

# 机票天价“退改签”叫停的背后

民航票务服务一直是旅客投诉的焦点问题之一,尤其是机票退票、改期和签转服务中存在的一些乱象也引发社会广泛关注,天价“退改签”现象频见报端。7月17日,中国民用航空局发布了《关于改进民航票务服务工作的通知》(以下简称《通知》),对航空公司、OTA平台(在线旅行社平台)和销售代理企业等在规范制度、改进服务方面提出具体要求。

## 1. 机票退改签乱象丛生

今年2月,深圳的王女士通过携程网站,预订价值48422元的突尼斯8日二人私人旅行。之后,因朋友抱恙想取消订单,携程客服称如果要取消,要收取两人18524元机票费作为退票费。当晚,王女士通过航空公司官网得知,每张机票本来的价格为6415元。对此,携程却仅回复称“我司不存在相关问题,所售为特价不可退机票,且退票标准由航空公司制定,携程仅是代为收取”。

“没细看机票的退改签条件,就只能吃哑巴亏?”成都市民任先生春运期间在旅游电商平台“去哪儿”上购买了一张北京飞成都的机票,航班号为南航CZ6119,购买金额932元(含航空意外险)。

但因为临时有事,任先生的行程需要变更,不得不在飞机起飞前大约3个小时办理了退票。在“去哪儿”平台上显示,起飞前一天至起飞前2小时退票,费用为760元;晚于起飞前两小时退票,费用为855元。当天退票,扣费竟然超过80%。

此后,172元退款到账,任

先生投诉至成都商报,表示无法理解退票费用为何如此之之高。成都商报记者随后以消费者身份致电“去哪儿”客服,对方表示,“去哪儿”要求代理商执行航空公司的退改签政策,发生这样的事情“去哪儿”会主动联系卖家,要求其按照航空公司的标准进行退款。很快,一家名为“惠捷旅行”的票代公司给记者打来电话,表示要记者提供一张银行卡号,就可以给任先生退还400多元。为何可以多退400多元?该人士表示,出票渠道不一样,所以退票规定也有所区别。

退票改签费怎么算?广大消费者都是一头雾水。据了解,2017年,民航局、民航局消费者事务中心和中国航空运输协会共受理航空消费者投诉24781件。仅2018年1—5月份,消费者对境内航空公司投诉中预订、票务与登记的比例超过20%。退改签乱象频遭投诉,主要集中在三个方面:一是退改签费用高出机票价格;二是特价机票不受理改签;三是提前退票仍然需收取高昂的手续费。

4月24日,江苏省消保委发布《江苏省消费者飞机票退改签情况调查报告》(以下简称《报告》)。《报告》显示,民航业内普遍存在包括但不限于机票退改签费用过高、“特价机票”不得退改签、没有充分告知消费者收费标准等行为,一石激起千层浪。

江苏省消保委对民航局提出两大可行性建议:1、施行“机票退改签阶梯费率”;2、打破“特价机票一律不得退改签”的“三不得”行规。从民航局发布的《通知》来看,上述两大建议均被采纳。具体表述为:“要制定机票退改签收费‘阶梯费率’”;“不能简单规定特价机票一律不得退改签”。

“机票退改签乱象频发,除了代理商随意乱收费之外,还在于目前国内尚没有统一的退票费用规则。民航局出台规定,对机票销售、退改签服务提出具体的改进举措,并对航空公司、OTA平台和机票销售代理企业进行进行约束,确实很有必要。”18日,中国通用航空产业协会华北部主任李德成在接受媒体采访时表示。

“如果是头等舱和公务舱,航空公司拥有自主定价权。因为上述两

舱实行市场调节价。目前,经济舱实行市场调节价和政府指导价两种形式,因此乘客不用担心价格‘高攀不起’。但是在退票的问题上,《通知》没有下发前,机票退改签乱象丛生。”在济南一家互联网企业工作的王秋生认为,特价机票很大程度上就是“早鸟票”或者需求不饱和航班上的票,为了促销而降价,对于这类机票,退票政策方面确实应该制定标准。

“退票意味着航空公司要承担损失或者风险,但是如果费用过高,甚至超过票面本身,那特价机票的意义就丧失了。”王秋生表示,自己曾经为了节省出差费用,让公司行政人员帮忙订过最早一班从济南飞广州的机票,但是因为家中临时有事,不得不改签机票,票面价格仅380元,但改签费用就需350元,虽然总价还是属于折扣价,但是与票面价相比,改签费用已经接近票面价格本身了。

“每次坐飞机,如果是热门航线,基本上都是满仓。低价票本身就受欢迎,如果有乘客取消,估计很快就会有人购入,虽然有一定的风险,但转售后航空公司应该没有任何实质性损失。”王秋生认为,应按

照时间段设置退票底线,不应该用“一刀切”的方式。

18日,笔者在3家在线旅游平台上,购买了从山东飞往香港的同一趟航班,3家票价均在1000元左右。在退改签费用说明中,第一家平台要收取650元的退票费,第二家平台收取775元,第三家平台收取812元,3家平台的退票费都超过了票价的一半。

“发达国家的做法通常是采取市场调节,票价越高退改签收费的比例也越低,很多航空公司对于全价票的退改签都免收手续费;而对一些低价票,退改签的手续费与票价相比则会相对较高。”山东省启明星旅游咨询有限公司总经理沙子田表示,境内航空公司如果要对国际,也应该在机票服务提升中有所体现。

## 3. 民航局打破“三不行”行规



## 4. 明确退改签实行“阶梯收费”

民航局7月17日发布的《通知》中,对航空公司、OTA平台和销售代理企业等在规范制度、改进服务方面提出具体要求。其中,要求航空公司严格执行明码标价规定,清楚告知旅客退改签收费标准;退票费不得高于客票的实际销售价格,制定机票退改签收费“阶梯费率”;确保全渠道(含直销和分销渠道)退改签收费标准一致;优化退改签制度、简化退改签手续、缩短退款还款时间;对于旅客因病无法乘机并要求退票的,应按相关规定办理退票手续,并不得收取退票费等。

除航空公司外,OTA平台、销售代理企业要严格执行航空公司退改

签收费标准,不得擅自更改航空公司的退改签收费标准,严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用;在旅客购票过程中,要清楚告知旅客退改签收费标准等条件;OTA平台应加强对平台机票销售的管理,督促、监督平台上的机票供应商严格执行航空公司的退改签收费标准,对违规操作的销售代理企业坚决予以清退。严禁为未经航空公司授权的销售代理企业提供客票销售渠道,严防“爬虫”抢占机票提供转卖渠道。

对于乘客广泛关注的焦点问题,《通知》中也有详细规定:**错购机票谁来担责?**在订票过程中,旅客也容易出

现填写姓名或者身份证号的情况。有的航空公司是可以让旅客修改身份证后四位号码,有可以修改消费者姓名,不过只能改一个字,还必须是同音字的要求,有的航空公司修改是需要收取费用的。

但如果消费者填写的错误信息太多,比如整个身份证号码输错,姓名完全填成别人的,大多只能选择退票重新购买新的机票。

此次民航局也为旅客错购机票提供补救措施方面,《通知》中要求,对于航空公司无法证明旅客非错购机票,都由航空公司提供免费退票等服务。

民航专家张起淮表示,《通知》列举了姓名书写错误、重复购票两种旅客错购机票的行为,这两种行为应该来说还是比较容易判定的。而对于可能出现争议的情况,《通知》将举证责任分配给了航空公司,即如果航空公司无法证明旅客不是错购机票,都由航空公司提供免费退票等服务。

**阶梯费率定价权还给航空公司?**

1996年修订的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》曾规定,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;两小时以内

要求退票,收取客票价20%的退票费。但2004年,中国民用航空总局令第124号,将上述规定删除。也就是说,退票费全在于航空公司的内部规定,无制度可依。

记者昨日登录国航、东航、南航、海航等各大公司官网看到,对于退改签政策,各家并没有在官网首页及其明码中统一梳理出来。消费者只有在预订选择某一条航线某一个航班的时候才会在不同的机票折扣下方看到其退改签的规则以及需要支付的金额。而且每家费用不一样,比如北京至上海航线,东航的退改签政策是五折以下的机票,在离站两个小时之内退票要收取100%的退票费,改签要收取票面价格50%的手续费。

此次《通知》中规定,航空公司应制定阶梯费率,明码标价。张起淮表示,这是航空公司的退改签行为和目前市场上的退改签乱象予以一定程度的约束,但“阶梯费率”的权限仍然交给了各航空公司。他认为,有效解决退改签乱象,仍需要完善立法,推进前瞻性、针对性立法和实施细则的出台,此外要加强监管,落实行业主管部门和行业协会监督管理职责;严肃惩处,在明确法律责任基础上加大打击和处罚力度。

## 5. 政策惠民还需落到实处

“由于航空运输的技术门槛、业务系统对标国际,以及看似高度市场化但又存在垄断嫌疑的票价调节机制,使得很多普通旅客对于机票退改规则很难理解,导致一旦旅客在遇到诸如机票退改签时,权益很难得到保障。”李德成表示,相比过去存在的问题,《通知》对航空公司、OTA、机票代理人提出了新要求,从一定程度上节省了旅客退改签机票的经济成本,确实是一项便民惠民之举。

民航局相关负责人透露,按照民航局《通知》的要求,改进票务服务工作的要求最终将落实到正在抓紧修订的《民航旅客国内运输服务管理规定》当中。修订后的规章拟于明年正式出台,届时,规范票务服务工作将纳入法制化轨道,维护旅客合法权益更将依法可依。

针对民航局退改签新政,笔者从国航东

航海航等多家航司了解到,从民航局下发通知到航司整改还需要一定的时间,关于机票退改签的相关做法、政策还是维持现状,一旦航空公司整改后,方案会在官网公布。不过南航表示,近期已经在APP和官方微信公众号推出了全渠道退改服务,消费者任何渠道购买的国内机票,都可通过这个渠道查询到收费标准,改变了传统的“哪里买的回哪去”的做法,退票款也可以迅速到账。

另外,携程旅游网、去哪儿网、飞猪旅游网、驴妈妈旅游网、同程旅游网、艺龙旅游网、途牛旅游网这7家平台也承诺,将建立更为严格的代理商经营规则,对违规操作的代理商坚决予以清退;在平台醒目位置向消费者展示机票退改签规则,并承诺自营及代理商的机票退改签收费与航空公司相关政策保持一致,不收取任何额外费用;对于捆绑销售产品,承诺全部解绑。



本版文字综合中国网、北青网、腾讯网、成都商报、扬子晚报等媒体报道,图片来源于网络,请作者与本报联系,以奉稿酬。



## 2. 套利成为行业“套路”

一位曾经在OTA平台做过机票业务的资深销售代表透露,有的机票销售代理商直接靠退票手续费盈利,他们通过大数据计算出旅客的退票概率,选择退票概率高的航线以超低价销售机票来吸引消费者,同时制定高昂的退票手续费。“这就是所谓的‘套路’,当消费者购买了这些机票,行程发生变化后,机票销售代理商就可以赚取航空公司退票手续费的差价。而这在以前,基本上成为了平台和代理机票业务收入的‘灰色地带’。”该销售代表表示,对于特价机票、折扣机票与套餐机票,各航空公司与票务中介收取高退票费已成行业惯例。

济南飞士达票务代理公司出票人员王潇表示,机票的退票费比例是由航空公司确定的,网站所代理的特价机票均严格按照航空公司的退票收费标准操作。王潇算了一笔账:假设他们从航空公司拿到一张机票,以1000元的价格卖给消费者,但同时制定500元的退票手续费。如果产生退票,航空公司以机票80%的价格退款给代理商,但因为收取了一半的手续费,代理商不仅不亏还会从中获利。

“除了直接赚取退票费,有

的机票销售代理商采取团票散卖的方式盈利。由于团体票价格非常低,航空公司规定不能退改签。一些机票销售代理商在购买团体票后,以散票的形式加价卖给消费者。

如果消费者需要退票,代理商的利益就会受损,因此他们就会制定高昂的退票费,保护自己的利益。”王潇透露,目前行业内高铁、动车等火车票的相关退改签费用标准已经出台,但是机票的退改签一直诟病诸多,主要源于飞机票对代理渠道依赖颇深,也导致了利益链混乱。

机票代理人韩文清坦言,票代作为平台的供应商,在诸多利润渠道都被封堵后,势必更多倾向于依靠售后服务来赚取利润谋求生存。随着退改签风波的发酵,明显感觉到平台方在加大整治力度。当然从消费者的角度来说,规范市场这是好事,但从票代的角度来说,生存空间不断被挤压也是事实。

“如果代理有钱赚,谁会冒险做违规?”另一位机票代理人感慨道。不过他也表示运用违规手段始终不是长久之计。毕竟不破不立,换个角度来看,市场规范化的趋势或许也是推动票代转型发展的动力之一。