



火车票“无纸化”折射时代变迁

□ 张英东

从泛黄的硬板票到轻薄的软纸票，从蓝色的磁质票到无形的电子票——每一张火车票都是时代的切片，记录着中国铁路的沧桑巨变，也映照着普通人的生活轨迹。

今年10月1日起，全国铁路客运将全面使用电子票。从2018年11月海南环岛高铁开始试点电子客票，一场持续七年的火车票“无纸化改革”，到今天终于功成。那张陪伴我们多年的小小纸片，终于完成了它的历史使命，悄然退出历史舞台。这不仅是一次技术迭代，更是一场深刻的社会变迁。

硬板票时代，那是一段属于“慢”的

岁月。绿色车厢里，摇晃的旅途伴随着车轮与铁轨有节奏的撞击声，人们手握那张硬质纸板，如同握着一张通往远方的通行证。那时的车票，需要售票员用日期机手工打印，每一张都带着人工的温度。车站售票窗口前蜿蜒的长龙，成为一代人共同的记忆。

软纸票的出现，恰逢中国铁路第一次大提速。红色条码票让购票变得更为便捷，计算机售票系统的引入，使得车票管理走向规范化。这是市场经济蓬勃发展的年代，人口流动加剧，铁路运力不断提升，一张车票背后，是无数打工者离乡背井的辛酸，是大学生奔赴远方的憧憬，是商务人士开拓市场的雄心。

蓝色磁质车票的到来，伴随着高铁

时代的开启。自动售票机、网络购票、实名制认证——技术彻底改变了人们的出行方式。刷票进站的高效，替代了人工检票的烦琐；网络购票的便捷，消解了通宵排队的艰辛。这张薄薄的磁卡，不仅是技术的进步，更是社会治理现代化的体现。它通过实名制构建起安全出行的屏障，通过电子系统优化了运力分配，通过数据采集为铁路规划提供了科学依据。

而今天，我们迈入电子票时代，这不仅是车票形态的改变，更是生活方式的重构。电子票的全面推行，标志着铁路客运真正实现了全流程数字化。手机上的二维码，替代了实体车票；人脸识别进站，让“票证人”合一变得轻而易举；电子

票的便捷报销，解决了商务旅客的后顾之忧。这场“无纸化改革”，看似只是消灭了一张纸，实则消灭了出行的诸多障碍，让旅途变得更加顺畅高效。

从硬板票到电子票，火车票形态的变迁，是中国改革开放四十余年的缩影。那张消失的纸质车票，曾经是我们与远方之间的信物，是离别与重逢的见证。如今，它化身为手机屏幕上的二维码，继续承载着人们的梦想与期盼。变的是形态，不变的是连接；变的是技术，不变的是温情。当我们刷手机进站的瞬间，不仅开启了一段新的旅程，也参与并见证着一个时代的变迁。

□ 张金芳

前不久，宁夏银川一段家庭监控视频温暖了无数网友。视频中，三个年幼的孩子（最大的8岁，最小的不足5岁）发现太姥姥摔倒在地，没有丝毫犹豫，齐心协力上前救助。铺垫子、逐步抬升，稚嫩的臂膀与协作的智慧，竟完成了对成年人来说也绝非易事的“救援”。

将老人扶到床上之后，孩子们又决定推着轮椅带太姥姥出门看看外面的世界。他们轻拍胸脯，目光灼灼：“我们三个能推动轮椅！”一句清脆的“就座吧，太姥公主！”让老人感受到了被捧在掌心里的甜蜜。轮椅载着老人，也载着沉甸甸的孝心与无邪的童真，缓缓驶向门外广阔的世界。

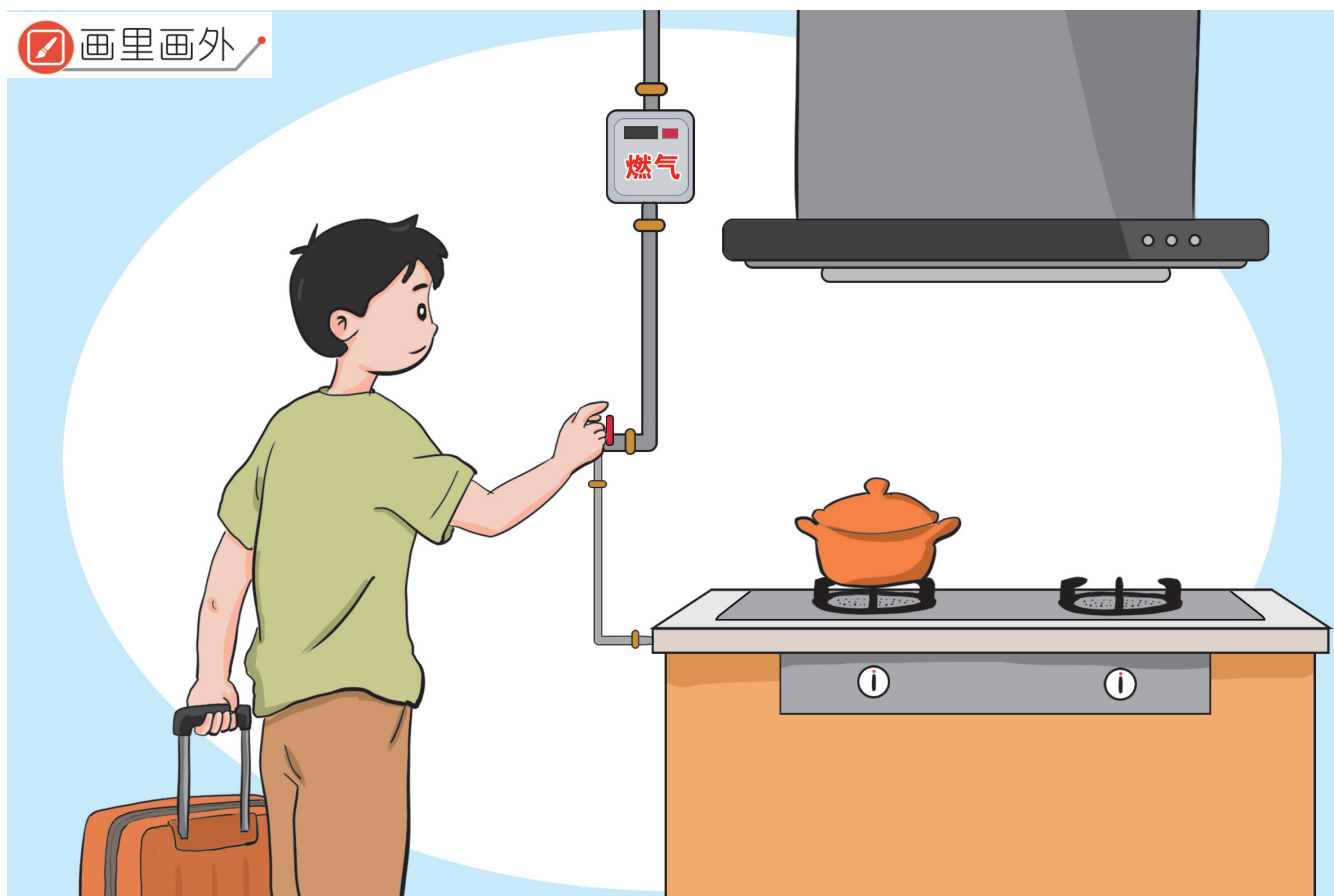
这段视频里，孩子们的举动展现了超越年龄的冷静、智慧与担当，令人动容。面对摔倒在地太姥姥，他们并未惊慌，而是迅速行动，积极寻找解决之道。更可贵的，是孩子们对太姥姥精神需求的细腻体察。他们敏锐地察觉到老人长期居家的孤单，主动提议带她出去看世界。“您在这屋里孤单，不如去看看外面的世界”，话语质朴却饱含温暖与力量，直抵人心。

孩子犹如明镜，映照着家庭的底色。在这个家庭中，或许是清晨递到床头的热粥，或许是傍晚陪坐床前的闲谈……长辈们对老人无处不在的关爱与敬重，长辈与晚辈眼神交汇时那份无需言说的珍视，都被孩子们敏锐地捕捉，记在心里，并化作自然而然的行动。这充分印证了家庭教育中“言传身教”的非凡力量。父母长辈的一举一动，皆是孩子学习的榜样，唯有在充满爱的家庭里，才能培养出心中有爱的孩子。

这段视频的走红，亦折射出人们对亲情、温暖与善良的深切渴望与向往。在快节奏的现代生活中，人们常于奔波中忽略了身边最珍贵的情感。而这三个孩子的行为，犹如一束光，照亮了人们的心田，促使大家重新审视亲情的价值。

愿这份温暖不断传递，让更多人感受到亲情的力量，让爱与善良在社会的每一个角落不断生长，成为构建美好和谐社会的基石。

『推着太姥看世界』何以打动人心？



关好燃气再出游

辛政 作



提升旅游服务，方能让“头回客”变回头客

□ 李丽

近日，一段“云南导游疯狂辱骂未购物游客”的视频引发关注。虽然香格里拉市迅速回应已立案调查，但这一事件对当地旅游带来的不良影响，短时间内却难以消除。当全国各地纷纷以文旅融合、体育赛事、特色美食等为抓手积极“引流”时，如此粗暴的服务无疑为即将到来的“十一”黄金周敲响了警钟：文旅的竞争本质，早已超越了景观和美食，更深层次落在“以人为本”的服务温度上。

从淄博烧烤的火爆出圈，到“天水麻辣烫”的温情接力，再到各地“村BA”“苏超”“鲁超”等赛事的火热开展，无不是以真诚服务、特色体验和人性化细节关怀赢得游客青睐。这些成功案例证明，在旅游消费不断升级的今天，游客追求的

不仅是风景，更是被尊重、被善待的体验。唯有服务“暖到心里”，游客才能从“一次来”变成“好再来”。

反观云南导游辱骂游客事件，视频中，导游因游客未购物而恶语相向，言辞激烈，这不仅侵犯了游客尊严，更暴露出当地旅游服务管理与行业生态的深层问题。据相关报道，云南作为旅游资源大省，类似事件并非首次发生，屡禁不止的背后，是行业对“购物返利”模式的过度依赖。短期看，导游收入增加了，特产卖出去了，甚至城市GDP增加了，但长此以往，损害的不仅是游客体验，更是整个地区的文旅口碑与可持续发展能力。

当前，文旅消费正朝着个性化、品质化方向转型。各地文旅部门虽在优化环境、丰富供给上持续发力，但若基层服务环节存在短板，所有顶层设计都可能付

诸东流。只有真正读懂游客需求，将“游客没想到”转化为“服务已做到”，把“游客满意度”贯穿从导游培训、商家监管到投诉响应、危机处理的每一个细节，才能筑牢文旅高质量发展的根基，赢得游客的口碑并转化为二次传播，让“头回客”成为回头客。

“暖服务”才是“硬实力”。在旅游日益成为美好生活刚需的今天，优质服务已成为影响出行体验的核心要素。当游客在陌生的城市里，感受到的不是算计而是暖心，不是冷漠而是笑脸，他们自然会用脚步投票。希望各地都能从这次事件中吸取教训：唯有以真心换真心，才能让流量变“留量”，让旅游业真正成为传递温情、承载记忆的美好产业。