

不能任由机票代理野蛮生长

纪玉



今日论语

中秋刚过,国庆将至,许多人已经早早在网上订好机票,期待享受一个愉快的假期。然而,如果行程需要更改,却遇上机票退改签费用过高,这份愉快心情就要打上一个折扣了。

新华社记者调查发现,一些机票代理商向消费者收取远高于航空公司标准的退改签费用。比如,有消费者订错机票,退票时被收取了高达票面金额近一半的手续费,是航空公司标准的近五倍。多收的钱,恐怕就进了代理商的口袋。

如今,机票代理业务在网络上发展迅速,为消费者提供了更多选择,但是这种迅速发展,带了点“野

蛮生长”的味道。今年一季度,上海市消保委收到的有关航空票务预订的投诉就有1286件,投诉主要集中在机票套餐退改签费用过高。中国航空运输协会在今年上半年受理的针对机票销售代理企业的投诉中,“不按航空公司规定收取退改签费用”也要占到八成。

而退改签高收费,只是一些机票代理商为了牟利使用的手段之一。去年,上海市消保委空港办受理的航空票务类投诉中,八成以上涉及票务代理业务,一些机票代理商大玩“猫腻”,牟取不当利益,比如低价机票高价出售、擅自为未使用机票办理退票等等。

网购机票,已成为消费者投诉的热点。按理说,要做机票代理业务,并非没有门槛,必须拥有中

国航空运输协会颁发的相关资格证书,而要获得资格证书,必须符合一系列条件,并经过一定的审批程序。但现实中,却是“一张板凳一根电话线”就能经营机票代理业务,原因在于,一些拥有资格证书的企业允许他人“挂靠”。在新华社记者联系到的一家代理公司,只需9800元并准备好证件,任何人都可以挂靠在其资质下成为代理。这家公司还可以提供一些机票网购平台的销售号租赁,也就是说可以绕过网站设置的入驻门槛,冒用身份销售机票。

可以看到,事前设置门槛当然要紧,但如果缺乏日常监管,违规经营者轻易就可藏身于市场之中,侵害消费者权益。因此,政府相关部门、行业组织、航空公司、

机票网购平台、机票代理企业等有关各方,都应负起各自的责任,维护机票代理市场的秩序。相关部门和行业组织应完善法律法规、行业规范,以适应机票代理市场的现实发展,同时加强监管,整治现存的市场乱象,不仅要针对代理商具体的违规行为进行处罚,而且对于利用相关资格证书牟利的代理企业,应采取吊销证书等惩罚措施。航空公司、机票网购平台等也应针对代理商的行为有所约束,不能为了扩大业务就忽视侵害消费者权益的行为。

机票代理市场目前鱼龙混杂、良莠不齐,不诚信经营行为不时冒出,让消费者防不胜防。多一点约束,多一点规则,才能让这个市场多一点活力,少一点野蛮。

不应妖魔化中国游客

日报观点

一对中国游客在日本涉嫌袭击超市员工,被当地警方逮捕,激起新一轮的口水潮,比较集中的批评在于中国游客的素质。

这个世界上不合理的事情之一,就是不经调查研究,也不经深度思考,就简单地给人或事贴标签。

中国游客素质这个事,也有类似情况。中国人海外旅游热,是近些年来兴起,我们以前确实没有大规模出去过,尤其是某些文化水平稍微低一些的中老年人,对世界的通行规则,其他国家的法律、其他民族的风俗等等,确实了解比较少,难免有一些撞线触礁的地方,而国内的道德文明建设也处于正在建设中,有些地方确有不足,尤其是国人的自我约束比较弱,这些都是事实。如果由此认定中国游客没素质,显然是武断的,在国人海外旅游人次已经以亿单位来计算的时候,一定数量的不文明行为并不足以给全体中国游客的素质定性。

事实上,中国人(指整体上的中国人)一直是以一种饥渴的态度在学习世界的通行规则。而世界各个地方,也并不如我们想象的那么高级,澳大利亚街道上照样有烟头——而且可以肯定有的是本地

人扔的,欧洲街上也同样有本地人大声喧哗醉酒闹事。任何事物都有不同的侧面,任何人群也都各色各样,即使同一个人遇到同类事件,在不同情境下的处理方式可能都有不同。所以,以偏概全要不得。

当然,不打标签并不是要否定对游客的文明教育和呼吁,建设旅游文明仍是必须的,只是说遇到负面事情,该批评就批评,但没必要上纲上线地扩大打击面。(郁晓东刊今日北京晨报 本报有删节)



“喂,朝那边挖!”

盗墓案并不稀奇,但令人震惊的是,在有的遗址盗掘案中,竟有考古人员涉案。

天呈 画

生活杂拌儿

陕西咸阳40多名游客近日遭遇“零团费”陷阱。在香港,他们被导游带进一家珠宝店后,珠宝店大门便关闭了,直到3个小时后所有人都买了东西才被放出来。但他们似乎并没有被舆论同情。很多人都嘲笑这些游客:“天上不会掉馅饼”的防范意识都没有,不宰你又宰谁呢?

有关“零团费”陷阱的新闻并不少见。最初,舆论是把矛头指向旅行社涉嫌欺诈消费者,类似事件多了之后,舆论又开始指责游客抱着“占便宜”的侥幸心理才掉进了消费陷阱。

旅游是消费,在消费领域,“便宜无好货”这个传统意义上的常识,如今是否还有普遍的经验意义,实际上是需要打一个问号的,

“零团费”游客活该挨宰?

陈方

否则,那么多“特价”商品岂不都成了陷阱?在消费市场上,各行各业竞争越来越激烈,特价活动越来越多,很多消费者专门盯着“特价”,这也是一种消费观。

我每次出门都盯着特价机票,并不会因为“特价”而对服务不到位忍气吞声。去年,因为抢到旅行社的“特价尾单”,花了500元跟团在泰国玩了6天。那个旅行团里,我私下打听其他游客的团费,从1500元到2500元再到3500元不等,我的500元团费和“零团费”没有太大区别,但是这个旅行团并没有因为团费不等有服务差异。那趟旅行,确实去了一些购物点,“地导”也会因为

游客不购物甩脸色,好在没有出现强制购物的情况,总体而言,那是一次性价比还算高的旅行。

所以,我并不认可舆论动辄指责游客的“贪婪”。旅行社不是福利机构,不会做亏本买卖,我们也知道“零团费”是旅行社的特价促销,可游客并不清楚一个旅行团里“零团费”的游客能占到多大比例,虽然旅行社从这部分游客身上赚不到钱甚至贴钱,但如果非“零团费”游客占到绝大部分,旅行社也并非没有盈利的可能,这也是他们的经营策略。那么,我们是不是天然地认为“零团费”游客一定意味着被宰?这样的潜意识其实也背离了契



新民随笔

一句话两因果

朱晓昆

一句话能让人笑,一句话也能让人跳,这说得真是一点不错。

“让人笑”无疑增进亲情友谊,“让人跳”难免产生误会隔阂。如果是在家人朋友之间,这种误会还容易解释、化解;如果是在不相识的人之间、个人与公共部门之间,误会的消除可就没那么容易了。

最近听朋友抱怨去体检时医生的一句话。她走进一个检查科室,见医生正埋头写着什么,便站在旁边候着。医生一回头:“做啥不坐下来?”朋友小心地说:“以为你在忙……”医生厉声道:“每年都体检,坐下来也要叫的啊?”这句话,让人陡生不快。

相较其他病人,体检者的心情应该是相对轻松的,这两人之间,也本没有矛盾和恩怨。不愉快的体验就是因为脱口而出的这一句。

最近有另一个朋友在回味等车时站点工作人员的一句话。那天因为地区里有活动,公交车终点站的发车地点临时调整,车站上告示了新上车点。一个女乘客看了就来了火气:“我要到医院去吊盐水的,早知道还要走这么长路,我就搭老公的车了,现在盐水也吊了半瓶了!”估计她眉头皱得很紧,旁边车站工作人员便笑着指着自己的额头说:“这位大姐,你这里松点,病就好了大半啦,盐水也不要吊了。”这句话,让周围的人都笑开了,那女乘客也自嘲:“这倒是的。”

公交临时调整本没什么过失,但总归是给乘客带来了麻烦。这两人之间也是萍水相遇,从抱怨到愉快的心情就是因为善意的这一句。

医生的这一句,能不说么?能不这么么说么?车站人员的这一句,却有点意思,很有价值。

想到见识过的诸多说话口气,老实说确实经常会有让人失望的。整体社会心态的平和首先需要自觉地自我纠偏,尤其是在公共窗口上。不经意的一包垃圾(一句坏话)扔出去,收拾清理的成本会很高。相信任何社会的进步都是会良性循环的,当一个人接受了良好的讯息,潜意识中也会想回报良好的东西。

常说说“让人笑”的话,即使这时你已很累、你也有委屈;尽量别“让人跳”,因为由此散播的负面情绪,就算暂时得到了宣泄,最终也会反馈过来,让你同样受伤。