海峡都市报 报料：智慧海都 968880
2024年1月18日 星期四 责编/李焕泉 美编/建隆 校对/惠琴
智慧海都

市民手一抖，错买了机票，付款6338元只退了269，引发热议

机票“手续费”为何如此高昂？

近日，上海一市民买机票时选错日期，付款6338元，退款到账仅269元……相关话题登上微博热搜，引发网友热议。东航工作人员表示，客票上若带有“不可退票”的字样，只能退还除了燃油附加费之外的其他税费。目前双方达成初步协商方案，该名旅客将自行再购买一张机票，东航承诺补偿差价与“改签费”。

机票免费退票难、自愿退票费用贵，成为困扰不少旅客的难题。那么，机票退费为什么不能像火车票一样？不可退改算霸王条款吗？高额退票费何时休？记者就此进行了解。

建隆/漫画

市民：六千多元的机票，退票“手续费”5340元

“东航APP上的字比较小，我没戴着老花眼镜，一不小心看错了。”龚先生讲，1月5日晚7时许，他打开东方航空APP，购买了一张1月10日从上海浦东国际机场飞往澳大利亚悉尼金斯福德史密斯机场的机票，为基础经济舱（L），包含税费后的价格为6338元。

付款后1分钟，龚先生在核对信息时发现买错了日期。于是，他立即在APP上选择“退订”，没想到，手机画面上显示的退款金额却让他惊掉了下巴：269元。

记者从龚先生发来的截图上看到，订单付款日期和时间为1月5日晚上7时13分，收到退款的金额为269元，而申请退单的时间为当晚7时19分，也就是仅仅6分钟后。

在“明细”一栏内显示，票价及税费6338元，“扣手续费”5340元。这笔高昂的“手续费”，为机票总价的84%还多。

客服：机票上显示“不可退票”，只能这样办理

事发后，龚先生马上联系东航客服，得到的答复却是“规定如此”。“他们说，机票上显示‘不可退票’，只能这样办理。他们表示很理解我的心情，但是无能为力，就是这样规定的。也跟我说会向上级反映，后面就没消息了。”

记者以消费者的身份致电东航客服热线95530，一名客服人员表示，客票上若带有“不可退票”的字样，只能退还除了燃油附加费之外的其他税费，无法进一步申诉。客服进一步查询后称，269元退款里包含90元机场建设费和其他税费；记者随后表明身份，客服人员称会将情况记录后，向上级部门反馈。

龚先生认为，一方面，强行规定“不可退票”并不合理；另外，在支付时，系统也并未明确弹窗通知，没尽到告知的义务。

目前，东航方面与消费者达成初步协商方案：龚先生自行再购买一张机票，东航承诺补偿差价与“改签费”。

调查：“机票手续费”离谱，不少人遭遇过

其实，有相似经历的网友不在少数。

据此前报道，一网友称本计划一家三口出游，在购票平台购买了3张经济舱机票。起飞前72小时到48小时间，因天气原因计划有变，他在平台上申请退票，不料总花费为4244元的机票钱，却只收到了934元的退款，这让他大为吃惊。“机票在3天内完全可以再售出，航空公司什么也没做就扣掉了3310元，实在太离谱。”

很多旅客都有过类似经历，下单不久后就退飞机票，费用却退回极少。在多家投诉平台上，许多消费者对机票退票、改签所需要支付的手续费数额不满，检索“机票手续费”关键词就有近2万条投诉。“如果航空公司滥用垄断地位，欺诈消费者，那么就不仅仅是补偿消费者的问题了。”可持续交通创新中心研究员李红昌认为。

新规：多家航司降低了退改费率

实际上，最近南航、东航、国航等多家航空公司相继发布了航司客票退改新规，大都是降低了退改费率，也扩大了免费退改的范围和适用场景。

记者调查发现，南航和东航调整后的客票退改规则都明确提到，在票价降低的情况下，允许旅客免费退票。

东航客服人员则表示，由于票价波动发生的免费退改，只适用于原购票渠道机票降价。允许在购票后24小时之内，在同一购票渠道重新购买客票，符合一定条件的原客票办理免费退票。此外，还必须是国内航班，不能是团队客票或者是积分兑换舱位，两张票所购买的航班必须是一致的，同一天、同一个航班行程不变。值得注意的是，规则中表示，在东航自销渠道错购机票，符合一定条件的，也可以免费退票。

而南航的客服人员表示，除了有时间限制，有些特价机票也不包含在内。

质疑：机票退费为什么不能像火车票一样？

实际上，此事之所以备受关注，是因为很多消费者对于特价机票的退款政策表示有疑问，有消费者表示，即使是特价票，也应该给予消费者合理的退款比例。不少网友认为，所谓不可退改的机票是否算是霸王条款？为何航空公司不能参考铁路部门退改签规则？

多位出行平台相关人士向记者解释称，铁路能卖站票，所以如果旅客临时不坐，座位并没有浪费。但航空公司不能卖站票，如果旅客临时取消行程，座位可能就空着，所以从企业角度讲，航空公司会通过收取退票费来避免浪费。

航空领域资深专家秦岭建议，机票的退票规则也不能光由航空公司单方面说了算，相关部门也要对此类问题进行监管和规范，保护消费者合法权益，才能让航空服务更加合理贴心，才是航空业健康发展的长远之计。

2024春运将启，北京市京师律师事务所许浩律师提示，春运期间，旅客订机票十分频繁，航空公司和购票平台一定要严格遵守相关法律法规，清楚明白地提醒游客购票时要注意退票改签的具体规则，不能误导消费者。此外，旅客购票时也要注意相关的退票规则和收费比例，减少不必要的经济损失。

□观点 高额退票费何时休？

旅客需要退改签的情形是非常复杂多样的，很多时候并非出于故意，而是有不得不退改的理由，要么是因为突发事件，要么是因为行程有变化，也可能是像龚先生这样，弄错了关键信息，应该根据退改时间、退改原因、票面价格等因素，给予消费者一定程度的“后悔权”。不合理的格式条款，不应以内部规则为由长期存在，否则不就成了“霸王条款”？买机票不是赌博，怎么就一定得“买定离手”呢？

早在2018年，民航局就针对机票退改签乱象作出规定，但从实际的消费情况来看，不少航空公司还是会在退改签上“为难乘客”，尤其是特价票、打折票的退改签，“一刀切”的情形依然存在。

据相关调查，“退改签难”居于民航业“老大难”问题之首，可见航空业要想增强竞争力，赢回旅客的心，首先就要解决退改签的问题，凸显出维护消费者权益的诚意，让旅客买机票能更加放心，提升旅客坐飞机的意愿。

可喜的是，最近多家航空公司也相继发布了航司客票退改新规，下一步就是要积极落实，主动告知和履行，让旅客真正有“退改签变方便了”的切身感受。没有任何一个航空公司能光靠收取高额退票费发展起来，机票的退票规则也不能光由航空公司单方面说了算，明确售后规则，加强风险提醒的同时，秉持积极帮消费者解决问题的原则，让航空服务更加合理贴心，才是航空业健康发展的长远之计。

（综合广州日报、新民晚报、上观新闻、央广网等）

体彩开奖公告

中国体育彩票超级大乐透第24008期开奖公告

开奖日期：2024年1月17日

本期出球顺序：04+11+20+06+30 05+03

本期开奖号码：04+06+11+20+30 03+05

奖级		中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	基本	6注	9,547,905元	57,287,430元
	追加	2注	7,638,324元	15,276,648元
二等奖	基本	136注	84,867元	11,541,912元
	追加	54注	67,893元	3,666,222元
三等奖		206注	10,000元	2,060,000元
四等奖		920注	3,000元	2,760,000元
五等奖		20,581注	300元	6,174,300元
六等奖		27,696注	200元	5,539,200元
七等奖		42,258注	100元	4,225,800元
八等奖		825,339注	15元	12,380,085元
九等奖		7,995,638注	5元	39,978,190元
合计		---	---	160,889,787元

本期全国销售金额：290297440元。

本期使用第3套摇奖球。

本期一等奖出自：江苏（基本1注）、浙江（基本1注 追加1注）、福建（基本1注）、山东（基本2注 追加1注）、湖南（基本1注）。

813246230.28元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年3月20日，逾期作弃奖处理。

开奖信息查询网站：https://www.lottery.gov.cn

中国体育彩票福建31选7第24017期开奖公告

开奖日期：2024年1月17日

本期开奖号码：04+06+08+14+20+24+27 13

本期出球顺序：06+08+14+20+24+04+27 13

奖级	本地中奖注数	单注奖金
一等奖	0注	0元
二等奖	2注	16806元
三等奖	17注	1200元
四等奖	70注	200元
五等奖	2463注	20元
六等奖	21672注	6元

本期销售金额：893438元。

731946.22元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年3月20日，逾期作弃奖处理。

第24018期开售时间：2024年1月17日20:10:00，止售时间：2024年1月18日20:00:00。

中国体育彩票福建31选7附加第24017期开奖公告

开奖日期：2024年1月17日

本期开奖号码：04+06+08+14+20+24+27 13

本期出球顺序：06+08+14+20+24+04+27 13

投注方式	本地中奖注数	单注奖金
任选一	76注	41元
任选二	629注	22元
任选三	807注	128元
任选四	86注	900元
任选五	5注	8000元
任选六中六	5注	84000元
任选六中五	36注	100元
任选六中四	642注	10元
猜单双一单	0注	26元
猜单双二单	24注	13元
猜单双三单	0注	4.5元
猜单双四单	0注	3元
猜单双五单	0注	4元
猜单双六单	0注	9元
猜单双七单	0注	46元
猜单双全单	0注	610元
猜单双全双	0注	1225元

本期销售金额：985876元。

本期任选六中六出自：福州3501020929门店(2注)，厦门3502092118门店(1注)，莆田3503060448门店(1注)，龙岩3508070414门店(1注)。

1368556.00元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年3月20日，逾期作弃奖处理。

第24018期开售时间：2024年1月17日20:10:00，止售时间：2024年1月18日20:00:00。

中国体育彩票福建22选5第24017期开奖公告

开奖日期：2024年1月17日

本期开奖号码：06+07+09+12+13

本期出球顺序：13+12+06+09+07

奖级	本地中奖注数	单注奖金
特等奖	4注	7120元
一等奖	177注	50元
二等奖	2699注	6元

本期销售金额：109236元。

0.00元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年3月20日，逾期作弃奖处理。

第24018期开售时间：2024年1月17日20:10:00。止售时间：2024年1月18日20:00:00

中国体育彩票排列3（福建省）第24017期开奖公告

开奖日期：2024年1月17日 本期开奖号码：5 5 5

投注方式	全国中奖注数	本地中奖注数	单注奖金
直选	86593注	1607注	1040元
组选3	0注	0注	346元
组选6	0注	0注	173元

本期全国销售金额：48629764元，本省（区、市）销售金额：760166元。

10930036.56元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年3月20日，逾期作弃奖处理。

第24018期开售时间：2024年1月17日21:10:00，止售时间：2024年1月18日21:00:00。

中国体育彩票排列5第24017期开奖公告

开奖日期：2024年1月17日

开奖号码：5 5 5 5 5

奖级	中奖注数	单注奖金	应派奖金合计
一等奖	5966注	84034元	501346844元
合计	5966注	-	501346844元

本期全国销售金额：230569924元。

0.00元奖金滚入下期奖池。

本期兑奖截止日为2024年3月20日，逾期作弃奖处理。

开奖信息查询网站：https://www.lottery.gov.cn

福建省体育彩票管理中心

中国华融资产管理股份有限公司福建省分公司与王金德债权转让暨债务催收联合公告

根据中国华融资产管理股份有限公司福建省分公司与王金德于2023年12月27日签订的《债权转让协议（福建Y14230080-1）》，中国华融资产管理股份有限公司福建省分公司将其对公告清单所列借款人及担保人享有的主债权借款合同及担保合同项下的全部权利（包括但不限于本金、利息和费用等），依法转让给王金德。

王金德特公告通知各借款人、担保人及其他相关当事人上述债权已转让的事实。

王金德作为上述债权的受让方，现公告要求公告清单中所列债务人及其担保人或其承继人，自公告之日起立即向受让方履行相应合同约定的还本付息义务或相应的担保责任。

本公告所附的债权清单仅列示截至2023年8月20日的贷款本金余额及利息。借款人和担保人（含相关承债主体、清算主体）应支付给王金德的利息按借款合同、担保合同、抵债协议、还款协议和其他相关协议及中国人民银行的有关规定或生效法律文书确定的方法计算；已经进入诉讼程序的，并已由中国华融资产管理股份有限公司福建省分公司垫付的应由借款人及/或担保人、承债主体、清算主体负担的诉讼费、律师费等以有关法律文书确定的金额为准。本公告当中内容如有错漏，以债务人、担保人等原已签署的交易合同为准。若借款人、担保人因各种原因更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事主体资格的，请相关承债主体及/或主管部门代为履行义务或履行清算责任。

特此公告。

联系人：刘先生 0591-83309026

联系人：王先生 13505022333

中国华融资产管理股份有限公司福建省分公司

王金德

2024年1月18日

附件：资产清单明细 截至2023年8月20日，单位：人民币/元

序号	债务人	本金	利息	代垫费用	担保人名称	抵押物
1	石狮鸿新针织有限公司	39,498,676.13	29,323,091.07	256,843.00	石狮雷腾服饰有限公司、蔡振帮	石狮市东西二路北侧前廊村34#楼第9、10间房产，建筑面积802.06㎡；石狮市金星路金光巷5、7号房产，建筑面积917.73㎡。
合计		39,498,676.13	29,323,091.07	256,843.00		

注：1、本公告清单仅列示截至基准日的债权本金、利息余额，基准日后债务人、担保人及其他相关义务人应支付的利息、违约金、相关费用等按照相关合同、生效法律文书及法律法规的规定计算。
2、若债务人、担保人、其他相关义务人因各种原因更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事主体资格的，由相关承债主体及/或主管部门代为履行义务或履行清算责任。
3、清单中债务人、债务金额、担保人、其他相关义务人等信息与事实不符的，以相关合同、生效法律文书为准。

致歉

2024年1月16日本人因设备运行不当，导致110kV华大变10kV华浔线用户停电，造成华浔线等用户停电，本人愿意承担这起停电事故责任及所造成的停电损失，并就停电对用电用户造成的不便特此登报致歉！

致歉人：邱宗林

2024年1月18日

永春中阀金属有限公司年产15万吨铜材生产项目环境影响评价公众参与信息第二次公告

《永春中阀金属有限公司年产15万吨铜材生产项目环境影响报告书》已编制完成，现公示内容如下：征求意见稿及公众意见表的链接：https://pan.baidu.com/s/1rjyumNFzvSnmLbJIQJ_JuQ，提取码：f64h。征求范围：项目环境影响评价区域内的社区或村庄的居民、有关单位等；建设单位：永春中阀金属有限公司，地址：福建省泉州市永春县下洋新材料产业集中区；联系人：洪总，联系电话：13951617888；公众提出意见的起止时间：2024年1月26日前。