



买了三张机票 为何两大人票被取消

泉州市民当晚差点回不了泉州,还好在地勤帮助下重新买到票;携程旅行回复称,因为核验航变,金融系统未反馈支付结果,故系统直接取消了成人票

■海都记者 杨江参/文 受访者供图

7月15日下午5时许,泉州市民郑女士拨打海都新闻热线968880反映,7月11日晚,她一家三口要从云南回泉州,原本购买的厦航机票因台风需晚点起飞,她现场咨询昆明航空工作人员明确有票后,通过携程旅行APP买了三张昆航机票并出票成功,才退了厦航的机票,可到值机时却发现两张成人票被取消,只保留了儿童票,后面还是现场地勤人员协助买到回泉州机票。事后向携程旅行客服投诉,目前也只是把机票费用退了,无故取消原因却未告知。

原本买的航班晚点 改买其他班次航班

家住泉州市区的郑女士,小孩今年8周岁,暑假来临前,一家子就计划好去云南旅游,没承想会在回家时出了这种事。

郑女士告诉记者,机票都是提前买好的。原本是7月11日晚上8点起飞的厦航

航班,没承想遇到台风天气。“原本是晚点到晚上10点,后又要到11点才起飞。”当天下午,他们接到厦航发来的晚点的消息后,就提出改签申请,但对方解释已没机票,他们才想了第二个方案,去买其他航空公司的机票回泉州。

携程

订单尾号36374107, 昆明-泉州, 机票出票成功, 出行必读:
<https://sdp.ctrip.com/t76OT3R>

傍晚6:29 显示原文

郑女士提供的出票成功短信截图

目前已全额退款 携程称核验航变取消成人票

虽然已经全额退款,但郑女士还是觉得很憋屈。她说,得亏他们后面又补买到厦航MF8410航班的票,那晚才能回到泉州,可是一番折腾后,回到家时已是凌晨3点多。

郑女士说,7月11日晚在机场时,小孩机票退完钱后,携程旅行客服有给她打了一个电话,对方说可能是系统的原因,隔天给她回复。虽然7月12日、15日,携程旅行方又先后三次联系她,答复要让后台技术人员找原因,却没解释清楚“出票成功又无故取消”的问题所在。

目前,郑女士已将相关情况投诉到12315和上海12345,12315和12345将合并处理。而郑女士的诉求,就是想知道此次问题出在哪里?

7月16日上午10点多,记者拨打携程旅行客服热线95010,转接人工客服后,记者自报身份,并将郑女士一家的遭遇

反映给对方,对方表示会尽快向公司反映,后续让投诉部门相关领导联系记者答复。

昨晚携程回复记者表示,客户于7月11日18:28:42下单支付,金融系统于18:29:12返回支付结果,系统于18:28:43验证发现客人预订航班发生航变,由19:30延迟至20:00起飞,由于此时金融系统未反馈支付结果,故系统判定客人订单未支付,直接取消了成人机票订单,无出票成功通知。由于平台会将成人、儿童机票拆分两张订单进行预订,儿童订单在下单后没有进行航变核验,故予以出票成功。客人进线反馈后,已为客户操作儿童票全退,退票费190元携程承担。关于平台在客人下单后核验航变问题,原因是部分用户投诉下单后机票起飞时间与预订时发生变化,质疑平台信息准确性。平台将会针对类似情况进行优化,提升用户体验。



订单截图显示,两成人票被取消

取票发现大人票没了 只剩下一张小孩票

“我们当场确认完以后,我老公就通过携程旅行买了三张机票,两个大人和一个小孩的。”郑女士回忆,当日傍晚6点29分,他们就收到携程发来的“订单尾号36374107,昆明-泉州,机票出票成功”的短信,于是就要去取票,结果发现两个大人的票没了,只剩一张小孩的票,把他们吓蒙了。

“就很奇怪,只出一张小孩的票,两个大人的票被取消了。”郑女士说,她随即去携程旅行平台查看,却显示这趟航班还有一张票。因为当时他们已将厦航的机票取消了,遭遇这一情况后,只得赶紧又要去买厦航的票,却买不了,因为小孩的票已显示正在值机。随后,他们打了很多次携程客服热线

95010,却一直打不通。最后,是那个地勤小姑娘一直帮忙转人工,转了十几次才联系上人工客服,并反映了这一问题。

郑女士说,是那个地勤小姑娘据理力争,才没有被扣钱,“晚上9点多先把小孩的钱给退了,我们两个大人的钱,直到当晚12点多才退的。”

交了几千元学费 商家却失联了

事发南安中骏世界城商户速飞轮滑健身中心;商场拒绝采访,当值主管一度要求记者“出去”;目前当地市场监督管理所已介入

■海都记者 黄晓蓉 吴日锦 文/图

不少家长在南安中骏世界城的商户那里交了数千元学费,近日,商户突然失联,他们拨打海都新闻热线968880希望记者帮忙维权。7月15日下午,海都记者前往南安中骏世界城采访时,被商场晾了一个多小时后,记者电话联系商场总经理,总经理表示“我们不接受任何采访”后挂断记者电话。在等待采访过程中,商场当值主管一度要求记者“出去”。



速飞轮滑健身中心场地已清空

“交了几千元学费,课没上几节,商家突然联系不上了!”南安多位市民反映,南安中骏世界城的商户速飞轮滑健身中心(以下简称速飞轮滑)突然“失联”,场地清场、工作人员失联,学员们无法正常上课。

7月15日下午4点多,海都记者来到南安中骏世界城采访了解到,速飞轮滑租用的场地是商场1号门左侧广场,失联前周一到周五从17点30分营业到21点,周末全天营业。

在南安中骏世界城服务台,海都记者出示记者证欲对家长反映的情况进行核实,前台工作人员表示,商场负责人不在,她没有相关负责人电话,也不方便告知商管办公地点。她表示,

市民:孩子才上了42节课,还剩38节课

一名家长告诉记者,她为孩子在中骏世界城的速飞轮滑健身中心报名了轮滑课程,一次性缴纳3698元学费,包含80节轮滑基础课程,孩子才上了42节课,还剩38节课。“7月初带孩子去上课时,发现速飞轮

滑的场地空空如也,联系教练这才得知老板跑路了。”这位家长说道。

采访中多位学员家长表示,速飞轮滑撤场后,他们向南安中骏世界城反映情况,希望商场出面帮忙协调,至少把速飞轮滑的法人

或者负责人的联系方式给大家。南安中骏世界城却称只是借场地给速飞轮滑,没有收取租金和押金。家长们认为,速飞轮滑是中骏世界城的商户,经营有异常情况,商场有义务和责任提前警示消费者。

南安中骏:“我们不接受任何采访”

这件事跟商场没有关系,商场只是把场地借给速飞轮滑。

随后,记者来到商场4楼南安美林中骏商业管理有限公司办公点。在门口,记者向一名工作人员表明采访来意,他让记者在洽谈室等待,约10分钟后,该工作人员告诉记者:“负责人不在,现场无人能答复。”记者通过洽谈室对面公示栏上的商场值班表,联系上当天值班的运营主管许圣涵,

他来到洽谈室让记者在此等候,便进入办公区。

记者等待了约40分钟后进入办公区,询问运营主管许圣涵是否有人对接,许说:“不是让你们等一下吗?”记者问:“那您不是今天的总值日吗?”许回:“我值班关你什么事啊,叫你出去。”

回到洽谈室,记者又通过值班表上的电话联系上该门店总经理李莉,李莉表示,要先了解情况,并称:

“消费者为什么会找到你们那里,我们觉得很奇怪,你让消费者直接找商场吧。”记者表明想核实一下具体情况,李莉表示:“我们公司不是不解决问题,但是不接受任何采访。”便直接挂断电话。此时,离第一位工作人员让记者在洽谈室“等一下”已经过去一个小时。

记者从南安市美林市场监督管理所了解到,针对家长的投诉,所里正在跟进调查处理中。