

# 国际航班取消 退票款“天上飞”

## 6天投诉200多件,消费者权益如何保障?



疫情下,国际航班纷纷取消,但飞机票却迟迟退不了。近日,飞猪网、同程艺龙、途牛网等因“退票难”“退款难”等问题,屡遭市民投诉,仅4月1日至6日,6天时间就有200多件投诉。特殊时期,消费者的权益该如何保障?对此,记者展开调查。

### 申请退款数月无果

去年10月,市民许先生在飞猪网上预订了澳大利亚境内的4个航班,一行5人,总计支付了17790元票款。航班时间在今年3月下旬,执

飞的为一家境外航空公司。2月12日和2月15日,许先生接连收到飞猪网的邮件,通知他其中有两班航班发生调整。

疫情之下,为安全起见,许先生和友人决定取消这次出游。接到邮件后,他在平台上以航班变更为由提交了退票申请。

平台称,15个工作日内可完成退款。然而,15个工作日过去,许先生还未收到退款。其间,他一直联系不到机票代理商“达志成航服”。

3月19日,许先生收到了飞猪网的短信,通知他上述航班无法退票。之后,他多次与飞猪客服联系退票事宜,但始终没有回音。而拨打代理商的电话,不是占线就是没人接。

记者联系到飞猪网客服。对于

“为何不能退票”,飞猪网没有给出明确回复。最终,在本报介入后,飞猪网主动联系许先生,承诺退款。截稿前,许先生已拿回全部退款。

无独有偶。市民张女士反映,去年12月,她在途牛网上订购了2张上海飞往宿务的机票,一张价格为1900多元。张女士说,由于疫情,目前,菲律宾的这家航空公司停航,她于1月底申请退款。让她不解的是,近3个月过去了,途牛网迟迟没有解决。

还有市民杨先生反映,去年12月,他通过飞猪网购买了3张英国回上海的机票,出发时间在今年2月8日,总计价格为59017元。因疫情关系,该境外航司的航班取消。他于2月5日申请退票,无奈一直没

有结果。

### 退票激增规则各异

记者从12345市民服务热线了解到,近期大量国际航班取消,许多市民来电反映通过第三方平台购买的外国航空公司机票“退票难”。仅今年4月1日至6日,6天时间内市民热线就收到相关诉求200多件。涉及国内多家旅游产品订购平台,包括飞猪、同程艺龙、途牛等。

记者梳理发现,市民购买境外航空公司机票难退票,主要有以下几点原因:

一是近期各大旅游平台机票、酒店等退订数量激增,导致平台“手忙脚乱”,时间上会有所延迟。

二是每个境外航空公司的退票

规则不同,有的可以全退,有的可以在一年内免费改期。部分航空公司对什么日期前起飞的航班能全退,也作了具体规定。

三是许多市民选购的是第三方平台上代理商出票,而非航空公司官网上订票,多了代理商这一环节,也导致有平台和代理商互相推诿,消费者两边都找不到人解决。

目前,携程、途牛、同程艺龙等平台已在网站首页上发布了疫情期间的产品退改公告,以及各个国家的出入境政策,针对机票退改问题,建议市民及时关注各境外航空公司的退改规则,了解清楚“到底能不能退”,如果不能退是否还有其他的补偿方案,最大程度减少自身损失。

本报记者 夏韵

# 美国原油期货6月合约继续暴跌

## 分析人士称美国的原油期货交割制度有缺陷

本报讯(首席记者 连建明)美国原油期货5月合约创下令人震惊的负价格之后,昨天6月合约再次暴跌。大跌幅接近70%,最低跌破7美元/桶,最终报收11.57美元/桶,创1999年以来收盘新低。

4月20日,WTI原油5月合约收于每桶-37.63美元,历史上首次跌入负值,令人难以置信。负油价虽然颠覆了常识,但业内人士表示,这是期货交割制度在特定市场情景下的表现。

分析人士称,美国的原油期货交割制度有缺陷,也一直备受诟病——WTI合约交割地点位于偏远的美国俄克拉荷马州的库欣,和外界通过管道联系。这样的话,空头或多头谁控制了管道,谁就具有

优势。由于疫情导致需求骤降,原油大量过剩导致库容紧张,美国能源部的数据显示,库欣的储油罐的储存量目前达到69%,市场日益担心库欣很快将会没有足够库容存储原油。空头控制了管道,多头无处安放库存,被迫平掉头寸,以免在没有库容的情况下进入交割程序。而布伦特原油可以现金交割,就不会出现这种奇葩现象。

上海原油期货实行仓单交割的方式,买方拥有仓库仓单的货物留置权。由于仓单不设有有效期,买方在支付仓储费情况下可以长期占用交割仓库油罐来储存原油,因此不存在美国WTI原油期货的买方面临的自行寻找油罐的问题。

虽然5月合约交易结束了,但

原油供应过剩、仓储空间被挤爆的情况并没有改变,原油空头利用库存不足的问题,继续杀跌6月合约,导致4月21日6月合约大幅下跌,6月合约开市时还在20美元/桶,到晚上就开始跳水,一路下跌跌破10美元,最低跌至6.5美元,最终收报11.57美元/桶,跌幅为43.37%,创1999年以来收盘新低。布伦特原油受到拖累,一度跌破18美元/桶,最终收于19.33美元/桶,跌幅为24.40%。

油价暴跌冲击股市,21日晚欧美股市全线暴跌,英国、德国、法国股市收盘跌幅均在3%左右,美国三大股指跌幅超过2%。

今年以来,美国金融市场的动荡让人多次见证历史,先是美国股

市10天内4次熔断,现在又出现史无前例的负油价,反映出疫情对美国经济的巨大冲击。早在4月1日,美国惠廷石油公司已经申请破产保护,在原油价格下跌、主要产油国拉价格战背景下,该企业成为美国第一家申请破产保护的页岩油气公司。

油价暴跌也给中国石油企业带来巨大压力。中国石油官网21日信息显示,中石油党组召开会议,会议指出,当前的挑战前所未有,要充分估计困难、风险和不确定性,切实增强紧迫感,扎实推进提质增效专项行动。研判当前困难局面会持续多长时间,把困难和挑战估计得更充分一些,把应对措施考虑得更周全一些,保证公司平稳运转。

# 实施「量体裁衣」式海关监管服务

## 浦东新区与上海海关签署合作备忘录

本报讯(记者 宋宁华)通过建立进境生物医药特殊物品“白名单”制度和联合监管机制,推进进境特殊物品管理试点;对国家重大战略项目,实施“量体裁衣”式海关监管服务。昨天下午,上海海关与浦东新区共同签订了《上海海关、浦东新区人民政府合作备忘录》。

具体举措包括:  
■ 深化自贸试验区海关改革创新。聚焦“三区一堡”建设,继续深化海关制度创新及配套改革,加快系统集成、成果固化和复制推广。支持综合保税区建设发展。

■ 支持浦东新区范围内海关特殊监管区域分类整合优化,支持外高桥保税物流园区转型升级为综合保税区。支持综合保税区在高端制造、研发设计、物流分拨、检测维修、销售服务等业务领域率先推广自贸试验区制度创新经验。

■ 支持具有全球影响力的科技创新中心建设。建立进境生物医药特殊物品“白名单”制度和联合监管机制,推进进境特殊物品管理试点。对大飞机、大型船舶等国家重大战略项目,实施“量体裁衣”式海关监管服务,量身定制个性化监管模式和便利化服务措施。

■ 支持浦东新区打造进口商品常年展示展销平台。积极探索开展保税展示常态化业务,吸引更多的全球惠民消费品、先进制造业、文化产品及服务业从上海进入中国市场。支持浦东新区建设进博会溢出效应重要承载区,建立完善注册备案、入境验证、总担保、查验作业等海关集约化监管模式,推动进博会相关医疗器械出区展示、展品退运特殊监管区域等便利化创新举措率先在浦东新区推广实施。

# 一个电话可以让封闭的心开一条缝

## 万里街道妇联主席蒋燕助居民“卸下”疫情心理负担



“小蒋老师谢谢你,我的烧退了,现在不再担心害怕了。”接到小区居民李女士的“报喜”电话,普陀区万里街道妇联主席蒋燕的脸上,露出了欣慰的笑容。

2月初,支援居委会防疫工作的蒋燕联系到居民李女士,进行人员排查。在电话中,蒋燕得知,她刚从外地旅游返沪后,正在居家隔离,却出现了低烧和咳嗽症状。她瞒着家人接连两次到医院就诊。“医生说只是普通的肺部炎症,但是最好等疫情过后再去治疗。”对医生的诊断心存疑虑,李女士反而比看病前更害怕了。每天,她强迫自己反复测体温。由于担心低烧会引起他人恐慌,更怕万一患病感染他人,李女士断绝与外界接触,巨大的精神负担,使她喘不过气来。

电话这头,蒋燕耐心倾听了李



蒋燕正在准备活动方案  
本报记者 江跃中 摄

女士讲述的不安与无助,慢慢引导她把压抑在内心深处的负能量释放出来,还像朋友一样,给李女士一些自我调整的建议,如在家适当运动、阅读、听音乐,缓解焦虑。

电话整整聊了45分钟,蒋燕帮着李女士一步步地试着走出困境,把积压在心中的话和情绪,一股脑儿倒了出来。“一个电话打不开所有心结,但可以让封闭的心开一条缝。”蒋燕表示。

“经历、调处的几起个案,让我

认识到疫情期间心理防疫的重要性。”蒋燕向街道建议引入心理健康方面的专业支持,助力社区疫情防控阻击战。蒋燕一直以来就对心理专业感兴趣,通过业余学习,考出了助理心理咨询师、APPC 少儿心理咨询师、美国正面管教协会认证讲师等资质。她告诉记者,“长时间在抗疫一线的工作人员责任重大,压力山大。更多普通人封闭在家里,容易烦躁不安,甚至焦虑抑郁,都需要提升心理免疫力。”

很快,万里街道建立起了“心理健康公益互助机制”,2月中旬,在蒋燕的奔走组织下,“心理健康公益互助机制”出台了。2月23日,微信战“疫”课的第一课《疫情之下的亲子沟通》,在线上的微信群里开讲,有200多人的大群反响热烈,互动频繁。

紧接着,《疫情之下的情绪管理》《疫情之下的亲密关系》《疫情之下的健康饮食》等陆续开讲。“我们每周日晚间一个小时左右,答疑15分钟,听课人员扫码进群,通过心理成长、心理陪伴,帮助社区居民、企业员工、基层社区工作者有效疏导负面情绪。”蒋燕介绍,他们还开通了心理公益热线,提供热线陪伴式舒压和专业干预;开展了“防疫心理疏导员进社区进企业”项目,为居民区和企业配备专属防疫心理疏导员;携手辖区学校、社会组织、企业等构建“儿童友好联盟”,在线开展了抑郁症健康知识普及、讲述自闭儿需要理解、接纳和尊重。 本报记者 江跃中

上海市经济管理学校  
社校联建 和谐发展  
www.sems.cn