

春运回家,小心“抢票神器”的收割陷阱

□新华社记者 白佳丽 阴娜

春节日渐临近,旅客购买火车票又开启“拼手速模式”,一些“抢票神器”“代抢服务”在互联网平台上也活跃起来。“极速加速包”“VIP专属通道”“专人一对一抢票”……“高超”的技术手段、“贴心”的对口服务、“更高成功率”的宣传承诺,诱惑着人们花钱购买。

北京市场监管部门近日查办的案件显示,一些黑心平台吹嘘的所谓“抢票神器”,并没有“优先”“加速”作用。花钱让平台代为抢票,往往白花钱不说,反而可能耽误行程,造成信息泄露风险。

把旅客回家的渴望转化成生意,是一种消费陷阱,不仅侵害消费者的合法权益,更破坏着公平购票的正常秩序。

“优先抢票”实为虚假套路

近来,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,揭开了“优先抢票”背后的套路:

编造“双通道抢票”话术。抢票平台宣称自己可以“双通道抢票”,即“余票监控”与“候补购票”同时进行,提高购票成功率。可是根据铁路12306平台的规则,存在候补订单时,会优先把票卖给候补订单,不会出现可供购买的余票,更无法提前获取或锁定票源。抢票平台的所谓“抢票”,不过是利用旅客个人账号在12306官网上提交候补订单而已。

制造“加速包”高成功率假象。抢票平台设置各种收费“加速包”,声称购买这些“加速包”后抢票速度更快、成功率更高。实际情况是,火车票售罄之后,已经没有票可抢;抢票平台提交订单之后动作完成,不再实施抢票行为,更不存在加速一说。

将免费候补包装成“付费特权”。抢票平台宣称具有“全能抢票”“专人抢票”等功能,并辅以“更快抢到票”等误导性宣传,诱导消费者支付费用。这些“优先渠道”“技术优势”,在12306平台那里,都是不需要费用的候补购票。

显然,这些所谓“抢票服务”,只是从它那里提交到12306平台,改变不了12306平台的购票顺序。当事人所谓“抢票功能”,根本没有“抢票”和“优先”。

市场监管部门认定,相关平台的行为对消费者构成了误导,违反了反不正当竞争法相关规定,处以罚款50万元的行政处罚。

“加速”背后的收割

第三方服务“只收钱、不加速”套路背后,是对部分消费者不熟悉12306平台购票细则的利用。

早年间,部分技术公司开发出简单的抢票辅助工具,以刷新脚本、浏览器插件为主,传播范围也有限。后来,部分浏览器推出抢票工具,一些平台推出“付费加速包”,开启抢票软件的智能化、商业化路子,多个第三方平台投身其中。



2026年2月2日,旅客在广州南站进站乘车。

新华社记者 邓华 摄

近年来,铁路12306官方平台持续完善功能,候补购票等机制陆续上线,及时填补了软件抢票的漏洞。国铁集团此前声明,从未与任何第三方平台机构开展合作。这意味着所有提交到铁路12306平台的购票请求,具有按时间排序的规则公平。

但现实当中,声称能帮助消费者优先抢票的软件和服务并未退出市场,反而从最初的免费工具演变为捆绑会员、销售加速包,甚至包装出夸大宣传的服务项目。他们利用旅客急于出行的期盼,宣称能解决群众的购票难点,把12306平台的免费候补服务包装成自己的“优先抢票”,利用话术误导消费者花钱购买这些虚假“加速”服务。

当旅客利用候补抢票成功,就将其归功于自己的“加速包”;即便抢票失败,“抢票软件”也无需担责。这样的买卖,真是稳赚不赔。

扫清购票路上的“信息差”

今年春运,全社会跨区域人员流动量预计将达95亿人次,创历史新高。其中铁路旅客发送量将达5.4亿人次。要保障如此大规模的人员有序流动,是一项复杂的系统工程。

近年来,交通部门持续发力保障春运。铁路部门逐年增加临客车次,千方百计提升运力,推广电子客票、刷脸进站等便捷服务;公路、民航与铁路联动调

配运力,拓宽出行渠道。

然而,春运恰逢出行高峰,技术的进步与管理的优化,仍难以完全消解高峰时段“一票难求”的结构性紧张。要从根本上治理“抢票乱象”,仅靠“堵”住不良商家远远不够,还需在“疏”解需求焦虑、提升服务体验上做文章。

一方面,进一步优化运力调配,依托大数据精准预判热门线路与高峰时段,动态增加临客与班次,合理分配票源,让运力供给更贴合出行需求。

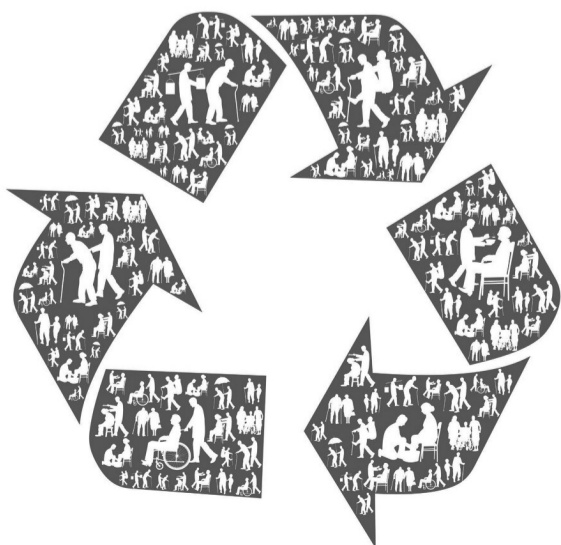
另一方面,持续升级官方平台服务,优化候补购票的排序规则与提醒功能,增强票源分配的公平性和透明度,提升消费者对官方渠道的信任度,减少信息差带来的购票障碍。

同时,持续加强对第三方平台的常态化监管指引。监管部门要加大对“抢票神器”的查处。平台要诚实告知消费者服务功能,严禁虚假宣传,禁止默认勾选加速包、夸大抢票成功率等诱导消费行为,切实保障消费者知情权等合法权益。畅通维权渠道,让消费者遭遇套路时能快速维权、减少损失。

真正的“抢票神器”,不是虚假加速抢票的服务,而是公平透明的规则、充足强大的运力、充满温度的出行保障。

期盼即将踏上归途的你我,多一份设身处地的理解,也多一份审慎理性的警惕。让回家的路途更顺畅、更舒心。

新华社北京2月3日电



孝老爱亲,孝心循环不止