

您的声音我来倾听

热线:962555

微博报料:新浪@新民晚报社会新闻

电子邮件:qgb@xmwb.com.cn
来信地址:威海路755号新民晚报群工部
邮政编码:200041

平台显示订单已生成,商家未购得莫高窟门票却不告知 “飞猪”让游客“吃空心汤团”

民声台

您说事 我调查

飞猪上购买莫高窟门票,9天后临近入园前一晚,才发现是一场“空”。近日,上海游客吴小姐等10位游客向本报反映在飞猪App上购票遇到不快事。

吴小姐等人质疑:平台对商家“2小时出票”约束力在哪里?“飞猪系统没有时限设置,也缺乏到位的提示,商家更是一声不吭,全程哑然!”此外,吴小姐等人认为飞猪的赔付标准封顶过低,让人感觉“团体票”遭歧视。

网上订购十人门票

吴小姐告诉记者,近日,他们一行10人组团,自驾西部游,其中重要的一站是莫高窟。“莫高窟属于世界文化遗产,始建于前秦时期,我们一行人都特别期待。”

吴小姐了解到,莫高窟十分热门。“其中A类票最紧俏,官方票价238元,可以游览8个窟,需要提前预订。”她说,其他B类(4窟)和C类(4窟+2部电影)票则能比较容

易买到。

她通过手机登录飞猪App,搜索莫高窟门票,发现有不少A类票出售,只是价格在238元的基础上高出不少。吴小姐选择了一家名叫“天津薇客旅游专营店”的店铺,购买了10张每张售价328元、9月16日入园的A类票。

临近入园方知无票

9月15日,也就是预订游览莫高窟的前一天,导游向吴小姐等人问起第二天去哪里?莫高窟的票子买好了吗?吴小姐得意地表示,都买好了!导游再问她买的票子入园时间是几点?吴小姐纳闷,卖家并没有向她告知过所购门票的入园时间,难道不是当日全时段都可以进?

“你们买的票对吗?”导游这一问,令吴小姐心头有了几分担忧。她迅速查询飞猪App,系统显示的订单看不出异常。她联系商家,却被告知,票子没有刷到。

吴小姐等人差点要厥倒,“付款已经9天,商家没帮我们买到票,竟然一声反馈都没有;若不是我们主动去问,商家难道要瞒到第二天入园那一刻?”

此时已经是9月15日傍晚5时多,吴小姐等人已来不及通过其他途径购票。16日早上,商家说,终于帮他们刷到了2张票。可这2张票不是惊喜而是鸡肋了。10人团队不太可能分开行动。他们最终决定统一现场购买B类票入园。“B类票游览有所限制,不能不说是一场遗憾。”

提醒不够系统失责

事后,吴小姐致电飞猪反映此事,听到电话系统中有提示,“飞猪承诺:商家营业时间内,电子票的出票时间为2小时……”如此看来,商家没有为消费者落实好购票事宜且无任何反馈,不但没有尽到告知义务,还违背了平台的管理规定。

平台对商家“2小时出票”的约束力在哪里?平台和商家应有提醒服务,为何缺失?

记者致电飞猪,工作人员表示,“2个工作小时出票”未做到,是商家违约。对此,平台已对商家作相应扣分处理。该工作人员透露,商家分值扣到一定界限,平台会要求关店整顿,但其无法确定目前该店的扣分总值。

记者问,交易过程中,App平台

对客户的告知是否充分?比如,规定“2个工作小时出票”,商家未出票,为何系统没有提醒或警报?对方答,平台在交易过程中是不介入的,也就是说,“如果消费者不投诉,平台是不知晓这一情况的”,并称这是出于“隐私问题”的考虑。记者提出,在交易过程的重要节点设置时间限制,是通常可行的做法,打比方说,淘宝上购物,规定时间内不付款,交易会自动关闭;顺丰快递从揽收到开始投递,每个环节均有提示,这些系统设置,与“隐私问题”有何干系?为什么飞猪不能对商家“2个工作小时”(该案例不止“2个工作小时”,而是长达9天的时间)未出票的行为作出系统反应?工作人员又解释,“工作小时”和“小时”是不同的,系统难以界定“工作小时”,系统无法识别判断。

对方还称,消费者下单后,每笔订单的状态有“待付款”“待发货”“待确认收货”等不同的显示,吴小姐的订单在持续9天的时间里应该是“待发货”,消费者对订单的“异常”“肯定是知道的”,言下之意是,消费者未发现订单异常,自身有“疏失”之责。对此,吴小姐提供了两张

订单详情的截图,第一张截于交涉前,第二张截于申请退款之后;第一张看不出任何异样,在“成人票¥328×10份”之后是空白,第二张在“成人票¥328×10份”之后增加显示了4个字“退款成功”。“哪里有订单异常的提示?”吴小姐质疑。记者将两张截图发给飞猪,此前坚称消费者对订单的异常“肯定是知道的”的客服人员又表示,“待发货”等提示在其他页面,依旧不承认系统告知缺口。

赔偿封顶有失公平

此外,吴小姐还认为飞猪的赔付封顶标准过低。交涉过程中,她被飞猪告知,最多能得到订单30%的赔偿,但上有封顶,为500元。“10张票3280元,竟只赔500元,实则只赔了15%。但如果10张票是分开买的,赔偿总额就可以高很多。”吴小姐认为,飞猪平台此举是歧视“团体票”,对消费者不公平。

飞猪售后人员对记者最新表示,同一订单涉及了10张门票,可适用另外一个计算模式,可赔偿消费者总额为984元。

本报记者 陈浩



“勇者”上路

随手拍 有图有真相

宵小深夜作案 老鹅及时“报警”

近日,金山一农户家发生盗窃案,两名男子趁着夜色实施盗窃,没想到被偷的老鹅发出了“报警”声。最终,两名男子被抓获。

案发当天22时许,金山区山阳镇长兴村一村民张老伯向山阳派出所报案,称其家中刚才遭贼,圈养的鹅差点被盗。民警接警后上门调查,老伯告诉民警,当时他正要入睡,突然听到院子里圈养的鹅叫声大作,他马上跑出去查看,发

现院子里有两个黑影。他立即大吼一声,两个黑影吓跑了,现场还留下一辆电动自行车。

根据张老伯提供的情况,民警开展调查后,很快就将两名嫌疑男子抓获。

经审查,两名男子交代,自今年8月中旬起,先后多次窜至山阳镇长兴村,盗窃村民圈养的家禽及种植的农作物。多次盗窃均得手且未被发现后,两人胆子越

来越大,没想到这次被几只鹅暴露了行踪。

目前,两名男子因涉嫌盗窃罪已被公安机关依法刑事拘留,案件还在进一步审理之中。

在此,警方提醒广大农户,平日里关家禽的圈舍尽量选择安全可靠的,最好选择用砖砌圈舍,门窗一定要牢固,并且夜间睡觉前要检查一遍是否关好门、上好锁等。

本报记者 陈浩

和事佬

面对面 调一调

晚报编辑: 我是家住普陀区普雄路26弄普雄馨苑小区居民。照理来说,居民楼里的消防通道应保持畅通,不能堆放任何物品。但是,部分居民却擅自将杂物、弃物等堆放在消防通道、公共走道上,有的住户甚至把洗衣机都搬了出来,将公共区域变成了自家洗衣房。我希望小区物业和居委会能够尽快清理楼道,恢复消防通道、公共走道的畅通。为此,我向晚报“和事佬”栏目求助,希望你们帮忙呼吁,消除我们小区的安全隐患。

读者 沈先生

【本报调解】

沈先生告诉记者,最近他刚购买了一套普雄馨苑的房子,正准备装修入住。可当他前往新房查看时,却发现公共走廊根本“走不通”。“和我同层的一户人家,在自家门前加装了一扇铁门,还把洗衣机搬到了公共走道上,公共区域成了他们的私人洗衣房!”沈先生无奈地告诉记者,“又是接水管,又是拉电线,肯定会有安全隐患。”

不仅如此,沈先生所处的8号楼的消防通道内还堆放着各种杂物。记者从他发来的照片上看到,破烂的家具、废弃的自行车,还有不少建筑垃圾。沈先生说,其实这些东西居民们都不再使用了,但他们就是不舍得扔。沈先生很是苦恼:“居民的房产证上并不包含公共区域面积,装了铁门就变‘自留地’,堆物、

建洗衣房那是不合理、不合法的。希望物业和居委会尽快清理整改。”

日前,记者致电管理小区的上海长风物业有限公司。一名工作人员称,他们对此情况有所了解,整改工作也已在推进中。既然在推进了,为何收效不大?面对记者的提问,工作人员直言,普雄馨苑小区共有4幢高层居民楼,每幢楼有22层,每层都是两梯八户,体量庞大,清理工作量也较大。最近物业每周会选取两个工作日,组织7-8名保洁人员和保安清理楼道。与此同时,居委会也会派出3位工作人员协作,基本保证两天左右能够清理一幢居民楼。现8号楼、1号楼已完成初步清理,17号楼和20号楼也已在清理中。

记者随后联系了普雄居委会,对方表示,这是一个1989年竣工的老小区,沈先生反映的问题由来已久,且目前居住在小区的居民中,有不少为80岁以上的老人。“我们已经尽力去做居民的思想工作了,协调楼组长上门,希望尽快处理好。至于清理工作,则由物业开展,我们为辅。”居委会工作人员答复记者称,如果还有不肯配合的居民,居委将会上报相关职能部门,联系城管部门上门整改。

目前,物业和居委会都表示,还需一段时间,才能够彻底完成楼道清理。沈先生对此表示理解,他也希望,通过居民、物业、居委会三方合力,尽快从根源上解决这个“老大难”问题。

本报记者 徐驰 王新华
实习生 沈佳颖