

您的声音我来倾听

热线: 962555

微博报料: 新浪 @ 新民晚报社会新闻

电子邮件: qgb@xmwb.com.cn  
来信地址: 威海路 755 号新民晚报群工部  
邮政编码: 200041

# 航空公司为何“限购”全价机票?

## 热门航线 9.9 折, 售票时让你省 10 元退票却要 200 元

### 一周民声聚焦

您说事 我了解

为了方便退改签, 乘客主动要求购买全价机票, 谁料航空公司“有钱不赚”, 宁可“让利”, 也不愿做成这桩买卖! 近日, 读者邢先生致电本报, 反映自己在东方航空购票时, 遭遇的“奇葩事”。

#### 全价机票买不了

邢先生是一家外企的销售经理, 由于工作原因, 经常乘飞机出差。“我们去外地一般都是见客户谈生意, 如果中途情况有变, 需要随

时退票或改签。”而根据航空公司的规定, 机票价格越高, 退改签的手续费就越低, 因此他每次出行总是选择全价机票, 以备不时之需。

可前不久, 他在东航官网上预订从上海飞往广州的航班时, 却发现只能购买 9.9 折的经济舱机票, 相比全价票来说, 虽然便宜了 10 元, 但退改签的费用却比后者多出一大截。邢先生随即咨询东航客服, 却被告知该航班仅提供 9.9 折的机票, 即使邢先生愿意补足差价, 也买不了全价机票, “经济舱明明还有空位, 却不卖全价票, 航空公司是傻了吗? 为啥能多赚钱却不要呢?”邢先生很不解。

#### 退票费用差很多

为探究究竟, 记者登录东航官网, 搜索 8 月 31 日从上海飞往广州的航班, 网页上跳出 20 多个班次。根据航空公司规定, 该航线经济舱全价机票为 1350 元, 但仔细浏览得知, 上午 7:30、8:30、9:30 由虹桥机场出发的三个航班, 最多只售 1340 元的 9.9 折机票, 而剩余时段的航班, 可选票价从 3.8 折到全价不等。

别看 9.9 折和全价票仅相差 10 元, 一旦乘客需要退改签, 那么所受到的限制和支付手续费就大不一样了。以上海飞广州航线为例, 全价经济舱机票可自由签转, 如起飞前 2

小时以前退票手续费为票价的 5%, 起飞前 2 小时以内或起飞后退票, 手续费为票价的 10%; 相比之下, 9.9 折机票不但无法签转, 退票手续费也高出许多: 起飞前 2 小时以前收取票价的 20%, 起飞前 2 小时以内或起飞后更是高达 30%。换言之, 乘客在飞机起飞前一天退票, 9.9 折机票需多花 200.5 元, 起飞前 2 小时内或起飞后退票, 要多花 267 元。

#### 航空公司设门槛

记者致电东航客服热线, 一名工作人员坦言, 公司为了满足不同乘客的需要, 采取了差异化销售策略, 各种舱位的机票均可购买, 但数

量有限, 售完即止。像邢先生预订的航班, 由于时段和出发时间都比较热门, 全价机票已售罄, 因此只剩下 9.9 折的机票。

对于这样的解释, 邢先生不以为然, 在他看来, 全价机票是航空公司应该向消费者提供的基础性服务之一, 之所以“限购”, 可能是想抬高乘客的退改签成本, 从而避免热门航班因退改签出现空位, 但这对部分消费者来说明显有失公平。“买票时省 10 元, 退改签却要多出 20 倍的费用, 这对商务人士来说, 得不偿失!”邢先生希望, 航空公司莫让这 1% 的差价伤了乘客的心。

本报记者 房浩

### “穷学生一定是贼”

前几天下午, 我去接读小学的外孙放学。在教室门口, 听一名小男生说: “妈妈, 我的橡皮找来找去找不到了。”妈妈马上说: “你看看班级里哪个学生最穷, 橡皮肯定是他偷的, 明天告诉老师抄这个人的书包。”听此话我即刻指责道: “你这逻辑太荒唐了吧, 这样随意揣测会误导孩子的!” 这名妈妈却说: “有钞票人哪能会偷块小小的橡皮呢? 只有穷人才会把几块钱看得很大。” 姜洪章



中国新闻名专栏

岂有此理事

### “抽香烟可以驱蚊”

日前, 我在昭化路一家米粉店用餐。吃了一会, 闻到有股烟味, 转头张望发现, 一个坐在墙角的男青年正在抽烟。我责问他说: “饭店里不准抽烟的。”男青年不理不睬。这时, 一位服务员过来说: “你没看见墙上禁烟招贴吗, 要抽烟请到外面去。”谁知, 男青年嬉皮笑脸地说: “你们店里蚊子这么多, 我抽烟可以驱蚊。”服务员坚持要他离店, 男青年无奈只得掐了烟头。 杨克昌 文 绍波 图



## 沙发异味重无法入房住

经本报多次协调, 商家已经办理退货

### 和事佬

面对面 调一调

【本报调解】

读者汪女士反映: 今年 1 月中旬, 我在宝山区长逸路建配龙市场买来一套“左右沙发”, 价格 3 万多元。买来后, 沙发一直有异味, 令我们无法在新房居住。

“左右沙发”属于深圳市左右家私有限公司。记者约请汪女士和“左右沙发”商家一起来到本报读者接待室调解。汪女士说, 沙发是为新房配制的, 3 月下旬送到后一直有异味。“我家近 300 平方米的面积, 几个月下来, 沙发味道一直

散不掉!”汪女士称, 家里有孩子, 异味大让他们一直无法搬入新房。

经调解, “左右沙发”商家称, 他们会上门察看, 争取找出异味原因。商家上门检验后表示, 沙发质量没问题, 但靠近细闻还是有异味的。考虑到汪女士的情况, 商家可以为她办理退货手续, 但要她承担一定运输费、包装费、折旧费等, 总计 6000 多元。汪女士觉得费用太高, 后经本报再次协调, 商家将费用降低到 5000 元, 并办退货。对这样的处理结果, 汪女士表示接受。

本报记者 王新华 屠仕超

## 一包腌肝发臭能否“退一赔十”?

顾客要求不符《食品安全法》, 店方愿意赔偿 100 元

读者卢女士反映: 7 月下旬, 她在上海第一食品五角场店买了一斤真空包装的鸭腌肝, 价格 49 元左右。回家后, 她打开吃的时候发现鸭腌肝臭得厉害, 于是立即带着东西赶到商店讨说法。

在第一食品五角场店, 双方就赔偿问题未谈拢。“按食品安全法有关法规, 我是不是可以‘退一赔十’呢?”卢女士提出疑问。

记者致电第一食品五角场店, 工作人员表示, 卢女士买的鸭腌肝中, 确实有一包已发臭, 这是因为真空包装已漏气。他们愿意就这包发臭的鸭腌肝“退一赔十”。“一包鸭腌肝就两三元, 退一赔十也就是二三十元, 但我们愿意拿出 100 元赔偿。”第一食品商店五角场店称。

为此, 记者咨询市消保委法研部主任汪鹤, 他表示, 按照《食品安

全法》, “生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品, 消费者除要求赔偿损失外, 还可以向生产者或销售方要求支付价款十倍的赔偿金。”从这起案例看, 这包鸭腌肝不完全符合“退一赔十”的规定。消费者可以退货或换货, 或者接受商家 100 元的补偿。

本报记者 屠仕超



### 上海好心人

中国新闻名专栏

女儿年幼, 丈夫植物人, 公婆年迈多病, 农妇唐其梅

## 不离不弃为爱撑起这个家

“一家人幸福、健康、快乐地生活在一起, 就是最大的幸福。”然而, 对崇明县港西镇的农家妇女唐其梅来说, 这成了“奢求”。2013 年, 丈夫在送货途中不幸摔倒, 成了“植物人”。两年来, 为了给丈夫治病, 她花光所有积蓄, 向身边亲戚借遍了钱, 甚至还接手了丈夫的工作, 有爱有坚强, 撑起了这个家。

#### 车祸成了植物人

2003 年, 老家江苏连云港的唐其梅经人介绍, 与崇明县港西镇的沈羽结合, 没过多久, 女儿晶晶出生了, 乖巧可爱、懂事听话。丈夫主外, 为人朴实、勤恳刻苦; 唐其梅主内, 打理农活, 操持家务, 全家人过着平凡而稳定的生活。

一次意外, 打破了这一家人的平静。2013 年 9 月 6 日, 天下着小雨, 沈羽骑着电瓶车送货, 由于雨天路滑, 骑到三岔路口处, 连人带车摔倒, 当场昏迷不醒。为了挽救丈夫的生命, 唐其梅花掉了所有积蓄, 还借了近 30 万元。沈羽虽保住了性命, 却成了植物人。面对“植物人”这三个字, 唐其梅感到从未有过的压力: 家中的顶梁柱倒了, 女儿晶晶刚上小学, 年近 70 岁的公婆年迈多病……原本幸福的一家顷刻变得风雨飘摇。

唐其梅老家的亲戚劝她放弃, 回老家去。但看着年幼的女儿, 年近 70 岁的公婆, 躺在床上的丈夫, 唐其梅坚定地摇了摇头: “我要给这个家庭看到希望。”

#### 坚守家庭挑重担

为了家庭, 唐其梅决心振作精神, 重新出发。她在城内租了间民房, 接手丈夫先前的杀鸡生意。于是, 她一边起早摸黑工作, 一边照料年幼的女儿和躺在床上的丈夫。

由于丈夫住院治疗期间, 生意停止了一段时间, 许多客源断了,

唐其梅咬紧牙关, 四处打听需要货源的饭店。慢慢地, 生意有了起色。

每天早晨 3 点就出门进货, 杀鸡, 送货……一直忙到晚上, 一天十几个小时下来常常累得挪不动腿, 但唐其梅无怨无悔。

丈夫的病久久不见好转。有一次, 唐其梅听朋友说起, 有位老中医配制的“偏方”能治丈夫的病。唐其梅立马赶去买中药, 想给丈夫试试, 期待有所转机。然而虽然经过治疗, 丈夫的病情未见好转, 家人也多次对治疗失去信心, 唐其梅总是安慰大家: “我们只要坚持, 就会看到希望。”

#### 好人捐助记恩情

坚强面对一切, 事情会有转机。一次学校家访, 晶晶的家庭情况被班主任得知, 引起了西门小学方面的关注。学校不仅为晶晶免去午饭和晚饭费用, 还帮她支付了第二期爱心暑托班的课程费用。同时, 班主任与任课老师也对晶晶关心有加, 时常与她谈心, 鼓励她开朗乐观地生活。

有一次, 学校校长与上海新业锅炉高科技有限公司董事长朱永昌说起晶晶的事, 朱永昌随即加入了“爱心队伍”, 每月捐助 3000 元, 补贴晶晶一家的生活费用。

温暖不断, 令唐其梅感动不已, 懂事的晶晶更是让唐其梅欣慰。在家里, 十岁的晶晶已经会主动帮妈妈做家务。妈妈累了, 她还会给妈妈捶背、擦汗, 给她讲笑话, 逗她开心, 晶晶的学习成绩也很优异。每当妈妈失落时, 她还会加油鼓励: “妈妈不要哭, 等我长大了我来照顾爸爸。”唐其梅暗暗告诉自己: “我要一路撑下去, 为孩子, 也为帮助过我的人。”

本报记者 陈浩  
通讯员 石思娟