机票退改签三大问题被通报

京津冀消协要求企业自查 限期整改

为规范航空售票服务秩序,切实维护消费者合法权益,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》赋予的职责,11月6日,京津冀三地消协组织召开机票退改签调查结果通报会。中国国际航空、中国南方航空、中国东方航空、海南航空、厦门航空、四川航空、天津航空、吉祥航空、春秋航空、河北航空10家航空公司,以及携程、去哪儿、飞猪、同程旅行、途牛5家线上售票平台参会。会上,三地消协逐项通报调查发现,敦促相关企业全面自查,并于12月10日前反馈整改情况。

今年9月,京津冀三地消协启动机票退改签专项调查,通过线上问卷、体验式调查与案例征集相结合的方式,对退改签环节进行梳理。调查发现,规则公示不明显、收费行为不规范、维权保障不充分三大问题,直接影响消费者退改签体验。

规则公示不明显

37.7%的受访者表示,需多次点击跳转才能找到退改签规则;58%的受访者仅听说过阶梯费率,对其具体规则和扣费标准并不了解。部分平台页面信息展示存在差异化:优惠价格以红色大号字体显示,费用明细、相关规则却以黑色小号字体呈现,往往"看时便宜,购时价高"。

收费行为不规范

体验式调查发现,部分平台实际扣费与公示标准不一致;因航空公司原因导致航班时间调整的,航空公司仍按旅客个人原因扣费;同一航空公司不同平台票价相近,退票费用却差异明显;航班取消后,部分平台捆绑销售的附加费用未退还。

维权保障不充分

调查显示,在维权的受访者中,73.7%表示仅能获得部分补偿,10.3%的维权诉求被直接拒绝或得不到反馈。针对上述问题,三地消协提出三方面整改要求。

优化规则制定和公示

各企业应在官方App、官网、预订页面、结算页面等显著位置展示退改签规则,明确列明退改条件、扣费比例、时间节点等关键信息,不得以折叠菜单、弱化字体等方式降低规则可见性。

线上售票平台不得以差异化字体、颜色对比度等方式诱导消费者忽略费用明细和限制条款,确保展示票价与实际结算金额一致;不应默认勾选捆绑消费其他项目。

规范收费标准和行为

制定机票退改签收费"阶梯费率",根据票价水平和时间节点等设定合理梯次收费标准,不能简单规定"特价机票一律不得退改签",退票费不得高于机票实际销售价格。对远期退票、短时退票、短时误购等场景,提倡放宽免费退改条件,对短时误购设置合理纠错期限。

因航空公司原因导致航班时间调整的,不得按旅客个人原因扣费;旅客非自愿变更机票的,不得收取变更费。线上售票平台收费应与航空公司规则保持一致,不加收额外费用;严格按公示扣费,附加服务随票同步退还。航空公司须向售票代理人准确提供退改签规则,售票代理人不得擅自更改承运人服务规定,须加强对代理商的监督管理。

提升维权效率和效能

各航空公司和线上售票平台应建立退改签投诉专项台账,明确投诉受理、处理及反馈时限,确保旅客投诉及时受理、按时反馈;确保消费者能够便捷联系人工客服,不得设置技术障碍阻碍沟通。

主动公示投诉入口和联系方式,简化投诉流程,对规则不透明、扣费不合理、捆绑费用不退等问题,建立快速核查和处置机制,降低维权成本。

三地消协表示,将跟踪企业整改情况,推动航空售票服务秩序进一步规范,切实维护消费者合法权益。 记者 张艳

操作手机水务平台 在家能交水费报修

近日,嘉陵道街南江东里社区联合天津市自来水集团、辖区民警,开展供水便民服务和反诈宣传活动。

活动现场,自来水集团工作人员聚焦居民高频用水难题,开展一对一咨询活动。针对老年居民不熟悉智能操作的情况,工作人员俯身指导他们操作手机水务平台,讲解水费线上缴纳、用水故障报修、水质保障、节水护水等实用知识。现场还解答了水压异常、管道维护等常见问题。

辖区民警通过真实案例讲解、发放宣传单页等方式,向居民普及反诈知识。民警用通俗易懂的语言提醒大家守好"钱袋子",并现场指导居民下载安装国家反诈中心App。居民李大娘说,以前总觉得诈骗离自己很远,今天听了讲解才知道处处得留心,这样的宣传很有必要。



工作人员指导居民操作手机水务平台

此次活动将便民服务与安全宣传相结合,既回应了居民日常生活中的实际难题,也增强了大家的安全防范意识。 文/摄 记者 史嵩

公安河北分局出入境大厅搬迁新址

11月8日原址停办 16日新址正式服务

为进一步优化政务服务环境、提升出入境办事效率,天津市公安局河北分局出入境大厅将整体搬迁。自2026年11月8日起,原址停止办理业务;新址于2026年11月16日9时起正式对外服务。

新址位于河北区创新道通达新苑21号楼底商。办公时间为周一至周五及周日9时至17时,法定节假日除外。

原址位于河北区养鱼池路宁欣花园配建3号楼,自11月8日起停止办理业务。至新址正式对外服务前,群众可前往本市其他出入境大厅办理业务。如有疑问,可拨打12367咨询。

记者 张艳 通讯员 刘贝贝

荧屏早知道

电视剧

■ 文艺频道

19:00 多彩剧场:再见艳阳天(16—18)

秀巧带领贺文、文凤到上海寻出路,几人与人合租一个小店维持生计。贺文到酒店打工。韦振邦是法国华侨,也是"天香酒楼"的新东家,身家显赫,是社会名流。秀巧不幸流产。文凤的儿子名叫谦让,疑患耳聋,全家担心不已。振邦通过几次与秀巧的接触,觉得秀巧是他从未见过的"特别女人",便常常用各种方法帮助秀巧。

专题

■ 天津卫视

21:20 非你莫属

告别校园,并不意味着人生答卷就此交卷。当下不少青年走出校门后,没有立刻踏上一条既定、笔直的职业道路,而是徘徊、尝试、转轨,在不同赛道之间寻找适配自己的方向。本期《非你莫属》聚焦:在机遇与变数并存的时代,年轻人该如何看待选择、安放迷茫,在探索中完成成长。

电视节目表

■ 天津卫视
19:30 剧场:隐锋
21:20 非你莫属
■ 新闻频道
18:30 天津新闻
18:57 都市报道60分
■ 文艺频道
19:00 多彩剧场:再见艳阳天
21:20 相声大会
■ 影视频道
19:00 强档剧场:铁血战狼
22:00 晚间剧场:顺娘
■ 都市频道
18:20 津津有味
21:00 都市生活剧场:好好的时光
■ 体育频道
18:00 旗开得胜
22:25 直播:德甲联赛第9轮 科隆VS勒沃库森
■ 教育频道
19:25 问律师
20:10 百医百顺

(节目如有变动 以当天播出为准)

明日演艺

★剧目:相声专场
明日19:30 名流茶馆
★剧目:相声专场
明日19:30 谦祥益文苑
★剧目:相声专场
明日19:30 天津市西岸相声剧场
★剧目:相声专场
明日19:30 民园相声茶馆
★剧目:相声专场
明日19:30 哏都青年相声剧场
★剧目:相声专场
明日20:00 武清贻笑坊相声会馆

(么家佳)