



# 付费抢票竟落后于官方候补 起底网络平台“抢票”陷阱



每逢节假日,对于旅客以及一些热门地区来说,经常会出现火车票“一票难求”的现象。针对车票“秒光”、售罄的情况,一些网络平台声称,可以通过“全能抢票”“专人抢票”和“极速抢票”等各种功能,为旅客购买到火车票,抢票费用十元至几十元不等。那么,平台的这些“抢票功能”是否真的能抢到票呢?来看记者的调查。

## A 归途焦虑催生“抢票”乱象

记者在第三方平台预订了从北京到苏州的高铁票,在想要的班次、座席已经售罄的情况下,发现该平台提供“双通道VIP抢票”“专人线下抢票”“加速包抢票”等服务。于是记者除了支付了高铁票费用之外,还额外花费了50元及58元,分别购买了“双通道VIP抢票服务”及“线下专人抢票服务”。

购买服务几天之后,记者发现仍然没能抢到车票,于是拨通了该平台的客服电话。

该平台客服回复称:“北京南到苏州北,您在这个订单里有一个‘光速抢票’50元钱,还有一个‘出票保障套餐’是58元钱,两个都是给您抢票的,一开始是候补和余票两个通道监控帮您抢票,但是您开通了‘出票保障套餐’之后,我们加了24小时专人抢票,线下有专门的工作人员去车站给您找票,相当于比普通下单的乘客多一个通道。购买抢票后升到平台最高速的‘VIP抢票速度’。但是这个抢票都是有风险的,后续有可能会抢票失败,只是您的概率要比普通乘客大一点。没有买到的话,到时候应该是自动给您退的。但是如果抢到了票,这两个就不退了。”

## B 平台称可提高“抢票”成功率

该平台宣称的“双通道抢票”“光速抢票”等抢票手段,听上去是通过平台的技术优势,为消费者在候补车票时多一份保障,但铁路部门官方声明的“公平候补”规则却与之截然相反。平台是真有所谓技术优势,还是在贩卖焦虑、违反规则以此牟利?

北京市市场监督管理局围绕第三方平台抢票软件和其宣传的抢票服务,查办了全国首例平台虚假“抢票”典型案例。

北京市市场监管综合执法总队三级主办陆楠表示:“当事人在平台上推出的不同种类的抢票服务,通过展示不同抢票带宽速度、抢票项目,暗示消费者可以通过付费方式,获得提前购票机会,提高成功概率。但根据铁路12306平台规则,抢票服务无法改变铁路12306平台的购票顺序,铁路部门会优先为



1月19日,旅客在江苏扬州东站售票窗口购买火车票。

候补订单兑现车票,当事人所谓的抢票功能落后于铁路12306的候补购票,没有实际意义,故当事人行为构成误导消费者,违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第九条的相关规定,处罚款50万元的行政处罚。”

## C 揭开虚假话术背后的营销骗局

这些所谓的“抢票”平台具体是如何诱导消费者的呢?在市场监管部门的执法记录与记者的调查中,这些“光速抢票”“双通道抢票”的外衣被层层剥开,露出精心设计的的话术迷宫。

随着调查深入,涉案平台商业模式的核心套路逐渐清晰,执法人员将其归纳为三大误导性“黑话”。

**套路一:偷换概念**  
编造“双通道”的谎言,该平台宣称的“双通道抢票”,即“余票监控”与“候补购票”同时进行。

陆楠表示:“根据铁路12306平台的规则,存在候补订单时,不会出现可供购买的余票,一旦有退票或新增票额,铁路12306平台会优先满足候补订单需求,余票不会对外展示,所谓的‘余票监控’在此情况下无票可监,而‘候补通道’实为利用旅客账号在12306官网上提交候补订单,与消费者自行在12306平台提交的候补订单没有区别。”

**套路二:资源虚构**  
制造“加速包”与“带宽”幻影,抢票平台通过设置10到50元不等的“加速包”,对应200M至1000M不等的“带宽”,声称购买了“加速包”后抢票速度更快、成功率更高。

陆楠表示:“事实上已经无票可抢,且因为候补购票处于绝对优先地位,当事人所提

供的加速包,在候补购票前没有任何意义,无法达到任何的加速效果。”

**套路三:服务转包**  
将免费候补变为付费特权,也是前两个套路共同铺垫的最终目的,将12306的免费候补服务,包装成需要付费购买的“平台特权”并以此牟利。

陆楠称:当事人通过创设了“双通道抢票”“极速抢票”等概念,误导消费者形成不抢票难以购票的错误认知,从而将铁路部门提供的免费购票服务,包装成了一种付费特权,导致大量用户在非必要的情况下支付了额外费用。

## D 12306平台是否存在技术漏洞

铁路12306平台是中国铁路唯一官方火车票网络售票平台,从未授权任何第三方平台发售火车票。那么,一些抢票平台宣称的“优先”和“加速”,在官方技术规则面前是否成立?记者邀请了铁路12306的技术专家进行权威解读。

候补购票,是中国铁路部门为公平满足旅客购票需求的一项官方购票服务,其核心原则为时间优先和自动兑现。

中国铁路12306技术中心运行保障部负责人张志强介绍:“候补车票的兑现规则遵循的是先提交先兑现的原则,由系统按照订单生效顺序排队处理,当对应的车次席别出现退票改签票源时,系统会优先为排队序列中的候补订单兑现车票,12306系统从未向任何第三方平台开放售票接口,也未预留任何技术后门,第三方抢票软件无法篡改12306系统的候补排队顺序。”

## E 使用第三方平台登录存风险

技术专家还提示,如果消费者使用第三方平台登录个人12306账号,会存在一定的风

险。  
张志强介绍:“将个人的12306账号和密码交由第三方软件使用,这样不仅会造成个人信息泄露,还可能会导致后续退票、改签时,该退的款项无法正常返还。12306风控系统识别到抢票软件有高频刷票的异常行为,会精准采取IP拦截、候补延时等系列处置措施,加速包反而会降低旅客购票的成功率。”

此外,第三方平台为了自圆其说或额外牟利,还衍生出了更多损害消费者权益、扰乱公共秩序的操作。

据张志强介绍,平台收取一定的费用,承诺为旅客换座,其实利用的是旅客唯一的一次改签机会。这样的话,旅客会损失一次改签机会,等旅客下次改签时就只能办理退票,退票费用自己承担。抢票软件诱导旅客采用“买长乘短”“买短乘长”方式购票,其实也有风险。“买长乘短”多买的区间让旅客多付费,也浪费了铁路的运力,还会导致其他有真正需求的旅客无法购票;“买短乘长”上车补票可能会引发列车超员报警,影响列车运行安全,铁路部门将依规请“买短乘长”的人下车。

## 支招 遭遇“抢票”陷阱怎么办

从虚假宣传到诱导破坏规则,面对重重骗术,消费者究竟该如何应对?执法部门又该如何净化购票环境呢?

北京市市场监督管理局执法大队针对消费者在需要候补服务时,购买第三方平台宣称的“双通道抢票”“光速抢票”等行为,作出了相关提示。

陆楠介绍,消费者要第一时间通过录屏、截图等方式留存相关证据,及时向(第三方)平台客服进行反馈,并可同步向市场监管部门进行举报,依法维护自身的合法权益。

全国首例平台虚假“抢票”典型案例的查处,也是对此类问题常态化监管的开始。

陆楠还表示,下一步,北京市市场监管部门将及时指导当事人完成整改,同时,市场监管部门将加大对相关行为的打击力度,切实保护消费者的合法权益。

## 候补车票请认准官方平台

为了让消费者在面对票源紧缺时,可以安心等待候补车票,铁路12306技术专家给出了核心建议。

张志强介绍,作为铁路唯一官方火车票网络售票平台,旅客若未能买到心仪的火车票,一定要第一时间进行候补,这是铁路为旅客提供的一项免费服务,建议旅客尽可能提交更多“日期+车次”的组合方案,候补车次越多,车票兑现率越高,广大旅客务必须准确填写乘车人真实联系方式,以便接收相关信息。

据央视新闻



47985次复兴号动车组列车行驶在集大原高铁乌兰察布至丰镇北区间