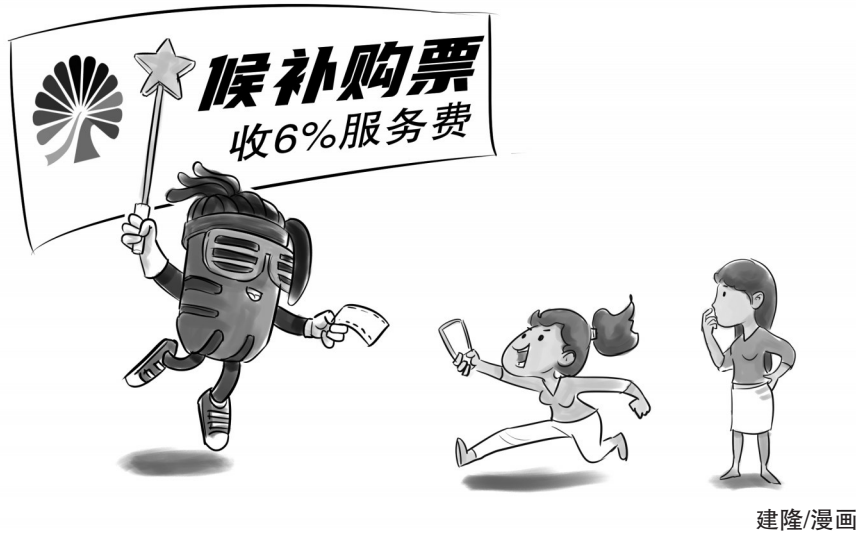


“候补购票”收6%服务费合理吗？

热门演出一票难求,大麦网上线演出门票候补功能,加收6%服务费引来不少争议;江苏省消保委表示,创新手段的推出不应以侵害消费者的原有权利为代价,收服务费值得考量

中国之声 央广网

今年以来,演出市场热度持续走高,热门演出更是一票难求。近日,大麦网上线演出门票候补功能,其流程与候补火车票基本一致,不过其加收总票价6%服务费的做法,引来不少争议。这究竟是优化服务,还是变相加价?江苏省消费者权益保护委员会针对此做法公开表示,候补功能是票务平台的新探索,值得肯定。但是创新手段的推出不应当以侵害消费者的原有权利为代价,是否应该向消费者加收服务费值得考量。



建隆/漫画

现象:平台加收6%服务费引发网友热议

根据大麦票务平台发布的候补票须知,候补功能是指当演出门票售罄且经主办方同意开启候补时,用户可选择预付全款,待该项目有新增库存时,系统将优先为候补订单进行匹配抢票。基于平台技术开发及运营维护成本,平台收取总票价6%的候补服务费。

针对这一功能的讨论褒贬不一。有消费者表示,和动辄加价数百元甚至上千元的“黄牛票”相比,只要能买到心仪的座位,加收6%的门票候补费可以接受。经常买票看演唱会的消费者杨女士说:“今年大麦上放的票,抢到难度还

是非常大的,尤其是热门的演艺人员。如果真让我们抢到票,加价是可以接受的,因为黄牛的市场价远高于(候补)服务费。之前我在大麦上预订,如果有票的话会给通知,但是没有候补功能。”但也有网友认为,大麦票务平台加收服务费的

做法是在变相加价,甚至有网友担心这是不是一种“饥饿疗法”。南京市民张先生表示:“我比较担心的是,如果消费者候补购票需要支付额外的服务费,那么平台会不会出现故意限制出票数量,把本应正常放出的票留到候补环节加价出售。”

客服:候补票源来自退票和新增门票,不支持实时公开售票情况

大麦网人工客服表示,候补票源主要来自用户退票以及舞台搭建或现场重新规划后,经过专业勘察,新增的可售门票。候补不成功或中途取消候补订单的,均会全额退回候补预付款项,但平台不支持实时公开售票情况,没有相关的数据。

无法公布实时的售票数据,却对候补门票加收服务费,对此,江苏省消保委认为,候补功能是票务平台的新探索,避免了消费者购买高价“黄牛票”,为消费者提供了二次购买的机会,这些做法值得肯定。但是,这些创新手段的推出不应当以侵害消费

者的原有权利为代价,是否应该向消费者加收服务费依然是一个值得考量的问题。江苏省消保委投诉部工作人员雷羿恬说:“大部分消费者对大麦的这种行为是表示否定的,觉得在加收服务费的情况下,候补功能更像是在割韭菜,

而不是真正提供有效的服务,有这种候补功能可能方便了一部分消费者进行二次抢票,防止他们从黄牛手中买票。大麦能够推出这种功能,实际上是对自己的服务进行了一种改进,但是它要加收服务费,这个事情我们觉得还是有待商榷的。”

专家:平台信息应公开透明,服务费定价应更科学

不少网友留言认为,一些演出门票价格高昂,6%的服务费将是一笔不小的支出,仅仅以平台技术开发及运营维护成本为由收取服务费是否能够服众?江苏省消保委认为,在票务销售时,平台应以更加公开透明的态度来面对消费者,及时公开票务信息、商品数量、售后服务信息。

也有候补功能,它是不需要收费的。以平台技术开发和运营维护成本为由收取服务费,其实不能让人信服。我们认为票务平台作为文体演出活动和消费者之间的重要连接,应当肩负起社会责任。这种候补服务需要建立在透明的情况下,如果平台本身不透明,这种候补很容易让消费者产生平台是不是可能去囤票,在候补阶段再放票加收服务费。”

到候补环节加价出售?对于网友的疑问,大麦官方并没有作出正面回应,仅大麦客服表示:“候补票是部分用户退票,以及舞台搭建或现场重新规划后,经过专业勘察,新增的可售门票。”中国政法大学副教授朱巍表示,大麦网只有让退票数据更加透明,才能消除网友的担心和疑问。“现在大麦网这么做,从制度角度来看,渠道是没有透明的,到底有多少人退票,数量是多少,什么位置,到底是谁退的票,至少应该在渠道可溯源机制上可以落实一下。另外一点,因为消费者不知道到底有多少退票,而出票方推定所有的后面出的票都是退票的范围,有可能加

了6%。”朱巍建议,票务平台应在退票信息可溯源、公开透明的基础上,再考虑退票的便捷性和平台成本的问题。此外,相关服务费应考虑更为科学的定价方式。“这6%是怎么来的?是不是票价的不同,6%肯定也不一样,但是相关的候补手续是一样的。也就是说,如果一张票是500块钱和一张票是2000块钱,6%就差不多,但是后台对两个不同等级票的退票手续,人工成本却是一样的,那么就可能造成对一样的成本,消费者要支出不一样的钱。退票的机制在价格上应当有一个更科学的定价方式才更好。”朱巍表示。

新闻延伸

“强实名”后“黄牛”有了新套路

律师表示,扫码用自己的信息注册购演出票,有个人信息泄露及财产损失的风险

演唱会门票购票“强实名”限制了“黄牛”大量囤积门票的行为,但市场上又涌现出一系列新的“黄牛”倒卖模式。记者暗访时,“黄牛”表示他们认识主办方、有邀请函,也就是二维码,买票人员扫码用自己的信息注册就行。有消费者透露,目前市场上代拍价格颇高,一张票面价是980元的演唱会门票仅代拍手续费就需要上千元。代拍过程中,“黄牛”收集到消费者信息,再通过社交平台招募抢票人员,在聊天群内公布消费者姓名与身份证号。律师表示,这一情形有个人信息泄露及财产损失的风险。专家建议,可以用预约、摇号、抽签的方式来帮助消费者更公平地获得演唱会门票。

记者被赶出观演区找“黄牛”全额退款遭拒

此外,记者近日在上海体育场举办的一场演唱会外场走访时发现,不少“黄牛”伪装成纪念品销售人员,他们表示可以通过员工通道进入场内,如果中途被赶出去可以退钱。“因为他们和主办方打了招呼,塞钱了。”在“黄牛”的催促和诱导下,记者支付1700元,由“黄牛”带领顺利进入票面价只有1555元的内场。由于场内没有大面积空座,与“黄牛”的描述不符,记者找不到座位只能站在内场边缘的一个角落。演唱会开场后,安保人员一一核实未落座观众的真实座位情况。记者被安保人员赶出了观演区,但未被带离体育场。当记者被赶出观演区后试图联系“黄牛”全额退款,遭到拒绝。最终,记者只拿到了300元的退款。

“黄牛”背后的人是谁?

在记者的采访中,“黄牛”们只愿报价,讨论有利于订单成交的问题,对于票务的来源并不愿多谈。有“黄牛”称:“实名制录信息,你提供身份证与手机号,演出票会录到你的票夹里。”也有“黄牛”笑言:“毕竟主办方是我的恩人,只能偶尔调侃,其他我不适合说。”值得注意的是,今年9月,文化和旅游部、公安部联合印发了《关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》,要求演出举办单位面向市场公开销售的门票数量比例由原来的70%提高到85%,对其余15%的门票,要求在演出前24小时进行个人信息绑定,做到“实名绑定、实名入场”。“除了官方售票,主办方也会预留一部分票,比如工作票,还有回馈给品牌商赞助的权益票,一部分黄牛票可能是从工作票及赞助票流出的。”肖阳在演出行业十多年,经历过疫情防控期间的行业低谷,也经历了今年的行业复苏。“我们现在在做舞台剧,还在内测阶段,没公开售票,剧院旁就有人在卖加价的观摩票了。”另有一位票务公司的从业人士告诉记者,演出票除了给票务代理,主办方或者承办方也会给“黄牛”一些票,票房不好能适当保底。不过,也有分析人士指出,以今年演唱会的热度,赞助商拿票很难。“以前,七八万人的体育场开演唱会,可能有一半的票是送的,今年这种情况基本不存在。”艾媒咨询创始人兼CEO张毅向记者直言,“老百姓看到的是黄牛,黄牛背后的人是谁?谁手里有大量的票、谁得利,那谁就有炒的动力。”艾媒咨询数据显示,2023年,中国演出市场规模预计将超过900亿元。(综合央视新闻、澎湃新闻、央视网)

福建省富达精密科技有限公司铝装饰条、五金配件技改项目公众参与信息公示

《福建省富达精密科技有限公司铝装饰条、五金配件技改项目环境影响报告书》(征求意见稿)已基本编制完成,根据相关法律法规,现公示以下内容:

1. 征求意见稿全文及公众意见表的链接: <https://pan.baidu.com/s/1TdAxDiuzMAYBtaSZHxRL3w> 提取码:0lqk;
2. 征求意见范围: 祥芝镇湖西村、莲坂村等周边居民、单位及其他相关者;
3. 建设单位: 福建省富达精密科技有限公司; 地址: 石狮市祥芝镇鑫旺路5号; 联系人: 蔡工 (0595-68870782);
4. 起止时间: 2023.11.9-2023.11.22。