

在免费景区做起收费生意 倒票“黄牛”该如何整治

专家视角

今年暑期，文旅市场再次掀起热潮，知名景区及文化场馆旅客接待量明显增长。不过，蓬勃发展的同时，市场也出现了一些不和谐声音。记者发现，“黄牛倒票”让不少景区、文化场馆及旅客感到“头痛”。游客等了多天，“卡秒”抢票毫无收获，“黄牛”手中却囤有大量门票。“黄牛”乱象，该如何整治？



“黄牛”开外挂抢票 打击呼声越来越高

超99%抢票的都是“黄牛” 换身“行头”接着倒票

“我和爱人各提前定好闹钟，用两个手机抢票也没抢到。”近日，旅客张先生准备带妻子前往北京游玩，作为必打卡的故宫博物院，却迟迟抢不到票。

“刚放出名额，很快就没了。”张先生感到疑惑，到底是自己手速不行，还是运气不好。在他一筹莫展时，有朋友告知，可以通过“黄牛”进入景区。“黄牛票”太贵，买了等于被“宰”。张先生不愿向“黄牛”妥协，便准备等有名额时再试试。

记者了解到，今年暑期，除故宫博物院外，在中国国家博物馆、中国人民革命军事博物馆等热门博物馆，还有北京大学、清华大学等高校，都出现了“预约难”的现象。

记者在中国国家博物馆外随机采访了30位游客，发现只有2人是通过正规渠道预约进入的，而其他28人都是通过找“黄牛”加价进的博物馆。

根据游客反映的情况，记者在多

家网络平台上搜索“国家博物馆”，下

边的跟帖多是与门票相关的内容。记者看到，为了给倒卖门票增加一个理由，有的网络平台还加上“人工讲解”的服务，实际上这只是倒票的幌子。

“预约难”成为暑期出游不得不面对的问题，造成这一问题原因有多种，“黄牛”乱入是其中必须重视的方面。有数据显示，某景区最高峰时，超99%抢票的都是“黄牛”。

此前，陕西历史博物馆出现了不同类型的“黄牛”，除了卖票外，还帮抢票。有网友称，自己点到手抽筋都没有抢到门票，提前半个月开抢门票，每天都抢，最终也是“竹篮打水一场空”。而“黄牛”却能钻空子，通过他们购买团队票时，票价高达498元一位。

“我提供身份证号，‘黄牛’抢，至于怎么抢到的，咱就不知道了。”一位网友分享了让“黄牛”抢票的经历，自己一直抢不到的票，“黄牛”却抢到了。

记者了解到，有的“黄牛”还会“换身行头”，打着景点或场馆服务的名义，向游客兜售门票。

为什么游客抢不到票，“黄牛”却能抢到大量门票？

腾讯安全资深风控安全专家闫阳此前接受采访时介绍，正常用户买票是一个人一台手机，在一个固定的时间去抢票，要填信息，有时要识别图形验证码，如此操作下来需要3秒到4秒。黑产团伙一般用批量账号加批量设备再加上自动化抢票工具和软件，实现大规模的抢票行为。

普通个体和专业化团队相比，在抢票过程中处于天然劣势，这就是普通消费者（在官方渠道）买不到票，但在某些外部渠道又能预购到票的核心原因。

使用外挂软件抢票，抢占大量门票，在招揽到真正的游客后，再退票、抢票……博物馆景区的门票，就这样成了“黄牛”们的“掌中玩物”，而由于国内不少知名博物馆都是免费入场，他们的抢票、退票行为几乎是零成本。

记者调查了解，此类现象不仅在旅游景点存在，在旺季时的火车票、医院的专家号、紧俏的演唱会和体育比赛门票等，都不同程度存在。

解决景点“预约难” 需多方努力

一边是游客望眼欲穿，另一边是“黄牛”手握大量热门景点票源坐地起价，这种倒票行为已经违反了治安管理处罚法，情节严重的还构成刑法上的“非法经营罪”。如何遏制“黄牛”违规倒票？

对此，北京第二外国语学院文化和旅游产业研究院教授吴丽云认为，从技术上说，可以去实施拦截并监测

“黄牛”多次提交、批量抢票等操作；其次，要加强监管，加大对“黄牛”的执法力度，严厉打击。其实，“黄牛”的出现都是在预约很难的博物馆和景区，所以核心就是要扩容，对博物馆来说可以开夜场，在不破坏展品的的前提下，尽量按照最大承载量接待游客。

闫阳表示：“建议完善放票规则，做到退票不立即释放回票池，如果购票者爽约退票，可以将该票预留给现场售票处，给现场早到的游客，让游客能现场预约、现场进馆，这是一种方式。”

专家同时建议说，针对“黄牛”在一个地方，用虚假的批量账号、批量手机号，以及批量电脑、电子设备同时大量抢号、大量退号现象，还应该动用大数据等手段，及时检测识别出这种异常，并采取封堵措施，把票源留给真正需要的消费者。

针对“黄牛”加价倒卖门票等现象，国家文化和旅游部最近提出了所有景区需要保留人工窗口、保障临时到访游客和老年人等群体需求、常年空余量较大景区不实行预约、完善门票线上预约机制等要求。

专家指出，无论是景点门票，还是火车票、专家号等，目前大多已实行了实名制，这虽然在一定程度上给倒票行为设置了障碍，但“黄牛”在招揽倒票的过程中，已经获取了大量的公民信息，他们在抢票软件的支持下，往往在放票的一瞬间，很快就能占有大量票源，然后又通过不断退票、抢票的形式，很轻松就能实现倒票牟利。因此，像热门博物馆这样的免费景点、机构，尤其需要不断修改完善自身放票规则，堵住预约或售票环节中的漏洞，不给“黄牛”以可乘之机。

(综合)

景点“黄牛”泛滥 亟需制定新法规规制

面对景区景点“黄牛”泛滥的情况，北京市盈科律师事务所律师周垂坤分析认为，应当适时制定新的法律规范。“互联网在我国近年来取得突飞猛进的发展，相关法律法规明显具有滞后性。就“黄牛”抢购软件而言，在我国目前的法律法规中，对恶意软件的开发、制作和提供行为缺乏基本的规制手段，尤其在恶意软件的行业准入、制作者实名制、入市前的审查机制、违法者从业禁止等方面，相关法律法规还没有充分建立起来，对售卖恶意软件、传授犯罪方法的相关网站、群组的巡查和处罚力度还需要进一步加大。”

周垂坤直言，合法的网络信息提供者、消费者等受害者随时都可以要求提供“黄牛”软件的人或非法侵入者承担相应的侵权责任。“如果将侵权责任法、反不正当竞争法顶在前面，信息网络市场监管部门加大对不法分子的巡查、处罚力度，就能够及时制止侵权行为。仅仅在危害行为发生后适用刑法进行处理，不仅司法成本高，也往往为时太晚、于事无补。”

“可以考虑以非法控制计算机信息系统罪论处。”周垂坤补充，“在很多案件中，不仅要处罚提供侵入、非法控制计算机信息系统程序、工具的人，也要处罚购买这种侵入、非法控制他人计算机信息系统的‘黄牛’软件并多次使用，且谋取巨大非法利益的人，对其以《刑法》第285条第2款所规定的非法控制计算机信息系统罪论处。”

不止于此，周垂坤表示，从非法经营罪的层面来看，首先从定性上说，现行法律对于“黄牛”非法倒卖景点门票的行为，可以通过《刑法》第225条第四款“其他严重扰乱市场秩序的非法经营行为”予以规制，个人非法经营数额在五万元以上，或者违法所得数额在一万元以上的，应予立案追诉。如果“黄牛”倒卖的是虚假门票，还将涉嫌诈骗罪，“从保持刑法谦抑性的角度来说，不需要增加其他罪名来对该行为予以规制。”

从针对特定行为的角度来看，目前多种非法经营行为如非法经营外汇类、非法放贷类、非法经营烟草类都有了专门的司法解释予以规制，但没有专门的司法解释对“黄牛”倒卖门票行为进行明确，故针对目前大量的“黄牛”倒卖门票以抬高价格，导致游客无法正常购买或预约门票，影响了游客的合法权益和市场秩序的行为，周垂坤建议，可以考虑出台针对“黄牛”倒卖门票行为的专门的司法解释予以规制，一方面有利于整治市场秩序，另一方面也有利于保护游客应有的、正常的、合法的权益。

(综合)

观点

遏制旅游“黄牛”宜运用科技和法律手段

近日，有网友在中国政府网留言，反映“热门景区抢票难滋生‘黄牛’倒票行为”“老百姓有关部门出台一些更便利老百姓出行的服务方式，让门票不再‘抢’，旅游更舒心”。文化和旅游部答复称，将联合公安、市场监管、网信等部门加大对“黄牛”倒票等行为的打击力度。

在国内旅游市场上，主要是热门景区和博物馆寄生了不少“黄牛”。例如最近央视曝光，在某知名博物馆外的随机采访中，30位游客中竟有28位是通过加价购买“黄牛票”才得以进入，只有2位是通过正规渠道获得门票的。“黄牛”不仅把免费门票卖出高价，而且高比覆盖游客，嚣张至极！

随着旅游市场持续升温，热门景区景点的供需矛盾更加突出。“黄牛”就是利用这种供需矛盾“大赚特赚”，这与过去的铁路“黄牛”、医院“黄牛”大同小异。随着铁路运力提升，供需矛盾缓解，铁路“黄牛”越来越少；推进分级诊疗，医院“黄牛”也有望减少。

也就是说，解决供需矛盾是遏制很多领域“黄牛”的治本之策。但对付寄生于热门景区、博物馆的“黄牛”，似乎很难从供需矛盾入手，因为热门景区是一种独特资源，只能通过延长营业时间、增加预约名额来增加供给，增加的参观名额很可能被“黄牛”抢走，而其他景区很难对热门景点游客起到分流作用。

所以，可以从供需两端入手进行治理。但笔者认为，打击旅游“黄牛”，还要用好“技”与“法”这两大武器。

所谓“技”，是指从技术角度遏制旅游“黄牛”抢票。不久前，北京海淀检察机关办理的一起“黄牛”倒票案显示：“黄牛”提前导入大量个人信息，利用抢票软件，以秒为单位，在官方放票时迅速锁定号源，随后在网上加价销售。由此看出，“黄牛”利用技术手段抢票，普通游客自然抢不过。

对技术“黄牛”，要以技术进行反制。一方面，可研发相关软件用于识别“黄牛”的IP和账号，然后进行精准锁定和拦截；还可利用动态验证码乃至人脸识别技术。已有博物馆将异常购票账号列入预约系统黑名单，其他热门景区也应做到。另一方面可利用大数据等技术阻止“黄牛”网上加价售票。

所谓“法”，是指要充分运用现行法律打击旅游“黄牛”。目前，打击各类“黄牛”主要是依据《治安管理处罚法》第五十二条第三款的规定，但坦率地说，这一法则的震慑力不足，还应该根据违法情节进一步加大惩治力度。比如，可依《刑法》中的非法经营罪，对行为恶劣的“黄牛”追究刑责。

总之，决不能容忍“黄牛”随意倒卖景点门票，损害公众正当权益。景区需加大对技术治理的投入，堵塞“黄牛”抢票的漏洞，加强内部管理，防止“内鬼”与“黄牛”内外勾结，损公肥私。有关部门应联合公安机关，研究制定“组合拳”，多措并举治“黄牛”，使其不敢、不能、不想参与倒票。

(长沙晚报)



排队进入国家博物馆的游客

“黄牛”将面临何种法律制裁？

系统程序、工具罪或破坏计算机信息系统罪。

北京市春林律师事务所律师庞九林同样明确，非法抢占、倒卖旅游景点门票同样明确，非法抢占、倒卖旅游景点门票不仅将受到治安管理处罚，情节严重则可能涉及刑事犯罪，“有的‘黄牛’为了快速抢票，使用或提供专门的软件

或其他非法技术手段帮助客户抢票，并获得非法利益，扰乱正常购票的秩序，可能构成《刑法》第285条所规定的提供侵入、非法控制计算机信息系统程序、工具罪；若对计算机系统造成破坏，还可能构成《刑法》第286条所规定的破坏计算机信息系统罪。”

(澎湃)

链接

河南泽豫律师事务所律师付建表示，非法抢占、倒卖旅游景点门票的行为，通常被视为扰乱市场秩序、破坏公平交易的行为，根据《治安管理处罚法》第52条规定，伪造、变造、倒卖车票、船票、航空客票、文艺演出票、体育比赛入场券或者其他有价证券、凭证的，处十日以上十五日以下拘留，可以并处一千元以下罚款；情节较轻的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。

付建指出，如果“黄牛”行为情节严重，还可能触犯刑法。“黄牛”伪造或倒卖伪造的有价证券，且数额较大，可能触犯伪造、倒卖伪造的有价证券罪。同时，为谋取利益，“黄牛”使用软件帮助他人抢票，还扰乱了正常购票的秩序，触犯了提供侵入、非法控制计算机信息

延伸阅读

启用“毫秒级”识别系统 各大文化场馆纷纷出招

记者梳理发现，近年来，文化场馆热度不断上升，针对暑期“黄牛”倒票猖獗的现象，国内不少博物馆采取了反制措施。早在去年8月，湖南博物院就调整了门票预约检票规则，禁止虚拟手机号注册预约票务账号，并设置“黄牛”倒卖专用投诉邮箱。

为了缓解购票难，故宫博物院近期启用了“毫秒级”识别的风控引擎。按正常、审核和风险分辨来源。同时，每日门票量上调约25%。该院数字与信息部主任苏怡解释：故宫作为世界遗产，最佳承载力为每日4万人次，近年来也一直按此设定预约限流上限。

成都博物馆更是升级了票务系统，加入智能筛查功能，限定每个账号的单日、每周和每月的预约次数，一旦账号出现异动，系统立即自动封禁，目前已有近900个账号被列入预约黑名单。

广东省博物馆也推出了黑名单制

度，还将可疑订单和用户发送给公安机关。陕西历史博物馆规定，12个月内连续爽约两次及以上的观众将触发黑名单规则及防“黄牛”机制，180天内无法预约门票。中国国家博物馆在去年7月份也曾设置类似规则，观众预约账号累积3次未履约将被限制预约30天。

除文化场馆自己反制外，执法部门也加大了对“黄牛”的打击力度。据北京市公安局新闻办公室微信公众号“平安北京”8月22日消息，为有效净化首都旅游市场秩序，北京警方依托夏季治安打击整治行动，组织刑侦、网安、环食药旅总队相关警种及东城、海淀、天安门等公安分局成立工作专班，围绕“黄牛”非法抢占、倒卖旅游景点门票、重点高校门票(预约名额)等群众反映强烈的涉旅问题，在网上网下全方位追溯排查，全链条开展专项打击工作。暑期以来，共刑事拘留62人，行政拘留117人。(大众新闻)

本报讯 中国国家博物馆8月23日表示，为有效应对“黄牛”倒票，国博近期通过实行退票不回池、封禁虚拟号段及高频访问IP等手段，配合北京警方严厉打击“黄牛”倒票行为，取得比较显著成效。

据介绍，国博目前实施每日17时按比例放出未来7日内每个参观日

42.5万个风险账户，封禁高频访问IP165.7万个。

针对部分互联网平台存在的非法售票代抢门票等现象，国博积极采取法律手段，要求互联网平台下架相关违规链接，删除相关信息；与北京市公安局建立沟通机制，开展技术交流和信息交换，配合警方严厉打击

中国国家博物馆：

采取举措防范“黄牛”倒票行为

的预约量、退票不回池的预约规则，避免“黄牛”通过技术手段秒退秒抢；同时加强身份信息核验，杜绝人证不符现象。

技术方面，通过封禁170、171等虚拟号段、优化人机验证等措施，增加“黄牛”抢票难度和成本；对下单行为风险、履约行为风险、访问频次风险以及证件绑定风险等实时动态调整风控规则。暑期以来，国博已封禁

“黄牛”。国博有关负责人表示，希望全社会共同维护博物馆参观秩序，同时提醒观众注意保护身份信息，防止隐私泄露。

根据有关规范，国博确定每日观众预约参观数为2.6万人。据测算，暑期每天有近160万人预约2.6万张国博门票。

(新文)

北京市丰台区市场监管局之窗

北京市丰台区市场监管局“三哨”机制妥善解决基层诉求

为进一步提升辖区治理能力和水平，规范经营秩序，着力营造良好的市场环境，北京市丰台区市场监管局成寿寺街道市场监管所运用“三哨”机制，妥善解决各类诉求，取得良好效果。

响应“日常哨”。积极落实“吹哨报到”协同治理机制，加强与街道综合执法、卫生、公安等执法部门的配合协作，开展联合执法行动。针对电动自行车、特种设备、无证无照等社区治理难题，靶向施策，形成“一域一策一方案”。截至目前，成寿寺街道市场所共开展“吹哨报到”联合执法检查16家次，规范治理福臻家园小区电动车一条街，协调13户商家设置室外电池阻燃柜存放电池，消除安全隐患。

吹哨“预警哨”。以日常巡查、投诉举报、专项整治为重点，建立“哨源”快速收集机制，对检查中发现的预付费退费、身份冒用、食品安全等问题，及时向社区网格员发布预警，向相关的职能部门进行线索推送。同时，对问题频发、整改不力的物业公司，高风险企业进行重点监测。截至目前，向社区、各类经营主体发布预警28次，成功拦截“跑路”企业3家，挽回消费者财产损失200余万元。

吹哨“服务哨”。主动汇集企业知识产权、税费缴纳、融资增信诉求，通过窗口服务、实地走访方式，对企业生产经营现状、未来发展前景进行精准“画像”分析；对接属地街道、税务、金融等部门，助力纾困综合服务35件，进一步优化了营商环境，服务区域经济高质量发展。(刘梦迪)