



用户向“假黄牛”支付票款后，立即被拉黑。所谓的火车票也只是被软件合成的假票。



一款抢票APP被检出带有木马病毒，为恶意软件。



多款抢票APP设置了数十元不等的加速费。

春运大幕开启，抢一张回家过年的火车票又成为主题。临近节前，一些热门线路车次的车票几乎“秒光”，许多在12306官网和APP抢票失败的用户，不得不试一下“黄牛”代购或第三方抢票APP。但骗局也盯上了他们。

新京报记者调查发现，有“黄牛”利用软件合成的假火车票行骗。一些山寨抢票APP暗藏消费陷阱，甚至根本是打着抢票为名行骗。这些抢票APP还存在退费难、诱导有偿抢票等情况。

有山寨抢票APP制作者表示，山寨抢票APP能从后台控制抢票概率或刷票频次，甚至故意让用户抢不到票，借此诱导用户付费买加速包或充值成为VIP，来提高抢票成功率。

用户在山寨抢票APP支付后，购票款也不是直接进入12306账户，而是先到平台账

户，由平台向12306购票。如果用户退票，退款也由12306原路退回平台的账户。

有律师认为，大量资金滞留在这些APP平台，存在被挪用的风险。

“黄牛”制作合成火车票骗钱

距除夕还有10多天，唐乐还未抢到回老家宝鸡的火车票。

他试过在12306的官网和APP抢票，“开售时间一到，票就没了，根本抢不到。”

连续几天的抢票失败，加上春节临近，让唐乐想起上网找“黄牛”代抢票。

1月22日，唐乐在QQ上检索关键词“黄牛”，找到几十个相关QQ群。他随便加入其中一个群，马上就有自称代购车票的人添加他为好友。

对方告诉唐乐，抢票需要100元手续费，抢到票后再支付。唐乐将车次、日期、坐席以及身份证信息等发给了对方。

当晚，“黄牛”用QQ联系唐乐说抢到票了，并发来一张12306订单页面的截图，和一段对着订单页面拍的短视频。

唐乐提出自己登录12306支付，被“黄牛”告知，如果他同时登录，信息会错乱，车票将自动退掉。

唐乐相信了这番说辞，按照“黄牛”提供的支付二维码，将车票钱和100元的手续费共813元，微信转账给了“黄牛”。在转账成功后，唐乐立马被对方拉黑。

感觉被骗的唐乐拿着身份证到火车站取票，发现名下根本无票。

1月23日下午，根据唐乐提供的线索，记者以购票名义加入一个抢票QQ群，一会儿就有6人发来好友请求，称可以代购火车票。

其中，小彭是该抢票QQ群的管理员，她告诉记者，抢票手续费一张80元，抢到后再支付。

记者提出购买2月14日北京至呼和浩特的火车票，此时12306官网显示当日该路线已无余票。小彭连说没问题，肯定能抢到，让记者提供姓名、身份证号等信息，“等好消息”。

当晚10时20分，小彭发来消息，“票抢到了”。在她发的两张12306订单页面截图显示，是2月14日北京西开往呼和浩特的K573列车，席别是硬卧下铺，票价169元，姓名、身份证号与记者提供的相符。

接着，小彭发来付款二维码，要记者付票款及手续费。记者提出自行登录12306付款，被小彭以“怕顾客付款后取票跑了”为由拒绝。

在记者的再三要求下，小彭发来一组12306的登录账号和密码。但记者在12306官网输入多次，均被提示密码错误。

此时，小彭提醒支付时间不多了，又发来一张订单截图，显示支付剩余时间2分11秒。小彭称她先垫付了票款，并发来订单完成的截图，要求转账票款。

记者提出确认订单，又被小彭拒绝。她的态度变得强硬，称如果不信任，就取消订单。

在将票款转给小彭后，小彭不再回话，立马将记者拉黑。随后，记者前往火车站查询发现，没有相应的车票信息。

一位代抢票“黄牛”称，网络代购火车票的骗局很多，唐乐和记者遇到的都是假订单骗局，有的骗子使用火车票合成软件制作订单图片或者PS订单截图，“以假乱真”，有的则是真刷到票，但只要顾客转账付款，就马上拉黑再把票退掉。面对这种火车票代购骗局，只看到订单截图并不保险，一定要登录12306平台验票。

抢票软件被曝盗刷用户银行卡

记者在网上搜索发现，多家网站提供合成火车票及订单生成的娱乐软件。其中一家网站对于“动车高铁车票合成软件”的描述为“假装自己在出差旅游”。

该网站也有火车票手机版订单的合成器，简单操作就能生成以假乱真的车票和订单图片。

记者在合成器中填入姓名、车次等信息，马上生成了一张蓝色票面的高铁票图片，合成车票票面上编号、二维码一应俱全，不过扫描该二维码无法显示信息。

也有网站已停止了“火车票合成”的服务。一家网站的火车票生成器页面写着“避免违法使用，现永久关闭”，该页面已无法操作。

除了被合成火车票骗钱，很多乘客还落入一些第三方抢票APP的“陷阱”，票、财

两失。

目前，各类抢票APP泛滥，有一部分还是模仿同类知名APP的山寨抢票APP。记者在安卓应用商店以“抢票”为关键词，搜索到30多个抢票软件。其中，半数以上的抢票软件，图标雷同，有的第三方APP还在名字上带有12306字样。

记者下载安装了一款“春运火车票抢票利器”APP。这款软件被描述为“让你再无买票烦恼，上班时间也能一边工作一边订票”。

记者打开该APP，发现用户界面简陋，功能仅是自动拨打铁路订票热线。记者使用安全软件检测该APP时，发现其带有木马病毒，为恶意软件。

在一个名为历趣的APP下载平台，也提供带有病毒的“春运火车票抢票利器”下载。

近年，因为下载抢票软件感染木马病毒，导致钱财损失的案例屡见不鲜。一些抢票软件也沦为诈骗的工具。

据报道，有乘客在网上下载了一款抢票软件后，输入时间、车次等购票信息，等着软件帮他抢票，没一会儿软件就提示“抢票成功”，该乘客按照提示，将个人信息包括银行卡和密码都输入进去，准备付钱买票。之后突然收到银行发来的提示短信，银行卡里的数千元被刷走，联系抢票软件的客服，才发现是空号。

这类APP并没有抢票功能，只是骗说抢到票，借此套取乘客的银行卡密码后把卡里的钱盗刷。

近几年每当春运临近，各地警方也会通过微博等渠道，提醒旅客切勿下载来历不明的抢票软件。“平安北京”2015年12月25日发布称，“不法分子将病毒、木马伪装成为抢票软件，一旦中招，恶意软件即可偷偷拦截用户个人信息，将可能盗取银行卡信息，并拦截验证短信，导致经济损失。”

山寨抢票APP后台控制抢票概率

多个APP制作团队称，他们所开发的山寨抢票APP，可以对用户设下多重消费陷阱，并控制抢票概率或刷票频次，诱导用户付费购买“加速”服务。

成都一家抢票APP制作团队的商务人员小莉告诉记者，他们开发的抢票APP外观可以模仿同类知名APP，票务数据都是从别的网站抓取。

小莉称，票务数据需要“爬虫技术”，从其他购票软件抓取，“不能一直盯着12306‘爬’，它会锁定你ID，所以也会去一些大型旅游订票网站‘爬’。”

小莉表示，哪趟车、剩余多少票，这些数据都是实时抓取，用户在抢票浏览过程中看不出异常。实际上，APP的后台早已布置了陷阱。

“就算12306有票，我们可以从后台操控，让用户抢不到票。”小莉称，后台可以发送假数据给用户，显示抢票失败。该APP还能从后台控制抢票概率或刷票频次。

小莉发过来两张系统后台的图片显示，该APP可以“设置概率”。在该栏输入一个概率，可以控制抢票的成功率，比如十次失败一次。

小莉说，抢票软件可以为用户提供加速包、VIP通道等付费服务，付费服务的背后其实仍是控制抢票成功率。“系统让付费用户抢票成功率更高，普通用户抢票概率降低，以此诱导普通用户购买付费服务。”

此外，山寨抢票APP还能设置捆绑消费。小莉发来一个此前开发的抢票软件安装包称，这款APP的特殊之处在于，用户购票的票价与12306相同，但是支付时会自动加30元的服务费。

小莉说，他们制作的抢票APP，用户支付后，购票款不是直接进入12306账户，而是先到平台账户，由平台向12306购票。如果用户退票，退款由12306原路退回平台的账户，至于平台何时把退款返回用户，可以由APP后台操作。

“让钱尽可能多地留在平台。”她说，如果有用户投诉，可以在APP中做一个自动回复的客服来应付。“后台有统计，有的用户投诉多，可以先退款；有些用户可能就忘了这茬子事，或者不在乎这一点钱。”

对此，北京市京师律师事务所律师张新年表示，大量资金滞留在平台上，存在一定的风险。平台内部工作人员可能会有挪用资金的行为，因此存在侵犯消费者权益的潜在可能。

这样一款山寨抢票APP，小莉团队最快只需一周时间就能开发完成，收费需要7万元。“我们团队之前开发过两款类似的APP，现在只需在此前的框架上增加功能就行。”小莉说，他们团队可以提供开发者账号，1-5个工作日就能上架苹果应用商店。

小莉称，还可以制作“马甲包”，即同一款APP，分别用不同名字和图标，上架APP商城，这样可以增加APP的下载量。

北京一家小型APP制作公司负责人朱先生也称，他们制作山寨抢票APP周期需要一到两个月，需要实现不同的功能对应不同的报价，一般在几万元。“小的抢票软件上线之初可以模仿知名软件的图标、用户界面，吸引更多用户。”

据他介绍，抢票软件可以设计加速包等增值服务，并可以调整刷票的频次，吸引用户购买增值服务。“如果用户选择普通购票，我们可以设置两三秒刷一次票，跟人工操作差不多的速度；当用户花钱加速购票，就可以调整一秒刷几次票。”他说。

张新年律师表示，山寨软件利用后台篡改数据，使付费用户误以为自己有更高的抢票成功率，属于欺诈消费者的行为，涉嫌违法，工商行政部门可以介入调查查处。

APP推有偿抢票被指非法牟利

除了山寨抢票APP暗藏的“陷阱”，抢票APP还普遍存在退费难、有偿抢票等现象。

张傲是北京的一名上班族，他使用第三方抢票软件购买两张回老家延吉的火车票，成功扣款384元后，订单却一直显示未支付，最后订单由于超时未支付被取消。他联系第三方抢票软件的客服电话，始终无人接听。如今票没抢到，钱也退不回来。

张傲遇到的退款难并非个案。新京报记者查询一家消费投诉平台发现，大量消费者反映曾遭遇此问题。有消费者称退票后长达两个月未收到退款。

该消费投诉平台上，一家名为乐游商旅的公司频频出现退款逾期投诉。记者注意到，在APP应用商店中，抢票达人、火车票TM、快订火车票这三款APP，同属于乐游商旅旗下。

1月23日，记者使用抢票达人APP购买一张北京到唐山的火车票，票价40.5元，另需支付5元服务费。购票成功后，记者发起退票。

12306客服对记者称，1月23日19时37分已经退款成功，收单行是支付宝。记者根据12306提供的退款流水单号询问支付宝客服，得到的答复是退款已进入了乐游商旅的账户。

随后，记者向乐游商旅的客服人员求证，对方表示退款确实进入了公司的账户，将由系统自动退款给用户，预计在15个工作日内退回。

对于一些用户反映第三方抢票软件退费难的问题，12306客服表示，如果通过其他网站出现退票问题，12306将不予受理。

另外，一些网站和APP推出的有偿抢票服务也被指涉嫌非法牟利。这些收费被冠以各种名目，如“加速费”或“加速包”等，分为几个档次，从几十元至100元不等，消费者出价越高，抢到票的概率就越大。有的网站还诱导用户花钱充VIP，充值成功后发放几张加速券。

有网友质疑，这与黄牛收钱帮人加塞没有区别。但为了抢到一张火车票，一些网友也只能无奈地接受。

多位购买了某抢票软件“50元加速包”的网友表示，即使买了加速包，抢了几天票也没有抢到。

另有网友称，用一些抢票软件会被默认勾选最高40元的“极速抢票”，且没有任何提示。

多部门表态将遏制恶意抢票行为

针对抢票软件频频爆出的问题，近年来，12306曾多次提醒用户不要使用第三方抢票软件购票，或委托第三方网站购票。

2014年12月25日，12306官方网站发布公告称，针对互联网上出现“12306网站用户信息在互联网上风传”的报道，经网站认真核查，此泄露信息全部含有用户的明文密码。12306网站数据库所有用户密码均为多次加密的非明文转换码，网上泄露的用户信息系经其他网站或渠道流出。

12306官方网站提醒旅客，为保障广大用户的信息安全，请通过12306官方网站购票，不要使用第三方抢票软件购票，或委托第三方网站购票，以防止个人信息外泄。

中国铁道科学研究院电子计算技术研究所有关负责人此前回应抢票软件时表示，从保护个人信息安全的角度，建议不要使用第三方软件，因为将账户和密码交给第三方，安全是未知数。大量“黄牛”用抢票软件抢票，有的抢票软件突破5秒刷新一次，是“能刷多快刷多快”，给系统造成了负担。

对于恶意抢票以及抢票中的诈骗行为，铁路、公安等部门也多次开展打击。据媒体报道，2017年春运，广铁警方破获一起假黄牛诈骗案。该案中，嫌疑人陆某在网上发布倒卖火车票的虚假信息，一周内，陆某收到三名旅客各向其汇去500元信用保证金，非法获利1500余元。

今年1月，国家发改委等11个部门在京召开全国春运电视电话会议进行工作部署，

相关负责人表示，进一步采取有效措施，减少旅客个人囤票现象，遏制部分网站的恶意抢票行为；进一步打击倒票、制售假票、冒充12306网站售票等行为。开展打击倒票“猎鹰-2018”战役，实施购票行为风险防控等措施，有效防范各类恶意抢票插件。

“反正我再也不会信任抢票软件了。”张傲说。1月26日，他到火车站排了一整天队，最后买到一张回家的无座票。这意味着他要站25个小时回家。

（文中唐乐、张傲均为化名）

(记者 陈奕凯)