

订张机票付了3424元,行程单票面价显示为3190元

去哪儿网,我的机票差额去哪儿了

本报记者 高佳晨 文/摄

近日,钱江晚报记者接到一位读者投诉:西藏旅游结束要回杭州的林女士,在去哪儿网上订了张机票,实际支付金额3424元,可是在机场打出来的电子客票行程单却只有3190元。林女士很疑惑,这中间的差价去哪儿了?

如果林女士没有在航空公司打印行程单而是直接在去哪儿网上打印,这个差价是否就发现不了?网站上每天产生那么多机票订单,这种情况如何排查和防范?记者对此进行了调查核实。

行程单票面价3190元
实际支付3424元

结束了西藏游行程,上周回到杭州的林女士心情有点郁闷。她在去哪儿网上订了张8月30日西藏航空公司从拉萨飞杭州的经济舱机票,订单金额为3424元。去哪儿网页面详情显示,该订单包括了3338元的票价、50元的机建燃油费,以及林女士忘记取消勾选的36元“星选航班”服务。

可林女士从拉萨登机前,在当地机场开了一张行程单,行程单上显示的票面金额却是3190元(含机建燃油费)。

林女士咨询西藏航空工作人员时得知,根据航空公司系统显示,她的订购机票金额确实为3190元,因此航空公司只能出具与系统显示金额一样的行程单。也就是说,除开36元的其它服务,林女士的这张机票,支付价格比行程单价格多出了198元。

这198元去哪儿了?钱江晚报记者拨打去哪儿网客服咨询林女士机票差额的问题,客服表示,由于去哪儿网代理的出票渠道不同,可能会导致行程单价格与支付价格不符的情况。“可能是我们的代理商当时按照3338元的票面价格收取了消费者的费用后,在出票时,票面价格又下调了,所以导致行程单价格

不足额,差价198元。”

那多收的差额怎么办?这位客服表示,去哪儿网可以提供与支付金额票面价一样的发票,或者可以提供198元的差额发票。记者询问是否可以退款,客服表示要跟航空公司核实。

“我们的代理出票,有的时候会多收钱,有的时候会少收钱。”客服说。记者询问是否该订单多收了钱,客服表示:“对的。”

“在机场开的行程单会导致发票不足额,但是如果在我们这里开,我们可以给您开足额发票。如果消费者发现是少额,肯定会有人打电话来索要的。”该客服表示。

那么如果消费者没有索要发票,或是没发现有差额存在,这笔钱是否就不退还了?针对这一问题,该客服没有回答,而后挂断了记者的电话。

消费者不打行程单和发票
被多收了也不一定知情

第二天,去哪儿网客服又致电林女士表示,平台已核实过问题,差价的造成是平台和出票方的责任。“我们平台上每天产生大量的订单,每个订单都需要人工去核实排查是否存在问题。对于这次差价,我们人工没有核



实到位,很抱歉。”

林女士告诉记者,截至发稿前,去哪儿网已将198元差价退还。

国内知名大数据研究公司QuestMobile于2016年发布的在线旅游数据显示,去哪儿网移动端基本用户数为4507万。作为国内几大旅游出行网站之一,去哪儿网拥有海量用户,每天订单量更是不计其数。

记者调查了解到,除非有报销需求,大多数消费者都不会索要发票或行程单,这样一来,即使真的被多收了差价,消费者也无从得知,更谈不上维权。另外,如果大量的订单都靠人工来核查的话,是否容易出现纰漏?

本报记者对此将持续关注。

林女士网上购买机票实际金额和航空公司打印的电子客票行程单。

二维码一扫,民宿信息全明了
打造浙江放心消费样板单位,他们是这样做的

本报讯 今年夏天,富春江(芦茨)乡村慢生活体验区的热度高涨,一幢幢民房依山面水,门口还有一个个诗意的店名,这就是芦茨湾的民宿一条街。

来自上海的李阿姨是画中阁民宿的常客:“我们一行14人,还是3月份抢订的房间呢!这里住宿常年价格稳定,百来块吃得蛮好,服务也放心,明码标价。”顺着她指的方向,扫一下墙上的二维码,顾客便可用手机进行现场查验:民宿的证照、投诉举报、综合信用分、游客点评以及商品和服务的价格表等信息,一目了然。连吃的菜品有多少分量都标得清清楚楚,比如,一碗番茄炒蛋含2个番茄3个鸡蛋……页面还能一键投诉到全国12315投诉平台,方便消费者维权。

作为全省首个慢生活体验区,富春江(芦茨)乡村慢生活体验区内民宿已发展到220余家,去年接待游客158万人次,旅游经营总收入约1.76亿元,被省政府授予浙江省放心消费示范建设样板单位。这也是桐庐县市场监管局富春江所的工作亮点之一。

今年以来,富春江所立足食品安全监管、

消费者权益保护等职能,以智慧信用监管为抓手,强化管理,推动芦茨村民宿产业发展。要求全体经营者作出《八大放心承诺》,公开承诺相关事项,并将承诺书置于店内醒目处进行集中公示,接受社会监督。村中心还有一块消费维权服务站指引牌,服务站可快速处理消费纠纷,尽量让“投诉不出村”。2016年至今,“自处率”达90%。

“一系列的探索创新也将之前隐性监督转为显性监督。”富春江所所长陈朱传介绍,该村将“依法、诚信、文明经营”等放心消费承诺内容写入村规民约,并制定红黑榜公示实施奖惩。

去年8月,一名女游客为避让大巴车,脚趾被意外卷入自行车链条并生生夹断,鲜血直流。附近党员立即联系到最近的店家,用冰袋对伤者进行冷敷止血,并紧急联系医院,协助办理相关就诊手续,同时指挥疏导现场滞留车辆。由于援助及时,受伤游客得到顺利救治,并于9月初出院。住院期间,游客还得到了自行车提供方的2000元慰问金。

通讯员 陈朱传 本报记者 马焱

用区块链技术
阿里打造透明公益

本报讯 昨天,阿里巴巴、新浪微博、腾讯、字节跳动、小米、轻松筹六大互联网公司罕见同台,并宣布“我们要联合做公益。”

“一个人做很多不是公益,很多人做一点点,才是真正的公益。95公益周就是希望创造更多的公益交流机会,搭建创新公益的平台,让公益真正成为社会公众普遍接受的新生活方式。”阿里巴巴合伙人、阿里巴巴集团党委书记邵晓锋表示。

2017年9月5日,阿里巴巴联合多家公益机构和企业,创新开启首届“95公益周”。今年95公益周,阿里巴巴正式发布了“链上公益计划”。这是一套以区块链技术为底层的开放平台,能够为公益组织和公益项目提供公开透明的系统化解决方案,实现善款可上链、过程可存证、信息可追溯、反馈可触达、多端可参与。这套体系将对公益机构免费开放。未来,该体系还将逐步对其她社会公益组织、审计机构等开放。

据介绍,链上公益计划由阿里巴巴公益和蚂蚁区块链团队联合打造。未来2~3年,阿里巴巴计划推动平台上公益项目全部上链。 本报记者 朱银玲