

962555



小忙 微调查



退票后市民意外发现名下有两张“幽灵机票”，记者调查发现类似情况并不少见

个人信息遭冒用 购票灰色套利如何封堵？

突现陌生机票

3月6日晚9时许，市民李女士的手机突然弹出一条短信：“尊敬的李×旅客，您搭乘的航段上海浦东—广州白云可提前选座，戳……办理”，附带一条网址链接。这条突如其来的通知，瞬间让李女士惊诧不已，她清晰记得，所有行程早已全部取消，根本没有预订这张次日起飞的机票。

她告诉记者，今年寒假她和丈夫准备带两个未成年女儿去广州、香港游玩。“计划1月31日从上海飞广州，玩几天，然后从广州坐火车去香港，再从香港直接飞回上海。我预订好了所有酒店，买好飞机票、火车票，可没多久，父亲突发疾病住进ICU，于是我们取消了所有行程。”

李女士订购、取消机票，都在一家在线旅行平台OTA(Online Travel Agency)的App同一个账户内进行。记者看到，其账户“全部订单”页面显示，有关“上海→广州”“中国香港T1→上海T1”的机票已退订，“广州南→香港西九龙”的火车票退票完成，酒店已经取消。其中的去程机票，李女士丈夫因工作难安排，是与妻女分开订的，订了取消，再订取消，故一家四口有3个机票订单，分别涉及中国国际航空、南方航空、厦门航空。返程机票则只有1个订单(东方航空)。页面显示，她取消订单时并没有误操作。

“我以为是诈骗短信，可点击链接进入航司官网，居然能看到真实的选座界面。”李女士随即打开航旅纵横App，发现不仅能值机选座，机票信息更是真实存在。这张3月7日上海浦东至广州白云的CZ3549航班机票，确实确实“绑定”了她的身份信息。

追问信息泄露

催促李女士值机选座的航班起飞时间，为短信送达的次日即3月7日上午8时(上海浦东T2)。只剩11个小时了，李女士马上联系航司线上客服。

“我怎么莫名其妙多了一张明天的机票？你们为什么给我发通知说明天起飞？我根本没买机票。”面对李女士的接连质疑，客服起初仅表示“需核实是否有人错填手机号”，但李女士明确告知，乘客姓名、身份信息均为本人，问题核心在于“身份信息泄露”。她质疑：“怎么有人能拿着我的身份证订票？

一次因故取消的退票操作，背后竟暗藏两场“信息幽灵”的纠缠。近日，市民李女士向“新民帮依忙”反映，自己的航空公司账户内莫名新增了两笔陌生订单，她甚至还收到了值机提醒，个人信息疑似被非法冒用。记者调查发现，近期江苏的汤先生也遭遇同款“幽灵机票”困扰。此类事件为何频发？购票平台、航司该如何封堵漏洞，打击违规代理商的套利钻营？

什么途径怎么买的？”

交涉持续8分钟后，客服突然表示：“刚才有人提交了退票，还有位同行者。”客服仅披露，该机票的销售单位为“合作32”，出票方关联“易宝”平台，让李女士向该平台问询。李女士随即要求披露更多购票人信息、同行人数及身份，却均被拒绝；客服表示仅能查询现有信息，同行者信息因“隐私保护”无法告知。

神秘的“易宝”是何方平台？李女士在苹果手机的应用商店里搜索“易宝”，未找到相关App。记者多方尝试，但在各大应用商店中，也没有找到一款直接叫作“易宝”，并可供普通消费者用来购买机票的App或平台。

令李女士“二度震惊”的是，后来她登录航空公司的App，发现自己的账户里，竟新增了两笔完全非本人操作的购退票记录：一笔是3月7日的CZ3549航班(上海浦东T2→广州白云T2)“已退票”，另一笔是2月15日的CZ3596航班(上海虹桥T2→广州白云T2)“已退票”。2月15日那张机票，她自始至终未收到任何相关值机通知，对订单更是一无所知。这场莫名的机票风波，让李女士陷入了对个人信息安全的深深焦虑：身份信息究竟如何被泄露冒用？谁在背后操作了这两

尊敬的李旅客，您搭乘的航段上海浦东-广州白云可提前选座，戳 [s/psepr10p](#) 办理

3月6日李女士收到的值机提醒短信

“幽灵机票”从购买到退订，李女士坚称自己从未参与

全部行程

待出行(0)	已结束(4)	未定期票(0)
03/07 2026	<p>CZ3549</p> <p>08:00 实际</p> <p>07:35计划</p> <p>上海浦东 T2</p> <p>1h59m</p> <p>10:20计划</p> <p>广州白云 T2</p> <p>已退票</p>	
02/15 2026	<p>CZ3596</p> <p>09:09 实际</p> <p>08:50计划</p> <p>上海虹桥 T2</p> <p>2h6m</p> <p>11:25计划</p> <p>广州白云 T2</p> <p>已退票</p>	

笔订单？她迫切希望相关方能追责到底，保障个人信息安全。

暗中占座套利

李女士遭遇的情况，在航空票务行业被称为“幽灵机票”：旅客在完全不知情、未操作的情况下，名下突然出现非本人购买的机票订单。而这一乱象的根源，在于部分第三方机票代理商的违规套利操作，套路看似复杂，实则逻辑清晰。

业内人士拆解了代理商的操作路径：机票价格随市场、航司政策实时波动，航司时常投放特价票、优惠票。代理商为抢占低价票资源，需绑定真实身份信息完成预订占座，这正是普通旅客的个人信息被滥用的核心原因。锁定低价票资源后，代理商便开始寻找愿意加价的买家，以此赚取差价。常见的套利手法有两种：一是冒用旅客身份信息完成购票，让买家冒用旅客名字违法登机，最

终形成旅客从未乘坐过的真实飞行记录；二是利用机票价格波动，为买家重新购买更低价的机票，航空公司自身也有“买低退高”政策，航班临起飞未售满时还会降价甩卖，代理商借此操作退票，重新出票，差价即为利润。若始终未找到买家，代理商便会在免费退票期截止前主动退票。虽然一般无法拿回全部票款，但退票行为本身无需额外支付手续费，对他们而言只是一次“赌票”失败，可换用其他旅客信息继续操作。业内人士透露，只要成功卖出几张订单，赚到的利润就能覆盖其他失败操作的损失，实现无风险套利。

为何代理商偏爱冒用普通旅客信息？核心在于规避航司风控监管：用自身信息频繁预订、取消，极易被航司识别为异常操作；而借用近期有购票记录、看似正常的旅客信息，操作更显真实，更容易绕过航司的监控系统，实现违规套利。

“幽灵机票”频现

记者搜索发现，类似案例并不少。有媒体报道，江苏的汤先生于1月19日通过飞猪购买了2月13日上海飞阿勒泰的机票。他因故在2月1日退票，但在2月3日意外发现自己和家人名下被预订了3月7日同一航班的两张机票，总价7320元，但他本人并未收到任何扣款通知。

2024年7月，旅客洗先生反映，他购买国际机票后，发现自己名下多出了3张自己不知情的机票；同期，张女士发现名下多出了4张机票。此类事件频发，让旅客的个人信息安全与出行权益面临严峻挑战。

2025年4月，南方航空就曾因去哪儿平台出现代理商违规情况，暂停了去哪儿的销售代理资格，并要求其整改。南航也多次发布公告，提醒旅客通过官方渠道核验票价，对查实的违规行为坚决追责。东航、国航也发布过类似的维护旅客权益公告。

记者就李女士的情况联系涉事OTA平台，对方表示正在核实相关情况。记者同时向涉事航空公司发送书面采访函，询问调查进展。截至发稿，记者从相关渠道获悉，李女士名下莫名出现的机票，系平台供应商操作失误所致，平台此前并不知情。目前，平台已对涉事供应商作出关停处理，向李女士正式致歉并给予适当补偿，双方已达成和解。 本报记者 陈浩



小帮 民有呼



人行道被严重挤占 徐驰摄

通行指示牌的箭头指向楼盘墙壁



被施工围挡“挤压”得面目全非。原本宽敞的通行空间，仅剩不足30厘米的狭窄通道，若两人相向而行需侧身紧贴避让。“这哪里是给人走的路！”市民张先生称每天途经此处都要格外小心。记者注意到，过往行人通过该路段时，大多神情紧张，纷

工地挤占人行道 行路需过“一线天”

指示牌箭头方向错误，行人通行险象环生

纷贴着围挡边缘小心翼翼地挪动脚步；一旦有非机动车从旁边驶过，行人便只能暂停脚步，甚至被迫短暂借道机动车道，与呼啸而过的汽车、电动车“擦肩而过”，险象环生。更令人哭笑不得的是，工地围挡前的通行指示牌中，箭头所指的方向并非实际通行路径，而是高达数米的彩钢板围挡和楼盘墙壁。“晚上光线一暗，要是跟着箭头走，非撞墙不可！”刚好路过的市民李先生气愤地向记者表示。

记者随后联系到该工地的项目经理。他解释，目前电力部门正在该区域排管施工，由于作业面受限，进而影响了行人通行。至于那块箭头标反

的通行指示牌，该经理表示，系现场工作人员一时疏忽所致，后续将与电力部门及相关管理单位进一步沟通协商，优化施工方案，在保障工程进度的同时，尽最大努力为行人留出安全、合理的通行空间。同时，将加强对现场标识标牌的日常巡查与管理，细化工作流程，杜绝此类“乌龙”事件再次发生。

本报记者 徐驰



本版编辑/曹柳曼 本版视觉/戚黎明