

記者調查揭電騙集團利用「鎖單」機制

港迪園電子點餐服務恐遭濫用

黑產特洛伊 第二版：追查

香港文匯報新聞調查部梳理多個案例及香港迪士尼（下稱：港迪園）票券後台數據發現，一旦受害者受蠱惑購買了含多張港迪園票券的組合訂單後，電騙集團往往會通過「核銷」（即使用）其中一張票券，觸發港迪園票務「不可退款規則」，以達鎖定訂單禁止買家申請退款目的。「鎖單」期間，即使受害者報警或向平台求助也無法止損。騙徒再利用時間差，轉賣其餘票券牟利。香港文匯報新聞調查部調取部分騙案的票券後台數據發現，這些被騙票券最快隔日便被使用。

●香港文匯報新聞調查部

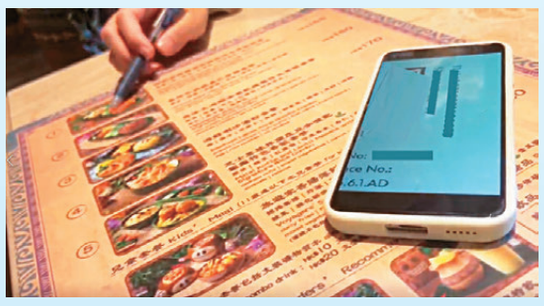
獨家調查

東南亞籍K女士在8月10日墮入同類騙局。她曾查閱美團平台的退款規則，知曉票券使用日期前2天的23:59可免費退款，便卸下防備購買了8月20日的票券。不過，當K女士察覺受騙操作退款時，訂單頁面顯示「商家拒絕退票」。「美團官方客服給的解釋是，訂單中有票券在下單10分鐘內已經完成『核銷』。但我並沒有使用這些票，平台也沒告訴我『核銷』是誰以及用何種方式進行的。」K女士說。

電子點餐或提供「鎖單」便利

今年1月13日下午2時16分至2時34分，鮑女士用騙徒提供的貓途鷹平台賬號綁定了自己的支付寶，以每筆訂單20張港迪園三合一餐券的規模連下了10單，導致合計約57,600元（人民幣，下同）的被騙資金至今仍未有追回。

香港文匯報新聞調查部追蹤鮑女士票券訂單發現，相關票券供應商為港迪園位於香港的旅遊供應商。該供應商表示，鮑女士實際購買訂單計10筆，但每個訂單被分為2個PDF電子文檔出票，其中一個文檔包含12張餐券，另一個則有8張。合共20檔，總計200張餐券。



●記者攜帶餐券於港迪園餐廳內進行測試。 香港文匯報新聞調查部 攝



●港迪園餐廳多名工作人員向暗訪記者表示，有遇到過電子點餐卻最終無人來取餐的情況。 香港文匯報新聞調查部 攝

鮑女士被騙200張餐券數據梳理

序號及付款時間	檔別	數量	鎖單時間
●訂單1 14：16付款	第一檔	12張	1月13日14：25：58
	第二檔	8張	1月13日14：25：58
●訂單2 14：17付款	第一檔	12張	1月13日14：27：40
	第二檔	8張	1月13日14：26：58
●訂單3 14：29付款	第一檔	12張	1月13日15：05：32
	第二檔	8張	1月13日15：05：32
●訂單4 14：29付款	第一檔	12張	1月13日15：04：40
	第二檔	8張	1月13日15：04：40
●訂單5 14：29付款	第一檔	12張	1月13日15：13：57
	第二檔	8張	1月13日15：14：44
●訂單6 14：32付款	第一檔	12張	1月13日15：11：17
	第二檔	8張	1月13日15：11：17
●訂單7 14：33付款	第一檔	12張	1月13日15：21：02
	第二檔	8張	1月13日15：19：55
●訂單8 14：33付款	第一檔	12張	1月13日15：17：25
	第二檔	8張	1月13日15：17：25
●訂單9 14：33付款	第一檔	12張	1月13日15：31：12
	第二檔	8張	1月13日15：31：12
●訂單10 14：34付款	第一檔	12張	1月13日15：33：12
	第二檔	8張	1月13日15：32：09

整理：香港文匯報新聞調查部

在獲得了鮑女士的授權後，香港文匯報新聞調查部調取了上述200張餐券的「使用」數據梳理發現，計有20張餐券於案發當日下午2時25分至下午3時33分被集中「兌換了午餐」，其中12張餐券，被兩張一組精確到秒級同時「使用」，另外8張兩張一組的間隔「使用」時間約為1分鐘。

根據餐券編號規律，前述20張餐券剛好分別對應10筆訂單下的20個文檔，這也正是鮑女士遭「鎖單」而不能退款的原因。

香港文匯報新聞調查部從多個渠道購買了多張餐券，於港迪園眾餐廳內進行測試。結果發現，在人工點餐通道幾乎無顧客的情況下，從掃碼點餐到出餐仍耗時大約五分鐘。即便不計出餐等待時間，兩個點餐程序間隔也會超過1分鐘。前提是暗訪記者已選餐，且已準備好了餐券二維碼。這遠慢於鮑女士餐券被集中「核銷」的速度。

由於港迪園多數餐廳均設有電子點餐方式，使用者可透過App掃描餐券二維碼或手動輸入餐券號碼完成點餐，且在整個過程中，操作者完全可以不在餐廳，甚至不在香港。香港文匯報新聞調查部以手中餐券進行電子點餐測試，在未說明和領餐的情況下向火箭餐廳工作人員詢問餐券使用情況，該工作人員查詢確認相關餐券已被使用。

記者調查揭騙徒「鎖單」手法

香港文匯報新聞調查部還梳理發現，上述200張餐券「符合正常一日入園消費」使用特徵的計有103張，其中包含2張「鎖單」餐券。由於該2張餐券的晚餐與小食使用時間並無規律，不排除騙徒拿到餐券後立即有人持之進行入園消費的可能。剩餘97張餐券（含18張「鎖單」餐券），其午餐和晚餐使用間隔最短已近60個小時，最長則將近5個月，亦不排除被不同人員使用的可能。除被用於「鎖單」的餐券外，其餘餐券最早使用紀錄為1月15日，此後連續六日為使用高峰期。

這意味着，香港迪士尼電子點餐功能確實可以為騙徒遠程快速「核銷」提供技術可行性，而騙徒確實通過「使用」部分票券完成鎖定整個訂單，甚至不排除相關票券被拆分出售。

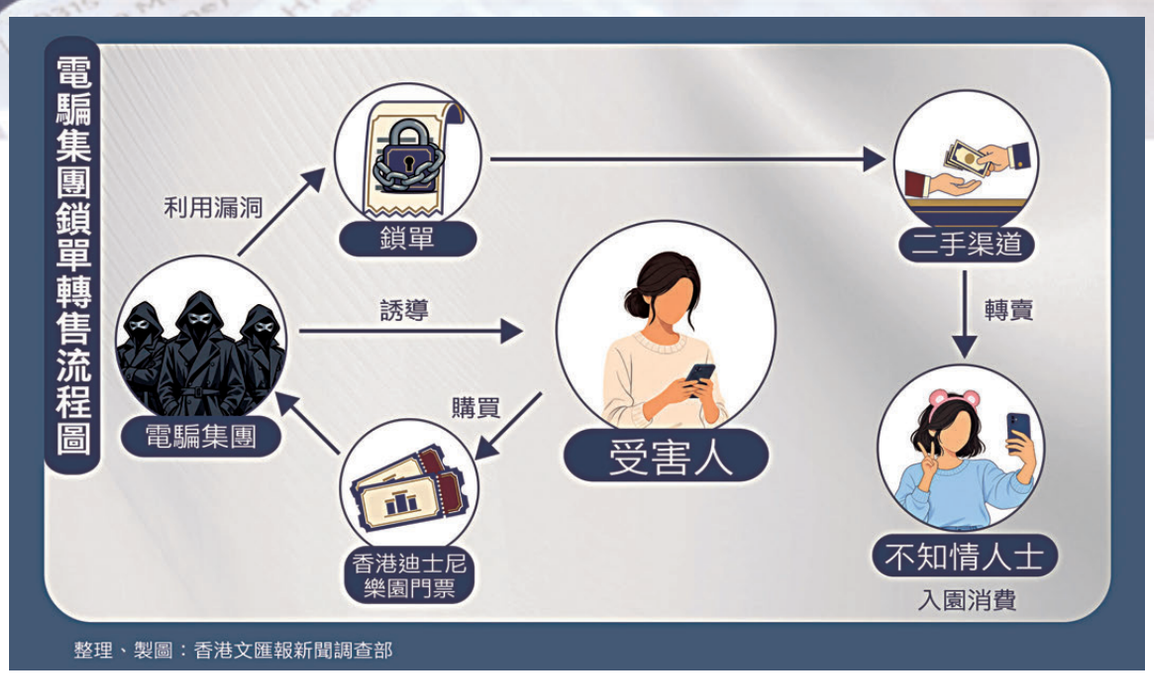
港迪園多餐廳員工稱有網餐不取

港迪園領航者薈館及彗星餐廳多名工作人員亦向暗訪的香港文匯報新聞調查部記者表示，在過往的工作中確實會遇到電子點餐卻最終無人來取餐的情況，但對有關「類似情況多不多，常不常見」的追問，則表現相當警覺且不再回應。

此外，亦有多名受害者表示被騙的門票訂單中並無餐券，卻依然被「鎖單」，而其餘未用於「鎖單」的被騙票券，則最快於隔日便被使用。

香港文匯報新聞調查部進行測試發現，每個迪士尼樂園App賬戶能夠綁定的門票上限為10張，被綁定的門票不能被其他賬戶同時綁定，但卻可以在未真實使用的情況下於售票平台成功退款。而港迪園工作人員向在進行暗訪測試的香港文匯報新聞調查部表示，入園掃碼是迪士尼門票「核銷」的唯一方式。但港迪園官方並未就該說法進行證實（見另稿）。

雖然香港文匯報新聞調查部無法獲取騙徒的後台數據，但結合現場實測結果及受害者餐券在極短時間內被集中「核銷」的異常數據，若騙徒欲以迅速「核銷」觸發「鎖單」機制，除在極短時間內即賣即用或派人在園區人工使用外，不排除利用腳本代碼漏洞或其他異常「核銷」渠道的可能。不過，電騙集團在前述受害人案件中具體作案手法，仍有待警方最終偵查確定。



整理、製圖：香港文匯報新聞調查部

平台聲稱「鎖單」不退責不在己 港迪園逾月未回應關切

針對於受害者指稱，在發現被騙後因訂單中有票券被「核銷」致無法申請其他票券退款，最終損失慘重。現有退改規則在面對新型詐騙手法時，是否存在被利用的系統性風險？港迪園票券銷售平台回應香港文匯報新聞調查部採訪時表示，平台方對能否退款並無決定權，且此情況是全行業的問題。

攜程集團旗下Trip.com香港國際公共事務部高級公共關係專員Katie Chan回覆香港文匯報新聞調查部採訪時稱，騙徒利用景點門票即時「核銷」或使用的特性，獲取門票並直接使用。美團國際傳播高級經理Angela Cheuk回覆香港文匯報新聞調查部採訪時指出，相關情況是「涉及全行業的現狀」，而所有平台的退款機制基本相同，此與港迪園規定的票券底層規則設計有關，「不是平台出於自身利益的特殊設置，平台肯定是要按照門票提供方的要求來執行門票銷售機制。」她說。

根據香港現行的《支付系統及儲值支付工具條例》，並未硬性規定企業必須建立額外風控，但該條例框架下，企業設立相應機制亦從未被禁止。面對此次調查中記者發現的問題，香港文匯報新聞調查部於9月18日始，至少7次聯繫港迪園傳媒關係部並三次提交採訪提綱（見表），直至11月19日香港迪士尼傳媒關係部仍未正面回應關切問題，僅回覆「香港迪士尼樂園強烈建議賓客應直接從樂園官方渠道或透過認可分銷商（名單可到官網查閱）購買樂園產品，提防不可靠來源的賣家，免招不便及經濟損失。如有懷疑，請立即尋求警方協助。」

香港文匯報新聞調查部向港迪園提交的部分採訪提綱（整理）

目標	內容	是否回應
平台商家代理權及資質	哪些主體具備香港迪士尼門票的合法代銷權限？需要什麼資質？	未回應
「核銷」定義和方式	如何定義門票「核銷」？掃碼入園是否是門票「核銷」唯一方式？餐券能否遠程點餐「核銷」？此是否為被騙徒利用的漏洞？	未回應
退票、退款機制	在第三方平台適用什麼樣的退款規則？商家與迪士尼如何在合同中約定？	未回應
投訴或協查情況	過去三年相關投訴數據是多少？是否與警方通報或協查？	未回應
關於二手門票	是否有授權商家或個人進行持續性規模化經營二手票券？如何跟進和處理？	未回應
可否提供協助	授權供應商提出有訂單懷疑詐騙，港迪園能否跟進？能否在票務系統凍結票券和訂單？	未回應

整理：香港文匯報新聞調查部

藉正規商家掩護 涉騙賬號多顯異常

多名受害者指出，在遭遇騙局時均被電騙集團指定了平台和商家，而在騙局後續階段，「財務人員」的支付賬號則顯示有企業名稱。那麼這些商家和企業究竟在門票騙局中扮演什麼角色呢？

指定商家均為港迪園旅遊供應商

香港文匯報新聞調查部了解到，美團和大眾點評經營港迪園票務的主要商家在平台內登記信息為「Xigua Limited」，攜程平台內商家為「上海攜程國際旅行社有限公司」及所附招徠的多家委託社；有受害人被誘導於飛豬下單的商家註冊信息為「天津市大亞國際旅行社有限公司」。三家公司名稱均出現在港迪園網站公開的旅遊供應商名單中（截止日期為2025年4月）。

由於飛豬平台「天津大亞國際旅行社專營店」已註銷，香港文匯報新聞調查部通過企業登記信息多次電話和郵件聯繫該旅行社，截至發稿前仍無法成功取得聯絡或收到回覆，無法證實該店舖實際運營者與同名旅行社是否為同一主體。而美團與攜程回應香港文匯報新聞調查部採訪求證時均強調，在前述案件中平台及商家合法合規。

支付寶未回應涉電騙採訪

香港文匯報新聞調查部調取多宗相關電騙案件中「財務人員」所使用的支付寶以及企業微信賬號註冊信息發現，這些公司多為商貿、科技公司，註冊地分布於安徽、廣東、四川、河南及海南，且多已顯示經營異常或已註銷、正在進行簡易註銷。由於上述登記信息中並無相關企業的聯絡方式，香港文匯報新聞調查部轉而向支付寶方面發出採訪郵件，惟截至發稿前，支付寶方面並無回應。

裁判文書網上載的安徽省肥西縣人民法院(2024)皖0123民初5098號民事判決書、廣西南寧市興寧區人民法院（2024）桂0102民初1號民事判決書等有關港迪園票券騙案的判例證實，確有騙徒冒用他人個人或企業身份信息註冊包括支付寶、飛豬等互聯網平台賬戶進行詐騙先例。

有熟悉平台註冊規則的人士向香港文匯報新聞調查部表示，平台對於合規商戶的審核，僅止於是否能夠提供營業執照、法人身份證明等相關材料。但對於相關材料是否為冒用，平台方一般無能力進行主動識別。