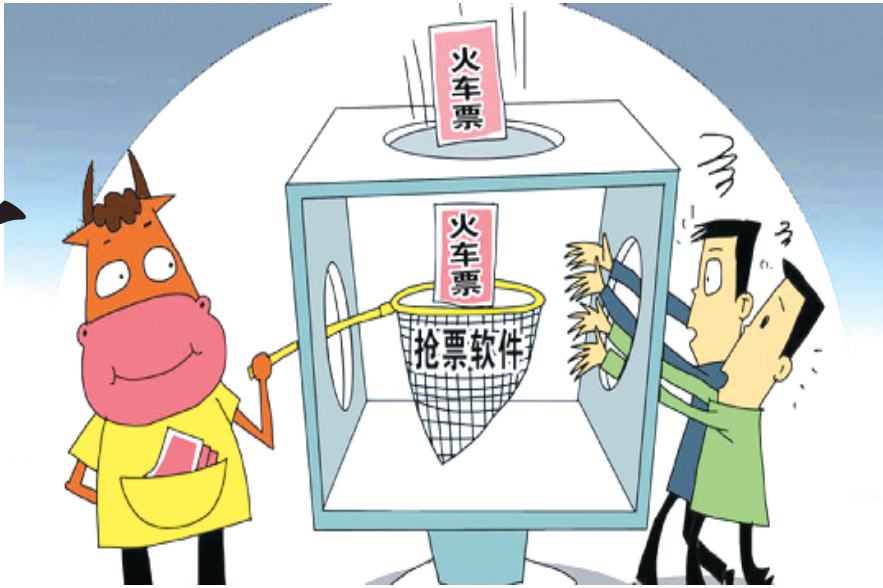


春运在即 各种软件诱导旅客提速抢票

小心票没抢到 信息还丢了

每年春运,各种软件趁机开启有偿抢火车票服务。2019年12月29日晚,官方购票软件12306宣布,屏蔽了多个抢票软件接口,并推出“官方抢票”的候补功能。那么,抢票软件是否就此偃旗息鼓?记者调查发现,多个平台仍在诱导用户购买各种“加速包”和VIP会员。对此,业内专家表示,市民应警惕各种抢票导致个人信息泄露,引发后续安全风险。

■据《北京晚报》



现状

“不得不用”的春运抢票软件

本月10日,为期40天的2020年全国春运即将启动,预计将发送旅客30亿人次。据国家发改委、交通运输部、公安部、国铁集团等8部门估计,在2020年30亿人次的春运总量中,铁路运送旅客将达4.4亿人次,同比增长8%。

尽管12306系统每天的稳定售票能力从1500万张提高到2000万张,但春运旅客人数的不断增加,使得不少热门路线依旧是一票难求。随之而来的,则是各种抢票软件层出不穷。据不完全统计,目前市面上运营的抢票软件有近60个。

应用商店的抢票软件虽然花样繁多,但

记者下载多款软件后测试发现,这些抢票软件大致分三类:一是直接明码标价,收取抢票费用;二是利用购票页面默认勾选付费抢票服务;三是看似免费,但需要用户不断转发分享链接以提高抢票成功率。

“现在回家买火车票,人人都在用抢票软件。虽然用了抢票软件不一定能够抢到票,但如果不用,买不到票难免会怀疑,是否被别人用抢票软件抢走了车票。”在北京上班的何先生感慨,与自己读书时抢火车票全靠起得早比,如今每年抢票都会被各种抢票软件“绑架”。

市场

预估抢票成功率诱导消费

抢票软件成了年轻人春运买火车票的“必备”,但天下没有免费的午餐。以携程为例,抢票被分为“低速抢票”和“光速抢票”以及“极速抢票”多个档位。其中,免费的“低速抢票”,携程系统提示称“抢票成功率低,很可能失败”,而分别含有20个及25个助力包的“极速抢票”及“光速抢票”,则需要付费40元和50元,此外还有售价88元一年的VIP专属抢票功能。

记者发现,为了给用户更直观地呈现抢票效果,诱导用户不断购买更高等级的加速包,市面上大多数软件都会具体给出某日某班次火车票的抢票成功率,详细到小数点后一位。如1月23日,从北京西到广州南的G79次列车,携程给出的极速抢票预估成功率为86.3%,但高铁管家给出的光速抢票成功率为42.0%。至于这些预估出的成功率是如何

算出来的,平台方却没有对用户做出任何公开解释,十分模糊。

除了用预估抢票成功率诱导消费,市面上很多抢票软件更是充满各种套路。除了不同等级的加速包外,部分平台又推出了单独收费的优先出票特权,即用户抢票速度相同时,有票优先出。还有平台推出了“安心抢”功能,若在指定的抢票截止时间未抢到车票,补偿用户现金及租车优惠券,大有为其他产品导流之嫌。此外,“默认勾选,隐蔽收费”等APP消费顽疾,也屡见不鲜。

“本来票面价只要八百多,谁知道一圈加速功能用下来,七七八八竟然加价了150多元,这和早年间‘黄牛票’简直没什么区别。”对于这些抢票软件的“花式收费”,还在上大学的徐同学表示“压力山大”。

调查

“技术黄牛”提霸王条款

“几年前,倘若你买不到春运火车票,只能抱怨自己起得不够早。但是,如今用加速包还不能够抢到车票时,就会怀疑是不是软件本身没有‘职业黄牛’所用的好。”徐同学对记者表示。事实上,记者发现,微信、QQ等社交平台正活跃着大量抢票加速群,里面的“技术黄牛”们不断诱导网友从自己手里购票。

“市面上你能下载的那些抢票APP,无论免费还是付费,成功率都不太高。我们有多台设备,可以多人同时开抢,还购买了独立服务器以及高配置路由器来保证网络速率,从而提高自己的成功率。”活跃在多个微信群里的“呼兰Zzt”是一位“技术黄牛”。他向记者表示,仅自己使用的抢票软件租金一个月就需要两千多元,软件刷新速度一次能到

500毫秒。

吹嘘炫耀完手中的“抢票神器”后,这些“技术黄牛”便会借机揽客,动辄收取上百元押金。“想要抢票,先交150元押金,抢票成功后等你上车再退给你。”“呼兰Zzt”对记者说。不过,记者注意到,几乎所有的“黄牛”都明确表示:“不保证100%抢票成功。”此外,一些收取押金的“黄牛”称,如果市民绕开自己单独购票成功,此前交付的押金不予退还。“一旦‘黄牛’表示要先支付订金或保证金后才能给票,市民一定要警惕。一些人往往会利用网友急于拿票的心理,诱使其不断追加费用。此前,也出现过多次消费者转账给‘黄牛’后,‘黄牛’抢不到票便直接将人拉黑,不见踪影的例子。”一名业内人士表示。

回应

12306已屏蔽多款抢票软件

面对市面上花样繁多的抢票软件,官方购票软件12306则对市民发出了紧急提醒。“由于抢票软件的使用会降低其他手动查询用户的速度,进而导致系统延迟。”中国铁道科学研究院12306技术部主任单杏花表示,为了保障用户权益,目前已经屏蔽了多个抢票软件的渠道。

单杏花表示,抢票软件抢的其实都是其他用户的退票,真没票的时候,即便花钱也抢不到。除了屏蔽抢票软件接口,2019年年初,12306还推出了“官方抢票”的候补功能,直接在系统内抢票,令其他抢票软件会无票可抢。

针对12306的声明,2019年12月30日晚,记者实测了应用商店中排名前列的多款抢票软件,发现这些软件仍然可以使用抢票功能,在APP页面醒目处还存有不断诱导市民购买加速包、VIP特权抢票的广告。“只要12306有票我们就能监控到,此外,我们还自带12306的候补购票通道,目前我们的抢票业务均在正常运转。”面对记者关于“12306称已屏蔽多个抢票软件”的咨询,携程的客服对记者表示。

值得注意的是,记者在与各个抢票软件客服沟通的过程中发现,有大量抢票软件只提供智能客服功能,机器人会根据关键词对指定问题进行自动回复。这意味着,一旦消费者对抢票产生具体问题或有疑惑纠纷,很难在第一时间联系到平台,进行及时有效的沟通。

提示

抢票提防个人信息泄露

“抢票软件本质上就是一个插件,在技术开发门槛很低。各大应用商店里下载下来的很多抢票软件,有没有用尚在其次,关键是个人信息安全问题存在很大风险。”某互联网公司的一名安全专家向记者表示。

这名专家透露,无论是在这些抢票软件上输入12306的网站用户名、密码还是提供具体个人信息,相关数据都将被上传至平台服务器的数据库。“一旦平台决定将这些数据打包出卖,消费者的个人信息将全部泄露。”

“很多软件都会主动宣称不留存用户的个人信息,但是否真的如此,消费者很难判断。此外,一些开发成本很低的抢票软件,根本不会在安全防范方面做出太大投入,并且大多采用明文存储用户信息,即使平台不主动出卖信息,也存在被其他不法分子直接访问甚至窃取的可能。”这名专家对记者说。

事实上,安全专家的担心并非空穴来风。2018年12月28日,有人在网上发布售卖12306旅客信息的帖子,宣称这次共有60万个账号泄露,涉及410万名旅客信息,包含旅客姓名、身份证号、手机号、登录账号、登录密码、邮箱等,这些数据的打包售价仅为20美元。对此,12306官方发表声明,网传的账号密码等信息均为旅客登录第三方平台时泄露。