

春节档票务火热 网购电影票火大

市消保委提醒:保留截图等凭据便于维权

过年 撞上烦心事

携爸妈儿女,约三五好友,春节假期去电影院看个 3D“美人鱼”“美猴王”,岂不美哉?哪知票买好了,抵用券带着了,到了柜面被“弹翎子”;好不容易集齐了“赞”,却无法换购电影票;拿着未印有效期的抵用券,却被告知已过期……出门看场春节档电影,享受变成了难受。

面对近年来日趋火爆的票房,格瓦拉、蜘蛛网等“购票巨擎”在几乎瓜分了电影网购市场份额的同时,服务质量能否令人满意?来看本报记者近日采访的几个真实案例。

购票失败告知迟

春节期间,祝女士想带着为家里操劳了一年的丈夫、背负着学业压力的孩子和鲜有机会出门逛街的父母,看场春节档电影,放松放松心

情,享受假期生活。“我知道春节人多、好位子难订,特意提前 3 天在格瓦拉上买了电影票,心想这下应该笃定了。”

2 月 12 日晚,祝女士却接到客服的电话,告知订单付款失败,余额已返还账户。“明天放映,今天晚上才通知我付款失败,我上哪里去买电影票?就算有票也没有好位子了。”祝女士很恼火,找客服理论,对方先后回应称是院线和支付平台的“渠道问题”。

昨天下午,记者致电格瓦拉官方客服热线,工作人员记录情况后表示,将由专员向顾客了解情况,并尽量协商解决。

绿券“无期”变“有期”

针对格瓦拉的投诉并非个例。市民李先生有两张格瓦拉发行的绿色抵值券,可直接抵扣金额,便计划春节期间带女友去看一场电影。“使用前,我反复查看,并未发现印有使

用期和有效期。”李先生放心地来到电影院,谁知在柜面出示抵值券时,被服务员告知两张券早已过期。

事后,李先生向格瓦拉讨要说法,公司坚称“有效期印在券上”。格瓦拉方面告诉记者,“绿券”为现金抵值券,均印有效期,但并不排除漏印的情况。用户若遇到类似情况,可拍下券的正反面,发送给在线客服,网站确认后作出补偿。

活动“赢”票没法用

任先生 2 月 8 日参与了格瓦拉官方举办的“收集 50 个‘助力’领电影票”的活动,达成目标并成功领取。可当他去影院兑现时,被告知该券无法使用。

格瓦拉官方给出的解释为,该活动兑换的电影票,仅限于手机 APP 和电脑上使用,在影院柜面无法直接兑换成纸质电影票。“既然如此,为何在活动时不详细告知,况且影院工作人员当场也并未告知线上

能使用,显然他们也不知道细则。”任先生表示,格瓦拉的沟通和告知环节很有问题。

售后“放假”没人理

此次春节档,除了格瓦拉的投诉众多,蜘蛛网也“掉了链子”。张先生在蜘蛛网上团购两张电影票,带着家人到了影院,却得知票子无法使用。事后的两三天里,张先生多次致电蜘蛛网,竟被告知春节期间“没有人处理”。

蜘蛛网解释称,张先生由于通过银行信用卡的活动购票,可能在相关的渠道环节产生了问题。张先生告诉记者,退一万步而言,作为负责任的商家,也不应对顾客说出类似“放假没人管”的话来,这样显得企业的售后十分“业余”。

票务投诉量陡增

近两年,随着电影票房屡创新高,黄金档、贺岁档的场次更是供不

应求。为了购得好位子,市民纷纷转战电影票的网购市场,不少人甚至成了格瓦拉、蜘蛛网等网站的“骨灰级”粉丝。

面对影迷的青睐,相关企业回报的服务又有几许?据市消保委统计,春节长假期间,全市各级消保委受理电影票务相关投诉 15 件,问题集中在网购电影票无法退票或更改场次、年票或影券无法使用、事先未明确告知套餐或营销活动详情、订单被无故取消等方面。

随着消费结构的升级,网购电影票的消费量迅速增长,伴随而来的投诉量同样陡增。市消保委相关负责人提醒市民,网购电影票时切记保留相关截图等证据,在可能的维权中将作为重要凭据,起到决定性的作用。对此,有消费者表示,春节期间企业业务繁忙能够理解,但提供的服务只有走心,才能对得起消费者的厚爱。

本报记者 徐驰

塑料袋侵入线路 轨交三号线限速

本报讯 (记者 徐驰)昨天下午 2 时许,轨交三号线因异物侵入线路,导致股高西路往上海火车站方向列车限速运行,发车班次间隔延长。经查,飘入线路的竟是一只黑色塑料袋。

记者从地铁方面了解到,当时轨交列车行驶过程中,列车司机发现触网上有一不明黑色物体,随即制动,刹停列车并暂停运行,同时向调度汇报。

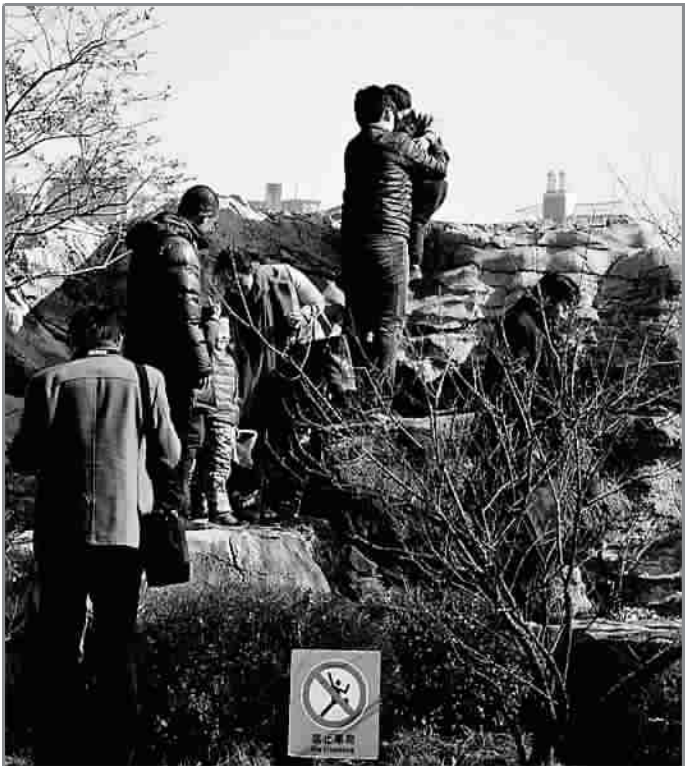
接报后,工作人员及时赶到,发现附着在触网上的竟是一只黑色塑料袋。工作人员使用工具清理塑料袋,很快解决问题。但是,受到此事影响,后续列车运行和运营均遭遇一定程度延误。

地铁相关工作人员告诉记者,这只黑色塑料袋极有可能是从周边民宅飘出,飘入轨道交通内,粘附在触网上。也就是说,极有可能是某位市民“高空抛袋”惹的祸。

地铁运营方提醒市民,无论是塑料袋这样的生活垃圾,还是风筝、炮仗、氢气球、无人机等,只要落在轨道上、砸在车顶上,或挂在触网上、缠在受电弓上,都会干扰列车运行,小则临时停车,大则弓网短路,失去电力,导致清客、晚点、退出运行,影响后续列车。“还请乘客手下留情,不乱扔垃圾、不高空抛物,做文明市民。”

年初一,市民吴先生和家人入住五星级酒店漕河泾万丽酒店,一夜过后,停放酒店地下车库的爱车被不明液体“滴花”了脸,怎么都擦不掉,找酒店和物业解决却遭推诿。

记者看到,吴先生的奥迪轿车前挡玻璃和引擎盖上有许多白色漆状物。吴先生提供的照片显示,停车位是 36 号,天花板上有一块脸盆大小的面积湿漉漉的,中央部位黏稠欲滴。吴先生说,事发后,酒店“磨



这边“禁止攀爬” 那边照爬不误

本报讯 (记者 徐驰)近日,读者潘先生向本报反映,春节期间世纪公园游人如织,而假山格外受游客“青睐”。许多大人、孩子不顾“禁止攀爬”的指示牌就竖在面前,竟铤而走险爬上假山,只为合影和玩耍(见图 读者供图)。

记者昨天下午来到世纪公园

实地探访。虽然长假已过,但假山区仍有不少游客,有的家长见孩子爬不上山,还主动将孩子抱上去。据目测,假山最高处离地面至少 5 米多,一旦孩子失足摔落,后果不堪设想。记者向园方反映,对方表示将派工作人员加强巡视,及时劝阻不文明行为。

车停五星级酒店地下车库变“花脸”

漕河泾万丽酒店和物业公司多番推诿

蹭”了至少 40 分钟,才派工程部查看现场,称地下车库是物业的责任。但物业也不肯认账,说不明液体是从天花板滴下来的,上面是酒店,并说春节期间领导不在,无法解决。

2 月 14 日是节后第一个工作

日,吴先生再次联系酒店和物业。酒店让他先去 4S 店维修,至于如何报销只字不提;物业说领导还没上班。

随后,记者致电漕河泾万丽酒店,找到一位徐小姐。徐小姐表示:“此事还在处理中,不方便透露细

节。”在记者追问下,她态度强硬:“事情处理完,你问当事人好了。我们只对当事人解释,对报社方面不发表评论。”几分钟后,酒店又有一人回电,确认本报名称和记者身份。

记者又致电管理车库的江苏保

华物业管理有限公司上海分公司,办公室人员说,从天花板上滴落的不明液体到底是什么还不清楚,是否管道渗漏也不可知,等领导上班后,与酒店方面协商后再说,“目前还没有解决方案”。

昨天,记者再次致电物业公司,工作人员表示,“领导还没上班”,但经与酒店协商,拟通过物业购买的保险给吴先生“报销”修车费用。

本报记者 陈浩

无业男专抢夜间独行女

涉嫌抢劫罪被提起公诉

本报讯 (记者 江跃中 通讯员宝剑)近期,宝山区接连发生多起独身女性在深夜遭抢劫的恶性案件,警方经立案侦查,根据被害人被抢手机,发现无业男子张伟有重大嫌疑。日前,张伟因涉嫌抢劫罪,被宝山区检察院提起公诉。

2015 年 11 月 1 日晚上 10 时 45 分,被害人于小姐从轨交 1 号线友谊西路站下车后,沿蕰川路西侧非机动车道由南向北步行回家。突然,一个身影窜至她身后,一只手臂钩住她脖子,另一只手持尖刀抵住她脖子,一个男人的声音威胁道“不许动”。随后,这名男子把于小姐拖

到旁边的绿化带内,将其按倒在地,要她拿出身上的财物。于小姐只好把 1300 多元现金、一根 24K 黄金项链和一只白金戒指交给这名男子。这名男子拿到财物后立即逃离现场。

在之后的 11 月 2 日、4 日,另有两名夜间独行的女性有类似遭遇,被劫走手机、现金等随身财物。后经警方立案侦查,根据被抢的手机,抓获犯罪嫌疑人张伟。据张伟供述,他因为没有工作,赚不到钱而产生抢劫的念头,并事先准备了刀,在夜间抢劫 3 次,目标都是独行女子。

一少女商务楼高坠身亡

家属称其事发前出门晨练

本报讯 (记者 徐驰)前天中午 12 时许,在杨浦区营口路近国顺东路佳泰花园小区内的企航商务大楼,一名十多岁的少女从高处坠亡。目击者称,当时听见一声闷响,打开窗户查看,发现一名身穿红色上衣的少女躺在底楼水泥地上不省人事,地面血迹斑斑。居民随即报警。坠楼少女的家属称,这名少女清

晨 5 时多外出晨练,一直到上午 9 时多也没有与家人联系。

接报后,110、120 赶到现场,经过确认,坠楼少女已不幸死亡。警方在现场拉起警戒线展开调查。商务楼内人员介绍,楼内有多家教育机构,坠亡少女并非商务楼内人员。

目前,少女身份和坠楼原因尚在进一步调查中。