

民航局发通知要求治理退改签“乱象”

特价机票一律不得退改签？ 得改

提前很长时间改签却仍被收取高额改签费用，机票退票费比购票价格还高，机票代理机构网站的退票费比航空公司官网的退票费贵……一直以来，这些机票退改签“乱象”备受诟病，也是旅客投诉的“热点”。青年报记者了解到，中国民航局近日已出台新规要求改进票务服务工作，这些机票退改签“乱象”有望得到治理。其中，民航局对航空公司完善退改签收费制度并改进服务进行了规范，特别要求制定机票退改签收费“阶梯费率”。

青年报记者 刘春霞

航空公司要制定 机票退改签收费“阶梯费率”

为切实改进和提升票务服务，维护旅客合法权益，民航局近日发布了《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。

民航局表示，此前，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(以下简称退改签)服务中存在的一些“乱象”也曾引发社会广泛关注。对此民航局在2018年开展的“民航服务质量体系建设”专项行动中，将改进票务服务列为一项重点任务。

民航局在《通知》中要求，航空公司要完善退改签收费制度并改进服务。具体有：

航空公司销售客票应当严格执行明码标价规定，在官网、APP等渠道的显著位置上及时、准确、全面地公布实际执行的国内航线旅客运价种类、水平及包括退改签收费标准在内的适用条件，切实履行对旅客的告知义务，便于旅客查阅和社会监督；在旅客购买机票过程中，要清楚告知旅客退改签收费标准等条件。

航空公司要合理确定客票退改签收费标准，退票费不得高于客票的实际销售价格。要制定机票退改签收费“阶梯费率”，即根据不同票价水平和时间节点等，设定合理的梯次收费标准，不能简单规定特价机票一律不得退改签。

航空公司要统一规范直销和分销渠道的退改签制度，确保全渠道(含直销、分销渠道)退改签收费标准一致。要加强对有委托授权关系的OTA平台、销售代理企业的管理，对违反收费标准的进行严格处罚。

航空公司要以“真情服务”为原则，优化退改签制度、简化退改签手续、缩短退票还款时间。要加强新技术推广应用，通过移动互联网技术为旅客退改签机票提供“一站式”解决方案，让“数据多跑路、旅客少跑腿”。要具备为旅客提供客票退改签收费标准的验真查询服务功能。

航空公司要为旅客错购机票(例如姓名书写错误、重复购票等)提供免费补救措施。在界定旅客错购情形时，应当把握合理且包容原则，对于航空公司无法证明旅客非错购情形的，均应视为错购，并提供免费退票等服务。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。

民航局要求航空公司根据以上要求，在通知下发之日起30日内制定落实方案。

OTA平台等要严格执行 航企退改签收费标准

除了航空公司，《通知》还要求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。具体有：

OTA平台、销售代理企业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。



民航局出台新规规范机票退改签制度。

青年报资料图 记者 施培琦 摄

OTA平台、销售代理企业在旅客购票过程中，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，严防为“爬虫”抢占机票提供转卖渠道。

此外，《通知》还要求中航协要加强行业自律和监管，行业主管部门要加强对退改签收费监管。

[反馈]

携程：退改签规范化“将带来长期益处”

对于民航局此次推出的规范机票退改签举措，OTA(在线旅游服务商)多位行业人士认为，退改签的规范化发展“将带来长期益处”。

携程网方面表示，进一步规范机票退改签服务，是直指行业痛点的举措。“短期来看，需要行业上、下游的充分配合和调整；长期来看，则非常有利于整个民航业发展。OTA平台也将是行业规范化的受益者之一。”

过去一年，一些消费纠纷案例把机票退改签问题推上舆论的风口浪尖，机票高额退改签费用、特价机票不能退改签等现象引发了一些争议。在舆论发酵后，主要的互联网机票销售平台均承诺：坚决清退违规操作代理商、在平台醒目展示机票退改

签规则、机票退改签收费与航空公司保持一致等。携程机票服务负责人此前表示，携程在主动优化用户机票退改签服务上已经采取了不少措施。

对于此次民航局推出的举措，民航专家也认为，在退改签收费方面，主要还是将价格规范、合理、透明化，并且让乘客充分了解，比如在购票、出票时为乘客推送退改签事项和收费告知等。

也有专家认为，不同航空公司、不同航线有不同的特点，因此难以采取统一的价格管理，“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；而一些低价票的话，退改签的手续费与票价相比则会相对较高”。

今年预计沪产水果总量约有30万吨

成熟期比往年提早7-10天 糖度更高

青年报记者 刘晶晶

本报讯 夏天到了，又到了一年吃水果的好季节，晶莹剔透的马陆葡萄、入口即化的南汇水蜜桃、甘甜爽脆的松江水晶梨、甜蜜带酒窝的金山蟠桃、鲜嫩多汁的奉贤黄桃，专属于上海人的这份甜蜜如约而来。记者昨天从市林业局获悉，预计今年沪产水果总量约30万吨，今年的果品成熟得更早，甜度也更高。

据市绿化市容局统计，目前，上海有经济果林总面积23.5万亩，投产面积为22.4万亩，其中桃的投产面积为6.6万亩，葡萄为5.9万亩，梨为2.6

万亩，柑橘为6万亩，预计今年沪产水果总量约30万吨。

今年上半年天气对沪郊果树生产相对有利，预计全市水果产量较去年将稳中有升。今年的梅雨季具有多年难遇的“非典型”特征，属于黄梅，雨量较往年偏少，这少雨高温的天气，让即将进入成熟期的沪郊果品加速了糖分积累，成熟期比往年提早了7到10天，6月下旬马陆葡萄大量上市，7月上旬南汇水蜜桃、松江水晶梨全面上市，随后金山蟠桃、奉贤黄桃也将纷纷甜蜜登场，目前已上市果品的糖度普遍比往年同期要高。

据悉，自2002年以来，本市不断

优化林果产业布局，已形成了“一区一品”“一镇一品”的栽培格局。嘉定马陆的葡萄、浦东南汇的水蜜桃、松江仓桥水晶梨、崇明柑橘已成为沪郊水果几大“拳头”产品；金山蟠桃、奉贤黄桃、青浦枇杷以及蓝莓、猕猴桃、火龙果等小水果特色果品在上海市民中也有着较为广泛的知名度。

与此同时，沪产果品的注册品牌也逐年增加，明星品牌不断壮大。据市林业总站的不完全统计，本市注册的果品品牌已超过100个。

据悉，今年，市农林部门将继续联合开展“果园公园手拉手，地产果品进家园”活动，组织以本市“安全优质信

得过果园”和“水果标准园”为主的果园、合作社进市区八大公园展销。果品展销点分别位于上海植物园、杨浦公园、金桥公园、黄兴公园、中山公园、共青森林公园，展销时间为7月15日至9月20日每天上午6:00-10:00。

7月28日-29日在杨浦区五角场下沉式广场，市林业部门还将举办第七届“乡土有约”-2018上海市夏季优质果品推介会。届时代表上海果树生产最高水平的20家“安全优质信得过果园”将携手出席。此外，市林业部门还将举办“乡土有约”系列果品推介活动，向市民推荐优质果品采摘路线。