

# 2919元的机票退票只剩二百多?

## 网购机票写错名遭退票难,记者调查发现特价票难退成行业潜规则

从携程网上花近3000元买了济南往返曼谷的特价机票套餐,泰安大学生小刘却因为不小心输错名字拼音最后一个字母犯了难。航空公司称不能修改名字,退改签业务归携程管。携程却称按照航空公司退改签规定只能退票,只退回250元人民币。到底谁来解决小刘一时疏忽造成的问题?3000元的机票只退250元合理吗?

本报记者 廖雯颖 张伟

### 网购机票写错一个字母 就得白白损失两千多元?

12月20日,泰安大学生小刘从携程网购买了一个济南—曼谷的往返机票套餐,涉及四段航程,出国的两段航班是济南—广州和广州—曼谷,属于南方航空;回程的曼谷—上海浦东和上海浦东—济南航班则是东方航空的。旅行套餐共计花费2919元。

在出票时,小刘发现自己不小心打错了姓名拼音中的一个字母。“我名字中的最后一个字母拼音是CONG,出票时打成了CONH。”机票上的姓名信息与实际证件不符,将无法登机。发现出错后,小刘连忙联系携程网客服。“姓名是自己疏忽弄错了,这没法怨别人,我第一反应是能不能改签或者退票后重新购买。”

携程网一名吴姓(音)客户经理接待了她,负责处理相关事

宜。半小时后,小刘收到这名工作人员给出的答复:“名字没法改,票也不能改签,只能选择退票,退票后退回298港币。”得到这一答复后,小刘觉得难以接受。“我是一名在校学生,钱是自己辛苦挣的奖学金,这是第一次买国际机票打算出国玩。没想到买机票花了快三千,一退票就只剩二百多。”

一位朋友建议小刘尝试把错误的拼音字母改过来。有些航空公司对于姓名出现个别字母错误,是可以更正的。小刘先后联系了南航和东航,“对方说机票不是从他们官网上购买的,不管修改名字还是退票,只能找携程网。”

小刘再次联系携程网,携程网仍是前面的说法。小刘一时不知如何是好了。

### 不能改名只能重新出票 反复交涉获“特殊豁免”

无奈之下,小刘联系了记者反映自己的遭遇。27日下午,记者分别拨打东航和南航的客服。东航表示,最后出票的是南航,如果要修改登记人信息或者退票都得找南航处理。南航则表示,因为是国际航班,不能修改登机人信息,退票事务也得联系携程解决。

记者联系了携程网客服。携程网工作人员表示,小刘购买的属于特价机票套餐,涉及四段航班,四张机票不含税的全价为12440元,实际购买的机票价格为1510元。剩余费用包括国际旅行险、航空意外险和国际航段的税费1409元。携程网是按照航空公司的退改签规定办理退票,没有额外收取任何退票手续费。一般而言,航空公司对于特价机票都有着严格的退改签规定,尤其

是价格特别低的机票,通常退改费用较高,甚至不得退改。“该订单携程网就是按照航空公司的规定,为顾客办理退票操作的。”

29日下午3点,携程网联系记者称,经和航空公司沟通,最新结果是,客票费、燃油附加税费不能退,退还其余部分税费,395港币,加保险费275元,共退还小刘约605元。对于这一结果,记者仍表示质疑。

一小时后,携程网再度联系记者称,客服正在帮助小刘更改姓名重新出票,价格比原单高出人民币200元左右,此外原单特殊退票费收取100港币。小刘在不影响原定行程的情况下,共计损失约300元人民币。这名携程网工作人员强调,“仅此一次,下次南航拒绝豁免。”



### 网购特价票看清规定 航空公司购票更靠谱

这一结果相比最初的答复,对小刘来说确实算得上好消息。但却让小刘难以打消心中的疑虑:“如果不找媒体,是不是我就只能接受退回298港币的结果?”

29日下午,记者在南方航空官网搜索特价国际机票看到,2016年1月15日济南中转广州至曼谷加1月25日曼谷中转长沙至济南的机票,不含税为1670元,含税总价2652元。退改签说明显示,去程客票变更收取50元人民币,按次计费,变更航程对应的票价发生变化时,使用变更当日所适用的票价规则进行变更;客票未使用时,退票收取100元人民币。回程客票变更收取200元手续费。这意味着小刘如果从南航官网购买往返机票套餐,出现变更客票情况,需要额外支付300元手续费。

记者同时在携程网搜索2016年1月15日去、1月25日返的济南—曼谷往返机票套餐,价格最低的为南航承运航班,含税总价2156元,但不得退改签。价格次低为2332

多元的厦航机票,携程网则规定,不允许更改或签转,但客票未使用允许退票,收取600元人民币。

记者了解到,在销售特价机票上,很多代理商会将机票做成套餐搞活动,比如“机票+保险”“机票+接送机服务”等。套餐价格往往会比航空公司直销价更低一些。不过,一旦涉及退改签,手续费往往很高,甚至可能无法退改签。

多家航空公司客服告诉记者,对于代理商收取退改签手续费过高的问题,航空公司经常收到此类投诉,但无法干预代理商做法。

中国政法大学民商与经济法学院副教授吴景明表示:“不同航空公司对机票退改签处理方式各有不同,并无统一标准,消费者往往对航空公司具体的退改签规定并不了解,这在某种程度上为机票代理商随意更改退改签内容提供了空间。”消费者在网上购买机票时也应应对各类销售条款多加注意,尤其要看清退改签规定。

提个醒

### 洗衣液达标率 仅五成多

中国洗涤用品工业协会28日发布的调查报告显示,洗衣液标准符合率为52%,不达标的项目集中在总活性物含量和去污力指标。

据介绍,此次共计调查衣料用液体洗涤剂75个产品品牌,包括洗衣液50个产品,丝毛净13个产品,衣领净12个产品。

从产品内在质量上看,以2012版标准判定,衣料用液体洗涤剂的总体符合率为53.3%。分类统计显示,75个产品中洗衣液符合率为52%,丝毛净的符合率为53.8%,衣领净的符合率为58.3%。

在调查的50个洗衣液产品中,金鱼洗衣液、蓝月亮深层洁净护理洗衣液、奥妙全自动智旋洁净洗衣液等26个产品符合行业标准;亮晶晶婴儿抗菌洗衣液、贝芬妮诗婴幼儿洗衣液、波司登全效洗衣液等24个产品不符合行业标准。

该报告认为,产品具体不符合行业标准的项目集中在总活性物含量和去污力指标,反映出市场低端产品主要还是在价格和成本方面竞争。

检验发现,目前市场上的产品大品牌产品质量相对较好,不符合的产品主要为小品牌产品。与产品成本和应用效果紧密相关的活性物含量指标,各品牌产品含量差距较大,一些小品牌的加入量远低于标准,内在质量也难以达到正常的清洁要求。

据新华社



**济南市民孟先生传纸条:**不久前刚拿到驾照买了新车,听到老司机介绍说新车在磨合期要到高速上高速行驶几次,让发动机的新活塞和凸轮轴尝试快速工作,加速它们的磨合。请问,这个说法有道理吗?

**济南市车管所宣传科科长于宪革传答案:**这个说法就是俗称的“拉高速”,不少驾驶员有这个想法。而实际上,早有工程教授指出新车其实没有必要拉高速,车主在使用新车时不当让车在高速负荷下工作,这样不但不能加速磨合,反而对发动机有害。磨合新车最好的办法就是按照正常情况去行驶,没必要刻意保持高速或低速。 本报记者 张泰来

请您递纸条

目前递纸条的方式现在有三种:拨打96706;将纸条内容及个人联系方式发送到邮箱 qzhitiao@163.com;还可以给齐鲁晚报周未官方微博 (qiluyizhoumo) 发信息;我要递纸条+姓名+联系方式+纸条内容。如果您的问题关注度足够高,还可以得到百元奖金哦!现在,选择一种你习惯的方式,一起递纸条挣奖金过好日子!

# 5名长途客车司机跨省倒烟被刑拘

## 警方:未经许可累计销售香烟超5万元将获刑

本报菏泽12月29日讯(记者 赵念东 通讯员 刘维)

巨野5名长途客车司机在当地周边商店多次收购中华牌、小苏牌香烟,然后通过自己驾驶的客车运输到江苏销售,10个月共倒卖香烟2000余条,获利十余万元。目前,他们均因涉嫌非法经营被武警刑事拘捕。

巨野的张某原为一名长途客车司机,专跑巨野至江苏苏州线。在跑客运中,张某了解到在巨野及周边很常见的“中华”“小

苏”香烟,在江苏省内供不应求,且价格要明显高一些。于是自2015年2月开始,张某同李某、郭某等另外4名长途客车司机在巨野及周边商店中,以家中喜宴用烟和送礼等为由,多次收购中华牌、小苏牌香烟,并将收购的大量成品香烟通过客车非法运输到江苏的苏州30余处。

12月2日,成武县公安局田集派出所社区民警在辖区开展走访时,获知了这一情况,并得知张某等人将在当天下午从巨

野将近期收购的部分香烟运往苏州。

随后,田集派出所联合交警大队在成武县南鲁集镇治安检查站开展治安堵截,14时许,民警将一辆由巨野发往苏州的客车截停检查,在该客车的卫生间内发现了36条小苏牌成品香烟和部分硬中华牌香烟。在客车底部货仓内发现大量的软、硬中华牌成品香烟总计400余条。经讯问,张某等5人对收购香烟运往苏州等地进行销售

的事实供认不讳。

目前,犯罪嫌疑人张某、李某等5人与苏州的接头人曹某因涉嫌非法经营被成武警方刑事拘留。

对此,办案民警称,未经烟草管理部门许可,私自销售、批发烟草不仅违反了国家《烟草专卖法》规定,如若累计销售香烟的总价值达5万元以上,不管真烟还是假烟,都触犯了《中华人民共和国刑法》,已构成了非法经营罪,将被追究刑事责任。

<b>招生培训</b>						
订版电话: (0531) 85196234 85196204 85196183						
<b>家教</b>	初、高中数理化拔高补差 语文英语有捷径,提高快 电话18764456688	实验名师 一对一,小班,全科辅导,在职名师 联袂,确保提高。15098793866	初三高三考中后再交费 测评后定目标,变被动 为主动学习86600505	<b>“服装搭配与顾问服务”</b> 济南凤凰色彩造型公司 专业致力于服装顾问与色彩诊断, 另招收、培训色彩与着装学员。 电话13793169558 18769785891	<b>海天教育</b> 初高中名师1对1 初中110元/时 高中120元/时 电话: 88925848 地址: 山大路齐鲁软件大厦	<b>学易语文</b> ——全国最权威的语文辅导专家 寒假沙盘作文班 1200元/16次 青少年成长课程 1800元/18天 电话: 88925848 地址: 山大路齐鲁软件大厦
	◆绝招英数13953169204	实验名师自办 一对一,小班,资深一线教师。 各科辅导 15098799169	友情提示: 请交易双方妥善查 验对方相关手续和有效证件, 本刊信息不作为承担法律 的责任和依据。招生信息需谨 慎,仅供参考。			
实验名师办 小班,一对一,在职一线名师, 各科辅导,提高快。18265413501	友谊驾校 常年招收学员,燕山立交桥东 100米路南88559023、88523999	大学专、本科成人教育 帮您快速取得毕业证 许老师 15318506066 15318223112	<b>品牌教育培训机构推荐</b>			