

退五千多元机票,竟收一半手续费

网购机票退改签费用高成行业“潜规则”:退票费多被代理公司拿走

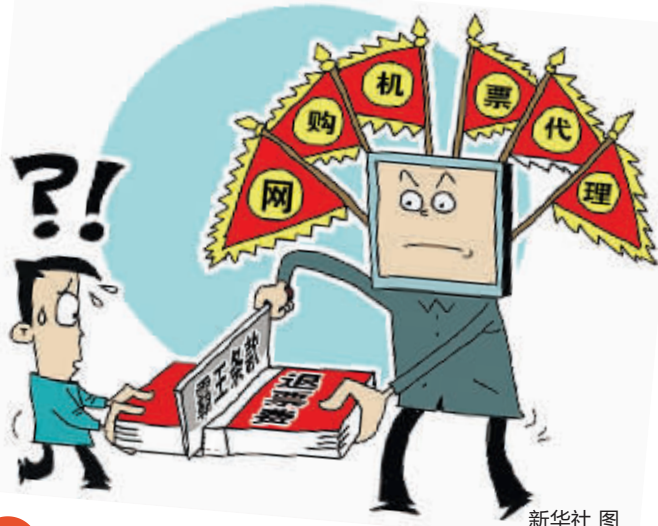
中秋、国庆双节期间,很多人选择网购机票出行。但不少旅客投诉因退改签机票而被高收费,而且“退票不退款”现象也时有发生。那么多收的钱进了谁的口袋呢?

案例 网购退票费占票价一半

今年8月6日,家住成都的杜先生在手机去哪儿网APP上订了5张总价5420元的成都至广州的机票。不到一分钟,杜先生发现机票始发城市填反了,于是分别致电首都航空、四川航空。客服人员表示,这五张票均可退改签,退票费用约为票面金额的10%,即542元。

然而,杜先生在去哪儿网APP上操作了退票程序后,却一共被收了2489元退票手续费,占票面总金额的45.9%,是航空公司退改签标准的近5倍。

网购机票退票费为何这样高?对此,去哪儿网客服人员回复称,超出航空公司标准的退票费为代理商收取,“如果消费者不认可代理的退改签费率,去哪儿将按航空公司退改签规定退款”。



新华社图

现象 多地投诉票款被侵占

记者从重庆、上海等地的消保委了解到,网购机票投诉高发:

有的代理商擅改客票退改签规则。在去哪儿网退款的一位消费者告诉记者,其预订了2015年7月厦门-广州的机票,由于日期差错马上要求改签日期,结果,1736元的票款仅退回燃油附加费及保险。

还有的代理商假称出了票不退款,侵占乘客票款。记者从上海市消保委空港办了解到,有一些消费者预订机票后退

票,去哪儿上的代理商称由于已经出票,无法退票,只能退税费和保险。但事后经向航空公司证实,其实并未出票。

中国政法大学航空法研究中心主任张起淮说,《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》早已明确:旅客在航班规定离站时间24小时以内、两小时以前要求退票,收取客票价10%的退票费;在航班规定离站时间前两小时以内要求退票,收取客票价20%的退票费;在航班规定离站时间后要求退票,按误机处理。

内幕 退票费被代理公司拿走

通过某机票网购平台,记者联系到了一家自称中国航空运输协会资格认证单位、同时持有国际国内机票一二类代理资质认证的“鹏津机票公司”,其网站页面直言“机票代理行业具有高利润零风险的特点”。

该公司一名负责代理招募业务的负责人告诉记者,只需缴纳9800元并准备好证件,任何人都可以挂靠在资质下面成为代理,跟航空公司对接。“代理退票给航空公司是按照航空公司的标准执行的,如果想多赚客户的钱,

有时候退票和改签,航空公司只收100元,你收个五六百元,客户不去查就不会知道,即使知道了也没必要跟客户硬碰硬,协商下钱赔给他,说点好话,客户基本上也懒得去找麻烦。”

业内人士表示,很多消费者超出航空公司标准缴纳的退票费实际被代理公司拿走了。一些消费者反映,很多机票代理公司挂靠资质运转形似“皮包公司”,甚至出现因“要退票找不到人”、“退改签无门”而票款被侵吞的情形。

维权 属地难定,维权无门

记者了解到,近年来,网购机票代理中介平台快速发展,去哪儿网等平台为众多机票中介提供网络接入服务,机票代理再在这些知名大网站上卖机票。由于缺乏监督约束,此类“店中店”现象使高价退改签等现象多次发生。

旅客该如何维权?去哪儿网相关负责人表示,网站作为旅游平台,本身不制定机票退改签标准,而是严格要求平台上的代理商按照航空公司的退改签规则为消费者提供服务。“消费者在购票后遇到任何问题,可以直接联系

去哪儿网协调解决。”

然而,在实际中旅客却屡遭维权无门。上海泛洋律师事务所合伙人刘春泉说,网购机票代理商并非和消费者生活在同一个城市,往往也不在消费者所乘航班的始发地或到达城市,一旦遇到问题更是无法得到及时处理,给维权带来困难。

法律人士指出,网购机票退改签超标收费损害了消费者的合法权益,也损害了航空公司信誉,旅客和航空公司均可向有“猫腻”的票务代理索赔。 ■据新华社

“用心收费”,成为全省典范

1983年,大学毕业的陈飞莲怀揣着梦想,来到邵阳县塘渡口供电站工作。当时的供电站条件艰苦,位置偏僻,“晚上,一个人住在宿舍里,周围是黑乎乎的坟地,一声鸟叫都会吓得冷汗。”但她始终坚守在电费审核岗位,无怨无悔,一干就是十年。蛰伏十年,陈飞莲从一名懵懂的大学生成长为一名出色的业务骨干。

2001年,陈飞莲担任邵阳县电力局营销副局长。当时,由于电费回收外部环境非常恶劣,十余年来,该局共积累了3000多万元陈欠电费,职工有时连工资都发不出,几任主管局长都只能在这块“硬骨头”面前“望而兴叹”。临危受命,挺身而出,陈飞莲决心啃下这块“硬骨头”。

雷厉风行,说干就干。她与局里财务人员一道,日夜加班,将一袋子发票、欠条一一清理好,对困难企业逐一上门拜访与调研。为了做好电费的催缴工作,陈飞莲创造性提出“用心收费”的理念,并身体力行,亲自当收费员,上门做工作。曾被一企业负责人6次拒之门外,最后才被“批准”见面。见面后,这位负责人态度生硬,以各种理由拒缴陈欠电费。早有心理准备的陈飞莲,不亢不卑,她先就企业对电力有关问题的误解做了详情的说明,然后还在节约用电方面对企业提出了专业性意见,条分缕析,切中弊端,对方一下子惊呆了,立即俯下身来,虚心讨教了两个多小时。最后,这位负责人热情地将她送出很远,同时做了按时交费的保证。

素雅大方的衣着,恬淡从容的笑容,坚毅的目光,朴实的语言……人如其名,见到陈飞莲,不禁让人想起那淡雅高洁的莲花以及唐代诗人李白“清水出芙蓉,天然去雕饰”的诗句。

“没啥说的,我的工作尽是些琐事,很普通。”她一边忙碌,一边微笑着对记者说。

何须浅碧轻红色,自是花中第一流。正是这位貌不惊人的“弱女子”,30年如一日,兢兢业业,默默战斗在供电营销管理的一线,用青春和热血谱写出最靓丽的人生,获得了国家电网公司特等劳模、国网公司营销管理优秀专家人才、湖南省电力公司劳模等殊荣。

自是花中第一流

——记国家电网特等劳模、国网邵阳供电公司电费管理室主任陈飞莲

这样,40万多元的老账就被“用心”收回了。

思路一变天地新。陈飞莲带领营销人员采取“情感服务+技术措施+法律手段”三部曲的收费方法,不但将3000多元电费老账悉数收回,而且使该局从电费回收率全省倒数第一跃升为年年结零的先进单位。她的先进事迹在全省14个供电单位巡回报告,引起了强烈的反响,其收费经验被印发到每个营销员,自此,“用心收费”便成为了湖南省电力营销系统上下的“热词”。

管理创新,树立行业标杆

敢向绝壁取“仙草”。多年来,陈飞莲带领她的团队不畏艰难,锐意创新,攻克了一个又一个管理难题,取得了一个又一个丰硕成果。2007年,陈飞莲调至邵阳电业局电费管理中心任主任。面对各种纷繁的电费债务,她意识到:要提高电费管理水平,必须创新管理思路和方法。于是,她结合管理中的难题,率领团队刻苦攻关,不分昼夜,

成功开发“营销业务异常闭环管理模块”,每年为企业挽回经济损失3000多万元。

“这个项目带给我们的成就感最大。”回忆起当年研发的日日夜夜,参与者们至今记忆犹新。

2010年,陈飞莲针对电费核算工作中发现的营销异常管理自动化程度低、异常识别简单、工单流转不灵活等系统应用问题,提出“在SG186营销系统中增加营销业务异常闭环管理模块”的课题。为攻破这个课题,陈飞莲常常苦思冥想,夜不能寐,最终还是一举拿下这个课题。这项创新提高了电费核算工作效率40%,还大大地降低了劳动强度,每年可为企业减少开支及挽回经济损失千万元以上。

“正是陈姐那种忘我工作的精神,激励着开发小组的每一个成员,我们最终啃下了许多‘硬骨头’。”该项目的主要参与者刘宁告诉记者。

几年来,由陈飞莲领衔的“飞莲劳模工作室”,先后有“电费欠费销账辅助系统”及“电能信息集成

及计量设备统一检定系统”、“职工在线学习与考试系统”、“营销业务异常闭环管理研究”等19个项目获得了省电力公司的创新成果奖。

敬业奉献,创造一流业绩

陈飞莲是出了名的“工作狂”、“老黄牛”,在她的字典里,没有索取,只有奉献;在她的日程表中,没有节假日,只有日夜工作。她像一头不知疲倦的老黄牛,埋头深耕在电力营销苑地,把人生最美好的青春献给了国家电力事业。

2007年,陈飞莲上任市局电费管理中心主任。面对5个基层单位近20年遗留下来的理不清的“麻袋账”,她带领大家加班加点,清理账户明细,挨家挨户上门核对,共清理出欠费1360多万元,调整帐务数据1057笔。此项工作作为全省电费清理做出了示范,荣获省公司的营销服务贡献奖。

这一年里,陈飞莲不知熬了多少个通宵,也不知饿了多少次肚子,有一次妈妈来看她,一见面就说:“飞莲,你怎么脸都没洗干净。”

她一照镜子,才发现因为熬夜,脸上长出了很多色斑。后来,眼睛视力也严重下降,看东西时像隔了层水雾。医生解释说,这是因过度用眼而犯了干眼症,是长期对着电脑导致一种特殊的视网膜病变。

2008年,电费管理中心所辖班组全部被邵阳局授予“标杆班组”称号,2009年核算班先后被评为省电力公司、国网公司先进班组、工人先锋号,2010年至2012年电费中心先后被评为省电力公司青年文明号、电网十佳模范先锋党支部和湖南省职业道德建设标兵单位。

2012年“三集五大”改革后,她结合本单位的实际情况,实行“三个优化”,率先减人增效,成效显著,获得了省公司授予的“营业电费专业标杆”称号。

2013年,她主管的专业组率先推出的“台区客户服务经理制”,“一对一”的零距离服务方式,实现了供电服务由被动服务向主动服务、追踪服务的转变,其专业化管理经验在全省推广。同时率先推行了“员工积分制绩效管理”,成绩斐然,全省各供电单位纷纷前来取经学习。

2014年,陈飞莲所主管的营业电费专业再获湖南省电力公司专业标杆,她被评为“国家电网公司特等劳动模范”,从北京载誉归来,面对鲜花、掌声,她淡然一笑,“荣誉只能代表过去,未来更须努力!”

没有踌躇满志,也没有豪言壮语,一如那清丽高雅的莲花,“濯清涟而不妖”,默默地绽放绚丽的色彩!

■记者 陈志强 陆益平 通讯员 宾逊