

据有关部门预测，今年全国春运铁路交通发送旅客预计达到3.56亿人次，同比增长9.7%。有媒体分析称，受春运人数增多、火车票预售期缩短等因素影响，今年春运很有可能成为“史上最难抢票年”。在此背景下，大量火车票抢票软件应运而生。然而，一张回家过年的火车票，竟要多掏少则几十元、多则百余元的服务费，互联网平台合法吗？



# 交钱成VIP也没抢到票 网上加价抢票套路有多深

## 网络平台推加价抢票服务

记者注意到，今年至少有58家平台推出了抢票软件，这些平台一般宣称平均收费30元左右就可以提升70%、80%甚至更高的抢票概率，甚至有平台推出了“抢票险”。不过，这真的管用吗？

在走访中，记者的确了解到很多通过抢票软件抢票成功的案例，但也有不少民众表示——“都快加价成VIP会员了，还没有抢到票”。

在北京工作的陈衍向记者这样吐槽：这两天我用飞猪软件抢票，加了30元手续费。从发票开始，我就一直守在手机、电脑前。结果飞猪软件里一直显示无票。没有办法，我只能去别的网站看，发现途牛网上还有票，于是赶紧注册，结果注册完票也卖完了。我又去贴吧看，发现有人在12306官网买到票了，但飞猪软件还是显示无票。花了30元的VIP手续费，自始至终没看见显示有票，还不如免费抢票软件。

记者分别在3个抢票软件平台上进行了观察：

在“携程”上，其称抢票成功率为47.43%，共有3种抢票加速方式：极速抢票速度提升30%，加价35元/份；专人闪电抢票速度提升40%，加价66元/份；抢票加速包，为抢票加速，提高抢票成功率，1元至999元自选，但并没有说明付费多少与速度提升的正向关系。三种套餐任选一，可与加速包叠加，抢不到票全额退款，抢票期间，可随时取消订单；

在“智行”方面，也是4种抢票套餐选一，没有明确速度提升百分比，也未说明抢不到票全额退款。分别为VIP极速通道，30元/份；VIP高速通道，20元/份；至尊光速抢票通道，66元/份；被认为成功率较低的低速抢票，不收费；

“高铁管家”称抢票成功率为45%，四种抢票套餐选一，也是每份加价10元至30元不等，不保证有票，抢票失败或超时抢到，套餐全额退款。



## 网络平台究竟靠什么抢票

“一个字，慢。”可能是因为隔着冰冷的屏幕，在淘宝上干着“刷票”业务的周宇尘说的十分直白。

按照周宇尘的说法，“慢”体现在两个方面：一方面是人工操作，另一方面则是机器和网络的问题。抢票软件则克服了这两方面的因素。

周宇尘介绍，比如验证码，人眼识别再快也需要几秒，但机器可以瞬间识别。然后就是网速问题，企业级的和家用网速之间的差距是一个天上一个地下，完全不可同日而语。另外，在官网买票还有5秒刷新限制，而软件则可以直接跳过这个限制。

对于如何优化，在这方面曾经进行过研究的北京程序员钱晓向记者作出了这样的分析：以携程云抢票为例，应该就是通过自身技术做了抢票的大数据聚合优化，从而可以预估余票的存量判断抢票成功的概率，并在铁路官方整点或半点放票、乘客退票、预留车票时进行自动抢票，一旦抢票成功即提醒用户，没抢到就全额退款。通常，抢票插件缺乏大数据系

统参与，只是通过脚本做自动化操作，而‘云’的好处就是协同作战，比单打独斗的概率肯定要更高一些。

问题是，目前能在互联网平台抢票，几乎都是加价之后才买到的。

不过，对这种加价，目前抢票平台是以附属保险的名义加价的，被平台定义为“用户自愿行为”。但真的是自愿行为吗？

在铁友火车票、智行火车票、订票助手、高铁票务等软件上，虽可选“余票监控，抢到再付款”，付款时都自动勾选“加速包”，但记者体验发现，“加速包”金额越高，抢到票的成功率也越高。在智行火车票软件上，售价200元的“加速包”成功率预估83.9%。

抢到火车票付款时，上述软件均默认勾选了保险项目，途牛旅游默认的是30元“火车意外险”，甚至没有取消选项。记者在软件上抢到票后，智行火车票软件也出现了抢到票的通知，在付款页面，同样需要支付“加速包”。

## 订票渠道单一催生网购平台

记者以普通市民身份致电12306客服咨询：现在网上有很多公司开发的APP抢票软件，是否可以放心抢票？北京铁路客服中心客服人员告诉记者，这些网站都不是铁路局授权的，建议不要通过非官方网站购买车票，网上购票可以通过登录www.12306.cn自主购票。

在走访中，也有民众向记者表达了这样的观点——电话订票速度远快于软件抢票。

在北京工作的小于，他购买的是2017年1月26日北京到西安的动车票。他用的软件是飞猪，每次8点准时刷新，两秒钟不到售罄，以至于他一度认为自己过年回不了家。转机出现在2016年12月29日早晨，当天下午，我受朋友启发通过电话订票，得知还有一张余票时，订票成功，而此时他的抢票软件仍然没有任何反应。通过这次春运抢票，小于得出一个结论，所有的抢票软件都没有人工靠谱，抢票不如致电12306，通过人工服务查询订票情况，然后进行电话订票。

即使如此，作为“业内老人”，周宇尘也给记者发来这样一段微信：在票制和春运没有实质改动之前，春运火车票仍然是广大返乡群众的刚需。一方面铁路总公司的客户端一直被吐槽，用户购票体验欠佳。另一方面是迫于春节运力需求和返乡需求的缘故，火车票的价值被不断炒热，但抢购渠道又相对单一不对称，在效率上没有实质突破。两方面因素叠加，产生了互联网抢票服务。 ■来源：法制日报



关注三湘都市报微信  
看E报。