，成为消费者采购的爆款单品。

北京商报记者了解到，永辉超市旗下调改店推出“30支千万级品质爆品”，并搭配数百支单品形成了动态供给体系，对消费者从节前筹备、节日欢聚到节后过渡需求进行精细供应。永辉超市数据显示，今年1月，永辉年货消费呈现显著的结构升级。全国门店3R商品持续热销，生鲜与3R板块表现突出。在30支品质爆品中，每5位顾客中至少有一人购买了重点爆品，反映出消费者对高品质、便捷化年货的关注与喜好。截至目前，永辉超市主推的30支爆款单品全国门店累计销售额已近5亿元，同店销售额同比增长超120%。

在永辉超市单品销售排名中，车厘子、蓝莓、红颜草莓相关商品礼盒销量位列前三。值得关注的是，海运供应增加，导致车厘子价格下降。另外，国产蓝莓在市场中占比显著提升，原产地农户扩展种植，市面蓝莓价格有所下降，销量稳步攀升。2025年11月起，云南蓝莓开始批量进入北京市场。以北京新发地市场为例，蓝莓整体销售量预计较去年增长50%左右。

从摊位试吃到成箱采购，北京的节日气息在超市消费中不断升温。春节临近，北京的超市门店进入一年中忙碌的阶段。从大卖场到会员店，春节消费热度正在集中释放。年货礼盒扎堆上新，曾经的贵价水果礼盒，价格在今年出现下降，成为消费者采购的爆款单品。

商户方面表示，随着春节临近，礼盒需求增加，价格出现5%—10%的小幅回升，但整体仍低于去年同期。物美超市也在春节前推出多时段抢购活动。据悉，活动期间，每日下午4点半起，多款精选商品开启抢购，品牌覆盖生鲜、熟食等，契合市民下班后采购晚餐食材、储备节日物资的需求。物美依托AI新质零售店的服务优势，为市民提供生鲜加工、便民餐饮等配套服务。

春节临近，部分超市线上业务也有了调整。山姆发布春节运费说明称，由于春节运力紧张，为保障线上配送服务，2026年2月11日至24日期间，山姆线上配送在现有运费基础上将每单加收3元春节运费，用于补贴春节期间坚守岗位

的配送员。

盒马发布通知称，春节期间，全部用户(含X会员)通过线上配送订单，任意金额订单均按照6元/单收取基础运费；如订单商品超重，按日常标准加收超重运费。前述期间结束后恢复日常运费标准。腊月廿八0点至正月初五24点即2026年2月15日0点至21日24点，叮咚买菜将与往年一致，每单额外收取3元春节服务费。

在线上，商务部“2026全国网上年货节”启动以来，淘宝闪购数据显示，“年货”相关词条搜索量已连续四周攀升，其中“马年礼盒”“马年装饰”等关键词稳居前列，折射出人们高涨的节日消费热情。

北京商报记者 王维祎