

年关将至，在外打拼的人们纷纷开始购买回家过年的往返车票。与往年不同的是，今年在12306网站购票的过程中，略显奇葩的验证码给大家买票带来了不小的麻烦。今年，12306网站的购票验证码，一改之前“数字加字母”的形式，以图形的形式呈现。目前，12306的图形验证码数量已经多达581种，可以细分为十二个品类。按照要输入两个关键词的登陆规则，用户将有机会尝试336980道不同验证码题目的机会，而一次性输入正确的仅为8%。本是为了对付黄牛，却让很多真正需要车票的人与车票擦肩而过。



12306奇葩验证码：挡住了“黄牛”也难住了旅客

官方：将进行优化 让验证码变得越来越简单

□ 本报记者 盛丽 王路曼 实习记者 王绘春

体验——

三次点错验证码导致抢票失败

说起自己今年的购票经历，职工肖军有点郁闷，“我没有买到回家的车票，网站售完了。”肖军告诉记者，“没买到票的原因，不是自己偷懒，没去网站抢票，而是输给了验证码。”肖军老家在河南，他计划除夕当天坐动车返回郑州，除夕车票开售前半个小时，肖军就等在电脑前，反复刷新网页。“每年我都是这样在网上抢票的。”肖军告诉记者，之前他就听说12306网站新增了图片识别验证码，为此，肖军还特意在网上搜索了一些，“本来想着先做点准备，免得买票时‘手抖’。”可没想到，真到购票的时候，他还是

遇到了麻烦。“第一次，验证码让我找出所有的猴子和鹰。”肖军说，可能是因为时间紧迫，他匆匆点了两个图片，就按了确定键，但没想到居然失败了。不明原因的肖军继续刷新验证码图案，“第二次的验证码让我找出所有的兔子和南瓜。”肖军为难地说，“第二次刷新的验证码图案都很模糊，我根本看不清。”于是，肖军又点了刷新键。“这期间，网站总是提醒我‘系统繁忙’，我只有不停地刷新网页。”肖军第三次点错验证码，并重新刷新网站后，他想要的那次列车，票已经售罄了。

“票卖完了，我也不再研究这些验证码了。”肖军遗憾地苦笑了一声。幸运的是，肖军的一名老乡前两天打电话给他，约他一起拼车回家。“虽然，我没有买到回乡票，但总算有了回家的办法。”肖军说，就在采访当天，他刚刚买了返程票。“我还是选择在12306网站上购买回程票。”这一次，幸运女神总算关照了肖军，“我买到返程票了，居然一次性输入了正确的验证码。”肖军说，“可能是前一段时间，网友对于12306网站‘烧脑验证码’的吐槽太多，现在的验证码没有之前那么难了。”

梳理——

图形验证码：防止黄牛利用抢票软件刷票

随着网络购票的日益常态化，对于12306这个网站经常乘坐火车的人都很了解。12306网是指中国铁路客户服务中心，通过这个网站，人们可以查询到有关旅客列车时刻表、票价、列车正晚点、车票余票、售票代售点等信息。据了解，2015年春运全国旅客发送量达到28.07亿人次，比2014年再增长3.4%。随着春运的开始，12306网也成为不少想要通过网络购买车票的人们，需要

借助的网站。2010年1月30日，12306网站开通试运行。随后的几年中，这个网站也经历着不断的变化，不断融合着科技手段。特别是在2013年，12306经历不少变化。这年11月20日，12306新增支付宝支付通道。12月6日，12306又进行改版，增加自动查询、自动提交订单、有票提醒等功能。12月8日，12306手机客户端正式开放下载。对于不断增加的网络购票旅客数量，为保障旅客购票顺畅，

防止黄牛利用各类抢票软件干扰旅客正常购票，铁路部门也在不断地升级技术，以此来抵制抢票软件的“防火墙”。比如，今年3月，12306的动态验证码改为随机的图片。改变后，用户每次登陆12306网站时，除了需要正确输入用户名和密码外，还需要根据文字提示选择正确的图形验证码才能登陆成功。图形验证码每次都是出现多张图片，文字提示图片的关键词包括猫、狗、翅膀等。

双向验证：防止身份信息被抢注

而不久后的11月10日，12306网站为防止身份信息被抢注，又推出大招——新用户注册需进行手机双向验证。新用户注册时，页面会提示进行手机双向验证。这时，用户需使用注册时留的手机号，向12306发送短信“999”。然后，12306会回复一个6位数字的短信到该手机上。新用户需在10分钟之内，输入这6位数字的验证码，才能登陆12306网站。据介绍，12306网站随时受理旅客的手机核验业务，通过网

站与旅客手机之间互发短信确认可联络性。旅客近期在第一次网上购票时会看到提示，自第一次购票当天起3天之内，旅客可在方便的时间随时核验手机。同时，在这3天中未进行核验仍可购票。如果已购票，则必须在3天内进行双向核验，否则将会影响下次购票。据统计，今年春运第一阶段中网络购票系统运行效率大幅提升。12306网站发售车票的数量同比增加了24.4%，共发售车票7813万张，占售票总量

比例也有所提升，由去年同期的54.6%上升至60.1%。同时，12306网站用户登陆数量大幅下降，系统查询效率、订票效率等指标与往年春运相比均有30%以上的增幅，平均排队等待时间仅为1.8秒。一边是不断升级的防抢票“防火墙”，一边是人们对于相关部门的大招不断吐槽。是什么导致这样两难的场景发生，在不少网友认为图形验证码增加购票难度，同时也有人提到维护公平的购票秩序才是重点。

声音——

靠烧脑验证码挡“黄牛”不靠谱

韩女士在北京工作10多年了，每年都是乘坐火车往返于北京和老家四川成都之间，对于“黄牛”抢票，哄抬票价的行为，她深恶痛绝。“今年，12306网站推出图片验证码来抵制‘黄牛’抢票，虽然吐槽声很多，但我个人觉得还是应该表示支持。”韩女士说，从之前火车票采取实名制，到如今“烧脑验证码”，铁路售票网站不断尝试新的方式，来抵制“黄牛”，大家应该鼓励这种方式上的探索。

对于用高难度验证码来抵挡“黄牛”的做法，韩女士笑着说：“听说‘黄牛’抢票手段也很高科技，即便网友抱怨连连的‘烧脑验证码’，也都难不倒他们。”“整顿票务市场需要时间，但更需要更加完善的管理和科技的支持。”韩女士说，“作为一名普通的老百姓，我支持铁路部门在失败中吸取教训。我也期待，他们能不断完善，更好地为老百姓服务。”

官方——

将优化图形验证码

很多网友今年在购票的时候都有和肖军一样的经历，“图片像素太低，根本看不清”、“有的物品压根不认识”、“选来选去都不对”……被网友戏称“考智商”的图形验证码，让很多人无法顺利买到票而发愁。对此，铁总解释：将验证码升级为图形，是为了进一步打击抢票软件恶意囤票购票，维护公平公正的购票秩序。目前，12306网站和手机APP在旅客登陆和购票提交订单两个环节设置了图形验证码。据介绍，后台对12306图形验证码的正确识别率进行了统计，每分钟的正确识读率在70%左

右。中国铁道科学研究院电子计算技术研究所副所长朱建生在受访时表示，12306的图库共有几万张图片，图形验证码选入的基本原则是“常用物品”，并没有网上所谓“识别明星脸”之类的“奇葩”验证码。在春运返程订票高峰12月15日前，还将对验证码中数万张图片进行优化，剔除一些辨识度不高的图片，提高图片的清晰度，方便旅客购票。“未来努力的方向是让验证码变得越来越简单。但是现阶段需要在可应用性和防止自动软件恶意抢票中取得平衡。”朱建生说。

目前系统运行良好

对于购票系统的稳定性，朱建生介绍，今年12306继续租用了公用云计算平台，网站每秒钟可承受上万次访问并保持系统平稳运行。相比往年春运，今年网站系统查询效率、订票效率等指标均有30%以上的增幅，平均排队等待时间仅为1.8秒，旅客购票缓慢和中断的现象基本消除。“以12月8日购票高峰期为例，全天16个小时访问量是3600万，每秒钟不到1000次访

问，这完全在网站设计的承受范围内。”他说。不过，朱建生表示，“12306的后台监测到，目前还有一些抢票软件等技术手段试图在破解我们的图形验证码，但在问题和图形中建立联系，机器不会比人脑更加迅速。”对此，铁路总公司相关负责人表示，将密切监测相关抢票、刷票软件的活动，即时改进调整网站验证码，为旅客提供更公平的购票环境。