

# 热门景点“黄牛”倒票乱象调查

近期,亲子游、研学游等备受追捧,多地采取预约制的热门景点和博物馆出现“一票难求”。其间,一些“黄牛”使用技术手段抢票倒卖,加剧了游客“购票难”,给公平预约秩序造成恶劣影响。

北京市公安局8月29日通报,该局近日成功打掉利用抢票软件抢占全国热门景区门票、倒卖牟利的2个犯罪团伙,刑事拘留16人,起获作案手机25部、电脑21台,查获各类抢票软件26款。

“黄牛”是如何抢票、倒票的?“新华视点”记者对此进行了调查。

## 热门景点频现“黄牛”倒票

故宫4万张门票放票即“秒空”,陕西历史博物馆数十万人预约抢1.2万张票……

记者不久前在某平台搜索“故宫门票”“代订”等字样,可以看到不少售卖门票信息,价格在100多元至300元之间,而故宫门票正常价格仅60元。一款月销量超400笔的故宫门票代预约服务,一张成人票售价达248元,本应免费的未成年人票售价为188元,其中“加价”为抢票费用。

为何热门景点频现“黄牛”抢票乱象?腾讯安全天御流量风控专家张鸿运告诉记者,“黄牛”一般先通过各种平台收集游客的买票需求和真实信息,等门票开售前再用自动化工具抢票。“通常情况下购买门票需要完成填写信息、选择、提交和支付等流程,如果是真人操作,完成整个流程最快需要三四秒,而自动化脚本可以在0.0001秒完成所有流程。”

此外,一些“黄牛”也通过“占坑”方式抢票倒票。张鸿运说,比如针对某一景点门票,“黄牛”会用手里的一些身份信息快速抢占放出的票。

不久前,腾讯安全天御流量风控团队帮助一家热门景区进行票务系统“体检”,用AI模型和算法对景区历史订单信息进行深度分析,发现其中风险请求量高达93%,这意味着有93%的请求源于“黄牛”恶意抢票。

一位资深旅游从业者告诉记者,不光散客,正规旅行社也要通过找“黄牛”抢票才能



实现预约,成本只能转移到游客身上。“即使这样,也有抢不到票的时候;比如一个团20人,只抢到15张,那也没法成团。”

业内人士指出,传统文旅行业缺少齐备的IT运维及技术人员储备,售票的小程序或App前端后台通常交由第三方负责,因此针对“黄牛”抢票的防范能力有限,造成大量门票被“黄牛”抢走。

## 多方发力,打击“黄牛”

记者注意到,近期各地监管部门加大打击惩处“黄牛”的力度。很多景点、博物馆也主动应对,尽力满足游客的参观需求。

文化和旅游部、国家文物局等部门均表示,要加大对“黄牛”、第三方平台违规囤票、倒票等行为的打击力度,完善旅游景区门票分销系统;适当延长博物馆开放时间,增加预约名额等。

北京、陕西、湖南等多地警方加大打击力度。8月3日,北京市文化和旅游局发布

通报称,因涉嫌通过团队购票渠道倒卖故宫门票,6家旅行社被公安部门查处。据记者了解,这6家旅行社实际上并没有带团旅游业务,而是将门票和一些廉价的讲解服务进行捆绑,再加价三四倍卖给散客,其中所谓的讲解服务很多都是下载App、付几块钱就可以获得的。

西安警方开展为期60天的打击违规倒卖景区门票专项行动,日前破获倒卖陕西历史博物馆门票案,刑拘4人、行政处罚3人。经了解,部分“黄牛”谎称有代买渠道并收取每张票50元至200元的服务费,利用对订票系统和环节的熟悉,使用多个手机号预约抢票。同时,部分旅行社借助与陕西历史博物馆的票务合作协议,将免费门票与其他旅游线路产品捆绑销售,变相收费。

为防范“黄牛”倒卖门票,湖南博物院规定,对高度怀疑存在化零为整、倒卖团队参观门票行为的旅行社进行封禁,并向相关部门进行通报;停用虚拟手机号码的账号注册和使用。

## 改进门票管理,加强防范打击

受访人士指出,真正缓解预约难问题,还需要相关部门同向发力,既要增强技术支撑,提升售票透明度,也要改进景区门票管理,科学监测,精准调控。

国家文物局相关负责人表示,不久前选取了45家中大型博物馆进行专门调研,接下来将从扩大服务供给、强化部门联动、完善预约机制等方面入手,重点加强对一些非热门优质博物馆的宣传推广,适当延长开放时间,增加预约名额等,并与相关部门加强合作,加大审查监管和打击力度。

北京第二外国语学院首都文化和旅游发展研究院执行院长厉新建认为,门票供求矛盾越突出,“黄牛”现象越严重。要通过科学合理的管理优化来释放可承载的容量,加大门票智慧化管理力度,分段预约,动态调整。“比如某个游客8点进景区,但11点就离开了,此类票可考虑重新投入票池,开放给有需求的游客。”厉新建说。

中国人民大学公共管理学院教授许光建表示,博物馆或景区的参观人员数量限制应当根据实际情况进行评估和动态调整,进而缓解预约人数限制过紧的问题。

其次,加强技术投入提升防范能力。许光建说,有些博物馆由于投入不足等因素,使用的预约系统技术不够完善,可通过建立防抢票机制(动态验证码、IP限制、多重验证、审核机制等),限制恶意抢票;或者提供线下领票、购票渠道,以避免系统被“黄牛”破解。

腾讯安全天御流量风控负责人闫阳表示,景区可通过部署专业的风控安全产品、升级web应用防火墙等,实现对恶意抢票流量的拦截。

许光建认为,博物馆可加强与政府部门的协作,采取制度改革、执法检查和罚款等手段,对违反博物馆规定的抢票“黄牛”进行处罚。同时,加大力度向公众普及博物馆票务规则和预约方式,不断提升公共服务效能,营造良好的参观环境。

新华社北京9月1日电

# 包装“瘦身”新国标实施 向茶叶过度包装说“不”!

新修订的《限制商品过度包装要求 食品和化妆品》(以下简称新国标)于9月1日起实施,这意味着对包括茶叶在内的食品、化妆品的包装都有了新的限制。

记者采访了解到,自今年4月起,各地不断深入推进茶叶过度包装专项治理,行业对于过度包装问题的重视程度快速提升,茶叶包装“轻装上阵”后,茶企“负担”小了,消费者实惠多了。

## 向茶叶过度包装说“不”

“茶叶2两、包装2斤”,在茶产品的实际销售过程中,很多商家为了“创造更大的经济价值”,往往会在茶叶包装上动脑筋,由此产生的过度包装问题一度成为一种常态。中国消费者协会于今年3月发布的调查报告显示,超八成消费者反对过度包装。

“很多消费者买茶叶也就花个150元左右,而有的茶叶包装成本就要100元。”杭州余杭天竺茶叶有限公司负责人徐荣炳坦言,部分消费者买茶是为了送礼,认为礼盒包装越精致,送礼越体面。

针对过度包装问题,新国标对包括茶叶在内的31类食品、16类化妆品的包装层数、包装成本、空隙率等均做了明确规定。

“按照新标准,茶叶包装不能超过四层,包装成本小于等于整体售价的20%。”杭州市市场监督管理局质量稽查大队大队长俞杰说,标准还按照包装内单件物品的净含量,对包装空隙率做了详细规定。“比如一罐茶叶的净含量大于50克,将这罐茶叶包装在一个盒子里,这个盒子的空隙率就要小于等于30%。”

与此同时,《限制商品过度包装要求 食品和化妆品》国家标准第2号修改单正在面向社会征求意见,其内容包括“包装层数从最多不超过四层减少为最多不超过三层”“包装成本占销售价格的比例从20%调减为15%”等,这些调整均经过严谨的市场调研和论证。

“市场上茶叶产品的主流包装为两层和三层,三层包装完全可以满足茶叶的保护、展示、储存、运输等必要的功能需求。”市场监管总局标准技术管理司副司长魏宏说,调研发现近九成的产品包装成本在总成本的15%以下,平均包装成本占比7.9%,因此包装成本有进一步降低的空间。

自今年4月起,多地展开查处行动。截至目前,浙江已出动执法人员2.3万人次,查封扣押违法包装1.59万个,纠正查处茶叶过度包装等问题548个;福建约谈属地电商22次,出具整改通知书155份;四川开展执法普法2705次,发布反对过度包装公益广告4748次,企业签订承诺书1715份。

“我国是茶叶大国,种植规模、总产量、消费量均稳居世界第一。全行业现有各类茶叶生产经营主体近155万家。”中国茶叶流通协会副监事长申伟说,茶叶过度包装专项治理工作开展以来,全行业对于过度包装问题的重视程度快速提升,企业主动整改不断提速。

## 包装“瘦身”带来哪些新改变

包装“瘦身”新国标实施,到底会对行业、消费者、监管部门等带来哪些新的改变?——茶叶包装正“轻装上阵”。江南

茶叶市场是杭州年成交量最大的茶叶集散基地,每天来这里的茶叶采购商络绎不绝。记者日前走进该市场看到,一层的商店里摆放着各类包装的茶叶,大多为散装、纸质包装、铁罐包装及礼盒包装,包装层数都在三层以内。打开一款名为“老树龙井礼盒”的茶叶产品,一个书本大小的纸质材料礼盒内放有两罐铁罐茶,当地市场监管部门介绍,这款产品就符合新国标要求。

——企业“负担”小了,消费者实惠多了。一家茶叶企业负责人陈瑞鸿认为,整治过度包装对行业的高质量发展大有裨益。这可以让企业将注意力回归到茶叶本身的品质上,而不是用包装去吸引消费者,形成良性竞争。“我们现在会把更多的中国风元素融入茶叶包装,让包装更有文化味道。”

江南茶叶市场负责人廖长友表示,以杭州余杭的径山茶为例,以前包装成本需要50-60元,现在只要20元左右,包装价格下降之后,产品价格也会下降。

——线上线下共同发力,监管提能增效。针对电商平台多、茶叶交易活跃的特点,北京市市场监督管理局集中约谈京东、美团、抖音等平台企业,引导企业加强商品包装内部审核;依托平台经济数字化监管系统“浙江公平在线”,浙江省市场监督管理局建立了“茶叶过度包装在线监测模型”,对天猫、京东、拼多多等30家电商平台开展监测,覆盖1.3万家网店和16.3万条商品信息。

## 让包装“简约风”落在实处

茶叶过度包装容易造成资源浪费和

环境污染,很多茶叶礼盒难以二次利用,往往容易废弃成为生活垃圾。新国标实施将让低碳环保深入人心。受访人士认为,包装“简约风”不是一阵风,而要多管齐下,防止问题反弹回潮。

中国茶叶股份有限公司技术委员会主任委员危赛明认为,新国标对规范引领茶叶行业的健康发展,对建设资源节约型、环境友好型社会,加快绿色低碳转型都具有十分重要的引导作用。

记者了解到,浙江出台《全省茶叶过度包装网络禁售目录操作指引》,督促电商平台加强平台内经营者包装合规性审核。例如淘宝、天猫已对在线的商品合规和商家整改效果进行动态监测评估,对39种过度包装茶叶产品实施禁售。

在中国包装联合会质量标准部副部长范紫薇看来,包装的创新也很重要。联合会利用包装行业科技奖、研发中心等平台,推动包装企业利用可再生材料、可降解材料、可回收材料等,开发出更环保的包装方式。

不过茶叶过度包装还存在一些监管难点,有消费者会通过作坊、农户处购买,定制“精美”包装的茶叶礼盒,把包装看作“面子”,消费观念未完全转变;部分茶叶经营者为躲避监管,通过直播带货、微商等形式进行网络交易,隐蔽性较强。

江苏、福建、安徽、四川等多地市场监管部门表示,在即将到来的中秋、国庆,会提前做好节前和节日期间的执法检查工作安排,紧盯流通环节,严格商品包装管理工作,强化行政执法,持续巩固治理成果。

新华社杭州9月1日电