

视障人士因 12306 购票难诉铁总获立案

■ 本报记者 张明敏

因 12306 铁路购票网站需要输入图片“验证码”，视障人士陈斌(化名)多次尝试购票未果后，自行前往北京站购票，来回共计花费 110 元。陈斌认为 12306 铁路购票网站没能保护视障群体权益。

1 月 26 日陈斌将中国铁路总公司、中国铁路信息技术中心、中国铁道科学研究院诉至法院，要求三被告向其书面道歉，承诺对 12306 网站进行信息无障碍改造，杜绝歧视；赔偿原告打车费 110 元和精神损失费 1 元；并承担本案诉讼费。这三者分别是 12306 网站的所有者和设计者。

日前，《公益时报》记者从原告陈斌处独家获悉，该案已于 2 月 2 日被北京市海淀区法院正式立案受理，将择期开庭。

陈斌代理律师黄锐对本报表示，此案预计将适用简易程序审理，将于立案后 90 天内审结。

验证码“图片”成了“拦路虎”

32 岁的陈斌是一名 B1 级(俗称“全盲”)视障人士，几年前从老家甘肃来到北京打工，现在北京市东三环附近一家盲人按摩店从事盲人按摩。

陈斌称，自己虽然没有视力，但天生喜欢旅游，而火车出行成为他的首选，如今互联网已深入到各种不同领域，智能手机也能通过登录铁路部门唯一购票网站 12306 购票了，但每次购票他都会遇到不少麻烦。

根据 12306 购票网站设计，在验证码输入这一栏必须要选择图形输入正确，方可登录成功。但就是这一项使得陈斌无法进一步获取相关登录信息，根据陈斌描述，目前，残障语音读屏软件还没有能力读取图片，这一步成了陈斌无法购票的门槛。

陈斌在接受《公益时报》记者采访时表示：“验证码在未实行读图数据之前，都是数字填入，可以通过志愿者读出数字，自己就能在键盘上输入，但图形即便是志愿者读出名字，但自己仍然不知如何输入，这给视障群体带来很大麻烦。”

“互联网购票作为一个公众购票平台，在方便公众的同时，为何不能照顾到视障群体？”陈斌

有些抱怨地表示。

无奈，1 月 24 日，陈斌打车去北京火车站购票，往返总共花费 110 元，购得一张从北京到老家甘肃的票。

维权已获立案

1 月 26 日，陈斌将铁路总公司诉至北京市海淀区人民法院后，法院立案庭工作人员接收了诉状，表示依据《民事诉讼法》的规定，将在 7 日内通知当事人是否立案。

2 月 2 日，陈斌对《公益时报》记者表示：“目前案件已经被北京市海淀区人民法院立案受理，将择期开庭。”

陈斌的代理律师黄锐介绍说，《残疾人保障法》和《无障碍环境建设条例》都有规定：“公共服务机构和公共场所应当创造条件，为残疾人提供语音和文字提示、手语、盲文等信息交流服务，并提供优先服务和辅助性服务。”铁路部门作为典型的公共服务机构，也应当依法为各类残障人士提供无障碍的信息交流服务，包括对 12306 网站的信息无障碍建设。

陈斌认为，该案预计使用简易程序审理，应该在 90 天内审结。

“图片”取代“数字”

据了解，2015 年 4 月 1 日前，铁路 12306 网站登录验证码为数字形式，并提供语音播放方式供购票者选择，登陆者在填写数字之后便可以成功进行购票等相关操作。2015 年 4 月 1 日后，铁路部门用“图片”取代“数字”验证码，称此举将使众多黄牛抢票工具无法及时登录，是一种遏制抢票行为。

盲人在数字验证码情况下，购票通常是通过操作快捷键把验证码图片截图发送给志愿者，再由志愿者帮助看完验证码后把结果发送过来，观看软件自带功能可以把这个结果直接复制到剪贴板，快捷键粘贴后便可以验证成功了。

陈斌的代理律师黄锐对《公益时报》表示：“12306 购票网站原先是具备语音读取的输入方



新的验证码需要从多个图片中识别出正确的图片并点击才能顺利登陆

式，这对于视障群体来说具有便捷性，升级后这一功能取消，这算不算是一种倒退，视障群体原本有的权益现在却没有了。”

12306 客服：暂时只能“图片”验证码

对于陈斌设置语音输入验证码的建议，《公益时报》记者以视障人员身份致电 12306 客服人员，反映购票难问题。对方工作人员回答，目前 12306 互联网系统购票验证码均默认为图片验证模式，除了互联网购票模式之外，您还可以选择电话、车站直接购票等方式。

对于视障人员建议，网站购票验证码能不能采取语音听读数字输入，对方工作人员称，暂时并没有相关输入方式，会将建议记录下来，向上反映。

所谓语音验证码功能，就是电脑网页播放一些语音片段，再根据这几段语音提出问题，如果用户语音回答正确就通过验证。也就是说，将 12306 的图形换成语音，播放出来给视障人士听，然后根据视障人士的语音回答来进行判定，回答正确就通过验证。当然还有其他更加简单的方法。

而记者也注意到，在一些其他网站中，语音听读输入验证码被选取为输入方式之一。

对于 12306 工作人员回应，通过电话订票一事，陈斌表示：“电话订票预售期有 60 天，成功后必须在 24 小时内取出纸质车票，但 60 天内出行计划变动太大，一旦行程有变，取出的纸质车票必须要去售票点车站改签或退票，这无形中又增加了出行成本。”

语音读取技术上无难度

2012 年，工信部颁布了《网

站设计无障碍技术要求》，该标准对验证码的技术要求是“如果网页中存在非文本验证码，则应提供适合多种残疾人和有特殊需求的健全人使用的不离开当前操作界面的替代表现形式(例如语音验证码)”。

有 IT 人士表示，语言验证功能早已不是什么技术难题，很多大型商业网站在需要输入验证码窗口都提供多种输入方式，其中语音听读输入就是其中之一，12306 网站是全国铁路唯一互联网购票网站，这其中一个小的技术调整都可能需要花费不菲的费用，而视障人士在中国的数量并不占少数，从视障群体的权益维护角度来说，铁路部门应该对此进行考量和调整。

《公益时报》记者也注意到，像美团、滴滴打车等互联网平台，在用户登录下单要求输入验证码时，会提供语音选项方式供

用户选择，而目前，也有一些商业网站都有类似“验证码”输入方式。

饱受“诟病”的 12306

早在 2012 年，河南省周口市扶沟县的视障人士张军峰就联合其他省份的四位视障人士，“上书”当时的铁道部，要求公开“新一代铁路客票系统”的无障碍支持方案及用于此领域的经费预算。一周后，铁道部对此回复称：除互联网售票外，还有电话订票、窗口售票和代售点售票等方式，旅客可自行选择。

2015 年初，12306 网站的验证码由数字和字母的组合模式升级到现在的“连连看”模式，引发全国各地百余名视障人士给铁总写联名建议信，呼吁加强网站无障碍建设，铁路总公司对此一直未予回应。

对话

《公益时报》：何时会有起诉中国铁路总公司想法？

陈斌：我是一个全盲人士，但喜欢出行，火车是我主要选乘交通工具。在如今信息化时代，基本都是靠着读屏软件来使用互联网业务，12306 购票网站本就以满足公众需要为目的，视障群体也是公众一分子，他们的权益理应被看到，也应该得到尊重。

《公益时报》：得知立案消息怎么想？

陈斌：很高兴能够被立案，国家层面推行依法治国，公民权利得到尊重，我的诉求很简单，希望 12306 网站能够听取视障群体意见，进一步改进系

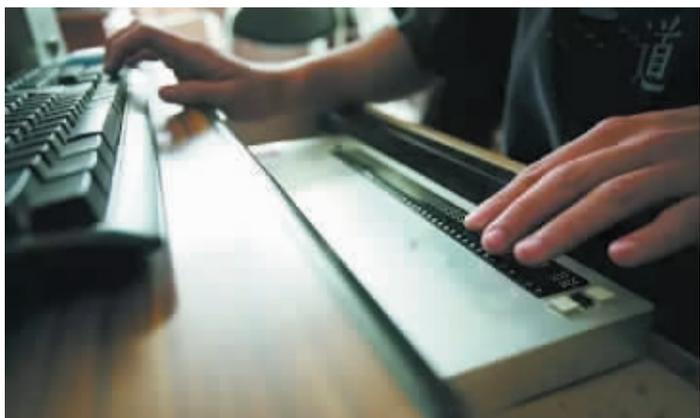
统，让视障群体融入互联网时代无障碍。

《公益时报》：感觉能胜诉吗？

陈斌：这是司法程序我不能妄加判断，我尊重法律，相信法院的公正判决。

《公益时报》：怎样看待如今信息无障碍技术？

陈斌：当前信息无障碍相比过去已经有了很大改观，很多网站都对信息无障碍进行优化和升级，满足了视障群体互联网体验的需要。12306 购票网站语音读取技术据我所知在目前看来，技术上不存在问题，很多购物网站都已经采用。



通过读屏软件，盲人也可以上网。