



门票秒没，“黄牛”那198元一张

暑期“门票黄牛”乱象调查

□本报记者 赵丽
□本报实习生 宋昕怡

连续三天，每天下午5点准时蹲点小程序抢票，即使“刷新的手指都要抽筋”，但依然一无所获，因为中国国家博物馆（以下简称国博）小程序一放票便秒没。

在北京读大学的李放（化名）今年暑假没回家，因为要给从老家来北京旅游的父母当“地陪”，之前攻略做了一大堆，没想到“连博物馆和景区的门都进不去”。

不久前，李放将这段经历分享至社交平台吐槽，评论区不仅有很多游客附和，还有不少“黄牛”放话——“要7月8日及以后故宫门票的跟我说”“13号及以后的速来，12号的全出了大丰收，90%出票率”“几号几位跟我说，我帮你安排”……

为了不让父母失望，李放还是“咬着后槽牙”从其中一名“黄牛”手中以198元每张的价格购入了3张国博门票，并成功带着父母刷身份证进入国博。

暑期作为文旅消费高峰期，各地知名参观地点、旅游景点的预约名额也越发紧俏。对于预约不到的一些游客来说，“求都来了”，花钱从“黄牛”手里购买本是免费的门票成为其无奈的选择。《法治日报》记者调查发现，这背后隐藏着庞大而缜密的产业链——有专业团队研发抢票程序；有人员负责收集游客身份信息用于预约；还有线上线下多渠道的倒票网络，分工明确，环环相扣。

门票难约“黄牛”有门路

7月10日下午4点55分，记者登录国博官方预约小程序，提前输入个人身份信息，页面停留在目标日期的预约入口。当天下午5点整，放票时间一到，记者刷新页面，勾选好参观人，立即点击预约按钮。

点击后，页面响应明显延迟，持续显示预约失败。记者多次刷新预约页面，却只得到“当前预约人数过多，请稍后再试”的提示，其间虽短暂进入订单提交页面，却再次显示暂无余票。约2分钟后，页面加载恢复流畅，此时所有可预约时间段均显示“已约满”。

一票难求，并非个例。当下，各地景点和博物馆普遍实行实名预约制管理，然而，一些知名参观地点、旅游景点“预约难”的现状愈发突出，不少游客即使卡点抢也很难抢到。这种情况在暑期更为明显，不少“门票黄牛”嗅到了商机开始行动。

“几人拍几份，发我购票人姓名，身份证号码，日期，联系电话就可安排预约，暑假到了，我们在逐渐涨价，越早下单价格越合适。”记者在某社交平台上注意到大量“黄牛”发布类似的文案。

在一名“黄牛”发来的价格单里，原本免费预约的国博门票198元一张，而像清华北大等名校的参观名额更是高达398元一位，若是一家人出去玩，单预约费很可能就要上千元。

还有“黄牛”表示，自己有内部渠道，“只要不闭馆（区），基本100%出票，官网约满了也可以帮抢”。

“所谓的内部渠道是‘黄牛’哄骗游客的话术，当前大多数景点和博物馆的放票机制是提前7天放票，即使官方小程序显示已约满，但是之后几天的放票时间点依旧会释出少量的回流票，这才是‘黄牛’约满后依旧可以帮订票的原因。”曾经从事过旅游行业的余先生向记者透露。

平台引流“抢手群”下单

这些“黄牛”是如何抢票卖票的？“他们通常利用短视频平台以及各类社交平台引流，再转到社交群等私域完成交易闭环，从而避开监管。抢票环节交由数量庞大的‘抢手’操作，从而减少被监管部门发现的可能，‘黄牛’则趁机从中赚取可观差价。”手里有多个抢票群的“黄牛”陈宁（化名）说，“黄牛”往往会各大社交平台发布与热门景点相关的图文或短视频内容，暗示自己“有门路”“可代约”，等有人询问后，会被引导添加其好友，再“看人下菜碟”进行报价。

“那种朋友圈比较精致，感觉比较有钱的就在正常定价的基础上报高点，那种太磨叽的比较低价的就比如说可以给他们打折，反正是无本生意，怎么样都有得赚。票价根据市场需求灵活调整——旺季暴涨，淡季‘打骨折’。”陈宁说。

收集到买家信息后，诸如陈宁这样的“代抢群”负责人会将订单需求发布至其组建的“抢手群”中，几十甚至上百个“抢手”同时蹲守抢票。“‘抢手’往往也是通过社交平台招募而来。有一些大学生暑假时间比较空闲，只要在社交媒体上发‘适合大学生赚点小米（零

花钱），没抢到不花钱，抢到了有钱挣，纯拼手速运气”等类似文案，便会有想做“抢手”的人主动私信，有时候一天就能招到几十个人。”

“人多比科技好使，现在管得严，用脚本代码抢票容易被检测出来并被封号。一般‘黄牛’都会有好几个‘抢手群’，像我的话是有3个500人大群，还有一个一百多人的小群。”有“代抢群”负责人向记者透露，一个500人的大群，放票的时候运气好能抢几十张，一张票的利润通常有几十元。

当记者询问抢票成功率如何时，得到的回答是——“只要‘抢手’多，基本可以达到百分之八九十，完全够用了，更何况人工抢不到，直接上科技，几乎百分百能抢到”。

据其透露，这种“隐秘”抢票科技只被少数人掌握，“这都是内部的脚本，人家根本不卖，只能找他们合作，换算下来用科技抢一张票需要支付的价格比‘抢手’的佣金高多了”。

招募“票务员”拓展业务

在今年这个暑期旺季，陈宁在向同行取经后决定“薄利多销”：碰上订单高峰期时，临时招募少数的“票务员”拓展业务。这些“票务员”负责在社交平台上找客户联系出售门票，“比如那些抢不到门票的游客帖子下评论区的留言一般都是这些专职‘票务员’发的，他们联系到客户后从我这里拿票，成本为票价+手续费”。

以故宫门票为例，陈宁的收入是这样计算的：票务员需要付给陈宁至少90元的拿票价（含门票费60元+手续费30元），“我的赚头便在这30元‘手续费’里，支付给‘抢手’15元的抢票费后，剩余15元即为其到手的纯利。票务员愿意卖150元还是200元和我没关系，那是他们的赚头，我就是稳定收入每张15元，这是‘无本买卖’。尽管‘单张利润下来了’，但‘量上去了’，总利润不降反增。不过，过了暑期，我还是会自己联系客户引流，毕竟那时候需求量下来了”。

“门票黄牛”，为何年年打年年有？

在中央民族大学法学院副教授田刚看来，市场需求大，自然会衍生出相关的黑灰产业链条。而黑灰产业链的特征之一，就是会根据监管和防控的变化进行动态调整，不断自我更新。虽然针对“黄牛”产业链的技术监管一直在优化，但应该认识到，目前实名制仅能防控的是“黄牛”提前抢票、囤票然后对外倒卖票证的行为，而目前“黄牛”产业链的最新发展是提供个性化的“票务服务”，即有需求的客户

提前提供实名信息，由“黄牛”精准代抢各类票证的服务。此种模式下，实名制验证等身份识别技术无法有效进行防控。

“这种依靠真人突破身份认证要求的手段是网络黑灰产治理的痛点，单靠技术治理并不能完全解决这类问题，因此国家层面的监管部门要承担核心的监管协调功能，确保线上和线下齐发力，形成对‘门票黄

牛’的有力打击。”武汉大学法学院副教授敬力嘉说，遏制“门票黄牛”的治本之策在于，应当将公众获取票证的方式变得多元化，避免线上预约成为唯一的渠道。具体而言，各景点和博物馆可以根据自身情况，采用人工、系统相结合，场馆、人群分级分类等方法，制定更合理的预约规则。

漫画/高岳 视频/李松楷



屏幕被密密麻麻的姓名身份证号码占据

记者卧底“门票黄牛”代抢群

□本报记者 赵丽
□本报实习生 宋昕怡

物馆等赫然在列。

订单的价格根据难度水涨船高，在记者所在的“抢手群”里，一些容易抢到门票的景点和博物馆被归类为最简单的一档，用群主的话而言“有手就行，就跟捡钱一样”。不过这种订单的佣金也相对较低，“抢手”抢到一张只有5元的佣金。故宫博物院的佣金则为一张15元。国博等热门场馆的预约订单，因放票时间短、预约名额少，竞争激烈，被划入高难度区间，成功抢到一张可获得60元至70元的报酬。

而消费者想要拿到这些票还需要大幅加价。依据记者在别处“黄牛”了解到的情况，一张免费的国博门票一般要加价一二百元才有“黄牛”帮抢，其他热门景点门票也是如此。成功抢票后不退不换，游客若因个人原因无法出行概不退款。在这个过程中，“黄牛”做的是“无本生意”，赚取却是最大头的利润。

“旺季一天至少几百单，有时候单子太多接不过来我都会推掉一些。”说起暑期“业绩”，手里有多个“抢票群”的“黄牛”陈宁（化名）带着炫耀的口吻说道，平日里的单子数目零零散散，有时候好几天也不见得能接上一单，但是一到假期，订单量则急剧增多，“代抢业务就是在寒暑假等旺季时挣钱，我寒假十天就赚了5000元，暑假月入两三万元轻轻松松。我有一个同行，恰巧一条代抢视频火爆了，找他的人数都数不过来，一个月赚20万元都不在话下”。

在调查中，记者注意到在当下实名制预约的规定下，游客需向“黄牛”提供包括姓名，身份证号码等

在内的敏感个人身份信息。其中部分“黄牛”甚至需要收集游客的电话号码，以便其进行抢票操作。大量敏感的公民个人信息就这样暴露在一个又一个鱼龙混杂的“抢手群”中，极大地加剧了信息泄露的风险。在记者潜入“抢手群”的一周内，亲眼看见同样的个人信息在好几个不同的“抢手群”内流转。

据记者统计，一个“抢手群”内，单日最多就有63条包含姓名与身份证号码的个人信息出现，一周内群内暴露的公民身份信息累计超300条。高峰时段，屏幕被密密麻麻的“姓名+身份证号码”占据，每条信息都清晰完整，在数百名群成员面前暴露无遗。

从记者近日“卧底”经历来看，从社交平台引流目标客户到社交软件，再将场次信息分发至多个“抢手群”，趁机赚取差价，“门票黄牛”们早已形成了一套成熟的流程。甚至有“黄牛”称，在旺季“一日几百单，十天轻松赚上万元”。景点代约俨然成了“黄牛”们的“淘金项目”。



请扫码观看视频

□本报记者 刘欣

“有人在网上骂我，还说要找上门打人！”

近日，湖北省咸宁市崇阳县公安局石城派出所接到沈某报警。原来，当地网红谭某为维护自己的热度和所谓“江湖地位”，长期在直播间辱骂其他流量不错的主播。当晚，谭某与主播沈某爆发激烈骂战，甚至扬言要线下“解决”。经民警调解，双方达成口头和解。

第二天，更恶劣的事情发生了：谭某纠集江某等人，以“钓鱼”为名，将沈某骗至某山庄，对其进行推搡、恐吓。

从线上骂战发展到线下约架，这起案件揭开了网络暴力犯罪的冰山一角。

在社交平台上散播关于他人的不实言论、肆意谩骂诋毁他人、进行“人肉搜索”……长期以来，网络暴力是网络空间的一大“毒瘤”。为何网络暴力难以根治？公民遭遇网络暴力如何维权？《法治日报》记者近日对此进行了采访。

随着警方调查深入，更多触目惊心的细节浮出水面：谭某等人长期霸凌20余名网友，将受害者家人头像制成“灵牌”发布；因网友说公道话就安排打手报复，多次纠集十余人线下约架……

面对谭某等人长期扰乱网络空间和社会治安秩序的行为，崇阳警方成立专案组，开展调查取证工作。经过缜密侦查，固定电子证据200余份，走访取证30余人。

综合研判后，警方刑事立案。近日，谭某、江某被刑事拘留。至此，这个长期盘踞网络空间、肆意实施网络暴力的违法犯罪团伙被成功打掉。

谭某等人的网络暴力犯罪案件并非个例。“近年来，在信息网络上针对个人集中实施谩骂侮辱、造谣诽谤，侵犯隐私等网络暴力行为愈演愈烈，相关违法犯罪活动不仅对被害人造成巨大精神伤害，还严重扰乱网络秩序、破坏网络生态，极大影响公众安全感。”湖北省公安厅网络安全保卫总队相关负责人告诉记者。

湖北省公安厅提供的数据显示，今年以来，湖北省网安部门共办理网络暴力案件19起，其中刑事案件1起，刑事强制措施2人；行政案件18起，行政处罚12人，批评教育13人。

在北京大成（武汉）律师事务所律师李明义看来，当前打击网络暴力主要有两大困难：一是对实施网络暴力的违法行为为人的真实身份，普通人难以确认；二是由于网络的特性，网络暴力的传播范围非常容易扩大，很多不明真相的普通民众容易被裹挟加入网络暴力的浪潮。

记者在采访中发现，部分网民难以分清个人表达与网络暴力的界限。他们认为自己的行为只是在“嘴臭”或进行“互撕”，将参与网暴视为可自由选择的网络活动。

“崇阳案中由于受害人数众多，超过20名网友，因此借助公安机关等国家机关的力量，可以精准锁定违法行为人为人谭某，但是普通人面对网络暴力时，其实是很难确定违法行为人的真实身份的。”李明义坦言。

值得注意的是，随着网络技术迅速发展，新的网络暴力形式不断涌现，导致相关法律法规在具体适用时存在衔接不畅等问题；同时，网络暴力往往是“多对一”的行为，参与人数众多，很难确定每个参与者的具体责任和作用，存在“法不责众”的困境。

针对愈演愈烈的网络暴力，《网络暴力信息治理规定》自2024年8月1日起施行，该规定明确，网络暴力信息治理坚持源头防范、防控结合、标本兼治、协同共治的原则。其中，网信部门负责统筹协调网络暴力信息治理和监督管理工作；公安、文化和旅游、广播电视等有关部门依据各自职责开展网络暴力信息的监督管理工作；网络信息服务提供者应当履行网络信息内容管理主体责任。

湖北省公安厅网络安全保卫总队相关负责人建议，构建多部门联合执法、协同共治的网络暴力综合治理体系，持续加强对网络主播、网络大V等自媒体从业人员和青少年的普法教育，严格落实违法违规人员的从业禁止制度，加大对未落实网络安全管理义务造成网络暴力信息大量传播的网络服务提供者追责力度。

据了解，最高人民法院、最高人民检察院、公安部在2023年9月出台了《关于依法惩治网络暴力违法犯罪的指导意见》，有受访专家建议，国家层面应加快研究涉网黑恶犯罪相关法律法规，丰富依法惩治类似“流量恶霸”等形式的黑恶违法犯罪的工具箱。

李明义建议，网络暴力受害者要敢于拿起法律武器与恶势力进行斗争；及时保留收集证据，可以采取拍照、录屏、截屏等方式，有条件的，还可以委托公证机关公证；及时与平台联系，以名誉权、隐私权等权益受侵害为由，要求平台采取屏蔽、封禁等合理手段，防止网络暴力愈演愈烈；及时与公安机关联系，以违法行为人涉嫌治安违法或者刑事犯罪为由报案，请求公安机关追究违法行为人的行政或刑事责任；向人民法院起诉，要求违法行为人停止侵权、赔偿损失、消除影响、赔礼道歉。

将他人亲属头像制成『灵牌』发布 线上侮辱谩骂线下打击报复

网络暴力该如何依法整治？

□本报记者 张海燕
□本报实习生 赵梓彦

一口馒头，成了保险理赔争议的焦点。时年48岁的潘先生在家中吃馒头时突然死亡，在处理完后事后，家人向保险公司申请意外险全额理赔，被对方以“猝死非意外身故”为由拒绝。

近日，《法治日报》记者从上海市浦东新区人民法院了解到，在主审法官孙猛的调解下，家属和保险公司达成和解，由保险公司共计向被保险人家属支付约半数保险金。

时间回溯到2023年11月某日，潘先生正和母亲在家中吃馒头时，突然倒地，失去意识。潘母因事发突然，受到了不小的惊吓，在邻居的协助下才打了120急救电话。医院急救病室载明，救护车到现场时，潘先生心跳已经

“吃馒头噎死”算不算意外？

停止。“口腔内咽喉部有未咽下的馒头”，居民死亡医学证明书载明，潘先生的主要死亡原因为“猝死”。

等家人将遗体火化后，才想起曾在2017年为潘先生在某保险公司处购买了一款意外伤害险，被保险人为潘先生，保险有效期至2047年9月，理赔金额为10万元。

家人以医院急救病史和居民死亡医学证明书为由，认为潘先生是“吃馒头噎死的”，属于意外事故，向保险公司申请理赔，却遭到拒绝。

保险公司认为，根据保险合同条款，猝死属于免责情形，合同中还对猝死进行了详细释义，即“表里健康的人因潜在疾病、机能障碍或其他原因在出现症状后的24小时内发生的非暴力性死亡”。根据潘先生的既往就诊记录，他存在多种疾病，身体健康状况极差，死亡原因为猝死，且公司已对免责条款履行了提示、

说明义务，不应理赔。

“现在一些保险公司通过格式条款将猝死列为意外伤害险的免责情形，但在医学实践中，猝死可能是疾病也可能是非疾病所致。对于非自身疾病引发的猝死，保险公司应当承担理赔责任。”孙猛告诉记者，此案中家属早早将遗体火化，无法进一步鉴定潘先生的猝死究竟是哪种原因所致。

据介绍，在司法实践中，“近因原则”是保险法中确定保险责任的一项基本原则，是指造成损失的最直接、最有效、起主导性和决定性作用的原因，如近因属于被保险的风险，保险公司应当承担理赔责任。在没有鉴定的情况下，法官可根据急救病室资料，结合事发在场景被保险人家属的陈述等事实，推断被保险人死亡的最直接的原因是吃馒头被噎导致窒息死亡。保险公司主张被保险人系因自身疾病猝死，应当承担相

应的举证责任。

保险公司提出抗辩，家属没有第一时间向保险公司报案，仅凭目前的证据无法充分证明潘先生是吃馒头导致的窒息死亡，保险公司此前已在原因不明的情况下，通融赔付两万余元；要想获得更多赔偿，需家属提供进一步的补强证据。

考虑到诉讼成本和诉讼风险，经过两个小时的调解，双方当事人最终在法官引导下达成调解协议，由保险公司再支付潘先生家人保险金28万余元，共计支付约半数理赔金。

法官提醒，猝死不等于意外伤害险免责，被保险人家属应及时向保险公司报案，核查致死的最直接原因。同时，保险公司应对免责条款履行提示、说明义务，百姓购买保险产品也要注意其规定的条款，保全自身利益。