

特价票退票费航空公司“内部定”

市民反映退订上海飞多伦多万元机票损失六千

暑假是出行旺季，机票市场也经历了高峰，但一些旅客发现，现在低折扣的特价票在退改签方面的收费越来越高。记者在调查后发现，因主管部门对特价机票的退改签并无明确规定，收多收少完全成了各大航空公司和机票代理商可以“自说自话”的“自留地”。近日，本报就接到市民张女士的反映，她在退一张直飞加拿大的深航机票时，机票代理商竟要收取高达60%的退票费。

退订机票损失六千元

张女士说，她的弟弟原计划8月19日启程到加拿大多伦多留学，为了买到价格优惠的机票，她一个月前就在“去哪儿”网上找机票，并订了8月19日从上海直飞加拿大多伦多佩尔逊机场的单程票，票价为10442元(含燃油费1260元)，由一家名为“环球机票”的代理公司出售。

8月4日，张女士的弟弟被拒签，行程泡汤后，张女士决定退票。她和“去哪儿”网联系，对方表示，因其购买的是“不准转签、不准更改、不准退票”的“三不准”机票，所以不能办理退票，并让她自行和票务代理协商解决。张女士和机票代理商“环球机票”客服联系后，对方表示，可以退票，但必须支付5950元退票费。高达近60%的退票费，让张女士感到无法接受。对此，对方却称，“退多少都是公司内部规定。”

退多退少是内部规定

据了解，虽然退票费的多少有行业参考标准，但目前多数航空公司执行的退票费用比例各不相同，自主权还是掌握在航空公司手中。一般来说，折扣越低、票价越低的机票，退票费用比例则越高。购票过程中若涉及到机票代理，那么退票费就更“说不清”

了。从各大航空公司退票费报价来看，记者发现，往往是飞机出发前24小时内退票、或者购买了折扣为三四折的超低价票，航空公司才可能提出原票价50%的高额退票费，其他票的退票费大多为5%至30%。张女士所购买的机票未低于4折，其提出退票的时间也大于一周，因此60%的退票费显然不合理。

昨天，记者咨询深圳航空公司的客服获悉，因机票代理商和深圳航空公司有合作，票价就和官方报价不同，退票费也不同，具体收取多少只能听代理商的。记者随后与“去哪儿网”取得联系，经“去哪儿网”与机票代理商协调，同意按照航空公司普遍执行的标准，即票价的20%作为退票费，为张女士办理退票。

实习生 黄卉
本报记者 左妍

相关链接

特价票退票费无标准

对此，新华律师事务所的连晏杰律师告诉记者，像特价机票“不退不换不转签”本来就有违背公平交易原则的嫌疑。“对于能够再次发售的机票，不当收取那么高退票费；在航班规定起飞24小时以内，2小时以前乘客要求退票的，应在扣除相应的成本之后，按不同时间段合理收取退票费。”

记者查询获悉，国家相关部门在2003年出台《规范旅客运输退票费意见》，要求各运输企业退票费不超过20%外，由运输主管部门制定退票费 and 标准。但目前，民航总局并没有专门的文件对特价票的“退票费”加以规定，比如《中国民用航空旅客、行李运输规则》规定，机票可以签转、更改和退票，但是这一规定是相对于全价票而言。

前昨两天 奉贤宝山4人溺亡

本报讯（记者 屠仕超 王勤俭）几天前，本报刚报道过两个孩子在松江区的景观河道内落水。而前昨两天，不幸的消息再次传来：本市奉贤、宝山两区分别发生了溺亡事故，造成一老三幼共4人死亡。警方提醒市民，游泳要去安全设施齐全并配备救生员的正规游泳馆。

昨天，两名男孩在宝山区水产路附近一河道边玩耍时不慎失足滑落，导致溺亡。

据了解，事发时，有两名男孩在河岸边玩耍，或因河道边湿滑，两人不慎落入水中。路人见两名男孩在水中挣扎，随即报警。警方到场后迅速将两名男孩救上岸，并立即送往附近医院抢救。但遗憾的是，两人都抢救无效身亡。

无独有偶。前天下午4时20分许，奉贤区庄行镇颍桥社区渔沥村村民路过庄浜水闸时，发现水面上漂浮着物体，仔细一看，竟是两具尸体。村民大惊失色，随即拨打报警电话。接报后，公安、消防部门赶赴现场处置，消防队员从水中将两具尸体打捞上岸，发现死者为一名老人及一名儿童。经过警方调查，两名死者系66岁妇女杜某和10岁男孩朱某，两人系祖孙关系。经法医勘查，两名死者体表均无外伤，符合溺水身亡特征，排除他杀。

八旬翁砍伤老伴后 跳楼身亡

本报讯（记者 左妍）昨晚9时30分许，徐汇区永福路复兴西路附近一居民小区内，一名80岁左右的老翁因琐事与老伴发生争执，持刀将其砍伤后自己跳楼身亡。

据邻居介绍，这对老人均已80岁高龄，事发时正准备就寝，但因琐事闹矛盾，冲动之下老翁竟拿起刀来将老太砍伤。见自己闯祸，老翁慌乱之中开窗跳楼。事发后，老太被送往附近医院抢救，已脱离生命危险，而老翁则因伤势过重不治身亡。据悉，事发后警方已封锁现场，案件情况还在调查中。

中山北路 光新路

早高峰6车连环撞30余人受伤

又让829路撞上前方的129路公交车。目击者告诉记者，事故一共涉及6辆机动车，其中4辆受损严重。事发后，大巴车头直接嵌入了829路车尾。而帕萨特轿车受到前后“夹击”，车体扭曲变形，已基本报废。

事发后，相关部门迅速到场，消防队员利

用施工破拆工具将大巴与829路公交车分离。由于事故牵涉2辆公交车，并正值早高峰，车上均有乘客，不少人在事故中跌倒导致撞伤、擦伤。事故中共有30多人受伤，其中3人骨折。事故对该路段交通造成一定影响。目前，事故具体原因和确切过程警方正在进一步调查中。



少年村路 场中路

排水不畅道路积水成小河

“排水系统不给力，从这里走过就像在蹚河。”昨天，读者居先生向本报962555反映，闸北区少年村路场中路附近的道路由于下水管道排水不畅，每逢下雨，路面便积水严重，并且数日不退。行人途经此处，往往一不小心就要被“洗澡”。

居先生说，他就住在附近的小区里，最近接连下了几天雨，少年村路从场中路以北的路段积水几乎没有消退过。行人路过这里不仅举步维艰，要是碰到车子经过，更是被溅得浑身湿透。

昨天下午，记者来到现场时，天空中飘着绵绵细雨，然而少年村路从场中路以北路段却依旧积水严重。路面上的积水大约有5厘米深，几乎与人行道街沿持平。积水从路面当中一直蔓延到两边，宛如一条小河（见图 马家骏 摄）。

记者看到，这条路两边都是沿街商铺和工厂，平日来往的车辆和行人不少。行人经过时都拉起裤脚管，穿着拖鞋，小心翼翼地跟在行驶车辆的后面，以避免被车轮溅起的水花打湿。最近场中路路口正在施工，泥土与雨水混合使得积水变得浑浊不清。

记者向路边商铺询问情况，店员表示这种严重积水的情况已经有一两年了，从未得到过治理与改善。下暴雨时，积水经常会蔓延到人行道上，加上下水管道不通畅排水速度慢，积水通常要两三天后才能排干，最严重时，水还会漫过人行道，流进店堂里，这令店主们苦不堪言。

为此，记者致电彭浦镇政府城建办，对方接线人员称之前并不了解这一情况，会向上级部门反映并着手处理此事。

本报记者 曹文清 实习生 马家骏

花卉市场住宿经营仓储“三合一”

排查安全隐患 36间危棚简屋被拆除

本报讯（记者 左妍 实习生 黄卉）位于闵行北桥地区的花博园是一个典型的住宿与经营、仓储在同一空间的“三合一”场所，危棚简屋密集，环境脏乱不堪，安全隐患突出。今天上午，闵行区相关部门进入现场联合整治安全隐患，拆除了36间存在安全隐患的危棚简屋以及12块违法设立的大型户外广告牌。

花博园地处沪闵路2759号。上午8时，闵行区农委、公安、消防、安监等部门成立的联合行动小组进入市场排查、整治安全隐患。据了解，该市场内有一百多家商户

经营花卉、苗木，现场存储较多农具、强毒农药。“原先这里有300多号人吃住，已经形成了一个封闭的小社会，存在治安、消防等诸多隐患。”附近居民告诉记者，该市场内有不少租户违法搭建了彩钢板等建筑，本身极易燃烧。同时，因经营者一家老小都住在市场里，人口成分复杂，且租户们纷纷占用消防通道违法搭建，导致通道最狭窄处不足2米，又堆积着大量易燃物品，而整个市场内几乎找不到任何消防设施，一旦发生火灾，后果不堪设想。除此之外，棚屋内存在私拉电线的现象，租户又大多使用

液化气钢瓶做饭，非常危险。

考虑到经营户的生命财产安全，联合行动小组立即要求商户自行整改。经挨家挨户确认后，现场施工队又将已经清空的危棚简屋、违法建筑实施拆除。大雨中，36间棚屋被夷为平地，面积达1296平方米。与此同时，市场内违规设立的十多块大型户外广告牌也被全部卸下。

据了解，此前因接群众举报，公安、消防、安监等部门曾多次进入市场进行安全检查和整治，但遭到了小部分租户的阻挠。昨天上午，公安、特保人员已先行进驻市

场，恢复了市场秩序。随后，闵行区农委等相关部门在市场内安装了监控、照明、喇叭等设施。下午，宣传组进入市场，逐户开展安全宣传工作。工作人员表示，今后会对市场加强安全监管，必要时会采取联合执法、强制执行等措施消除安全隐患。

