

退改签机票比买票还贵？这笔账究竟应该如何算



近日，江苏消费者权益保护委员会调查机票高价退改签情况，并将约谈南航、东航、中航等8家航空公司和携程、去哪儿、飞猪等7家网上机票代理点，引发舆论关注。机票退改签费用为什么这么贵？各家出票机构的退改签标准又为什么不统一？记者对此进行了采访调查。

高价退票费与改签费

根据江苏省消保委公布的《江苏省消费者飞机票退改签情况调查报告》，消费者在退改签时，30.7%表示提前很早改签但仍然被要求收取高额改签费用，23.5%遇到过退票费用比机票价格高的问题。

有参与调查的消费者表示，退票曾被收取最高3000元的费用，占机票价格的42%，而改签费最高达到6000元，贵到都能够重新买一张机票了。抽样调查中还发现一例样本，在飞猪上，供应商北京正楷航空服务有限公司提供的925元机票，起飞前24小时前退票费为3000元，起飞前24小时后退票费3800元，退票费是机票价格的3倍以上。

此次调查中，8家航空公司退改签政策均不一样。提供同行程同票价的不同航空公司，退票费可能相差一倍。而特价机票更是基本不退不换，想退票，要么收取与票价相同的手续费，要么只退机建与燃油费。

江苏省消保委秘书长陆惜春表示，江

苏省消保委“五一”后开始启动15家涉事企业的约谈程序，将于5月中旬正式约谈相关企业。

今年2月，携程旅行网的“天价”退票费事件也备受舆论关注。深圳市民王女士在携程上预订了突尼斯8日二人私人行，因朋友突然生病，王女士希望取消订单。但携程客服以“机票已经出票”为由不予取消，并称如果要取消，就要收取每张9262元机票费作为退票费，而航空公司对应机票价格仅为每张6415元。

退改签收费规则缺失

江苏省消保委在调查报告中认为，2004年中国民用航空总局第124号《中国民用航空总局关于修订〈中国民用航空旅客、行李国内运输规则〉的决定》中删除了关于退票时间相对应的费用收取比例的内容，所以目前国内并没有统一的退票费用规则，实际操作中都由各航空公司单方面决定。

记者了解到，尤其对于特价机票、折扣机票与套餐机票，各航空公司与票务中介收取高退票费已成行业惯例。一张航空公司的打折机票，尽管距离起飞还有很长一段时间，但是想要退票却要收取与机票等值的退票费。

某知名网上机票代理点的业内人士表示：“机票的退票费比例是由航空公司确定的，网站所代理的特价机票均严格按照航空公司的退票收费标准操作。”在他看来，特价机票的退票不仅不会赚钱，对于机票代理商来说，甚至还要赔上人力和其他成本。

对于这一说法，不少需要经常乘坐飞

机出差的商旅人士持不同意见。在深圳一家互联网企业工作的孔先生表示，特价机票很大程度上就是“早鸟票”或者需求不饱和和航班上的票，为了促销而降价，对于这类机票，退票政策理应向正常机票看齐。

“况且低价票本身就受欢迎，这边有人取消那边马上就会有人预定，航空公司没有任何实质性损失。”孔先生说，“或者按照时间段设置退票底线，不应该用一刀切的方式说你买了票就只能退你机建、燃油费。”

退改签手续费率可区别收取

福建瀛坤律师事务所张翼腾律师认为，乘客退换机票所产生的费用可视作合同违约金，而违约金的划定比例则应该遵照航空公司的实际损失来划分。

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释(二)》第二十九条规定，“……当事人约定的违约金超过造成损失的百分之三十的，一般可以认定为合同法第一百一十四条第二款规定的‘过分高于造成的损失’。”

根据上述法律规定，乘客主张调低退票违约金时，法院可裁量将退票损失的举证责任分配给航空公司承担，如航空公司举证其因乘客退票导致机票未售出或其他损失，则违约金最高不得高于损失金额的130%；如果乘客退票后，航空公司很快将该机票售出，甚至加价出售，那么就很难认定航空公司有损失发生，航空公司也应当退还机票全款。

有消费者建议，低价机票的退票规则制定可以借鉴高铁动车的退票处理经验，根据距离起飞时间的远近划定不同的动态区间，合理适当收取退票费。

江苏省消保委的调查报告中建议，一方面，要规范特价机票的范围；另一方面，不得规定严重侵害消费者权益的不公平格式条款，如“特价机票不得退改签”等，可将退改签时间与登机日的期间长度划分为：24小时、72小时、15日、1个月、3个月等不同的时长，确定不同的收费比例，同时兼顾所在的航线等情况。

据新华社

我国将加快制定服装大规模定制相关标准

工信部消费品工业司副司长曹学军近日表示，我国将加快制定包括三维人体测量、服装号型、柔性制造等在内的一系列服装大规模定制相关标准，推动服装产业加速向智能制造和服务体验转型。

曹学军是在近日中国服装协会于浙江柯桥举行的第二届中国服装定制高峰论坛上作出上述表述的。

对用户需求快速反应，让消费者参与到服装制造的整个流程……工业互联网和智能技术的注入让大规模定制在服装业“火”了起来。它不仅贴合市场，再塑了制造模式，也为产业赋予了更多时尚因子。

中国纺织工业联合会会长孙瑞哲在论坛上说，融合了技术创新与消费文化创新、供给端变革与需求升级的大规模定制正成为产业发展新的“风口”。越来越多的人关注和喜爱个性定制服饰，千亿级市场正在被打开。

然而，市场的迅速崛起也为技术、模式和管理方式等提出挑战。当前，服装大规模定制仍难以实现快速反应迭代和精准供给。在人体模型、柔性生产线建设以及消费者服务等方面与市场期待有较大差距。“比如，在合体性上，智能定制的服装仍难达到传统高级定制水准，这说明智能测量技术还有待提高。”中国科学院教授韩永生在论坛上说。

大规模定制的前提是服务和质量，标准尤须先行。曹学军说，工信部将加快推动与大规模定制相关的一系列标准的制定，提高三维人体测量、服装3D可视化及模拟技术的精准性和实用化，建设消费者与生产企业信息交互平台、产业链协同供应平台，不断提高服装定制的制造和服务能力。

据新华社

中国和波黑互免签证协定将于5月底生效

中国驻波黑大使馆4日证实，中国和波黑持普通护照公民互免签证协定将于5月29日正式生效。

据悉，中国驻波黑大使陈波当天向波黑外长递交了关于明确《中华人民共和国政府和波黑部长会议关于互免持普通护照人员签证的协定》生效日期的照会。

根据协定，中波两国持普通护照公民在对方国家入境、出境、停留或者过境，每180日停留最长不超过90日，免办签证。

如在对方国家每180日停留超过90日，或学习、工作、从事媒体报道等须经对方国家主管部门事先批准的活动，应当在入境前申请并获得相应签证。

波黑全称是波斯尼亚和黑塞哥维那，位于东南欧巴尔干半岛中西部，面积5.12万平方公里，总人口约353万，首都萨拉热窝。

上世纪70年代，南斯拉夫影片《瓦尔特保卫萨拉热窝》在中国热映，成为一代人的经典回忆，也让这座城市为更多中国人所熟知。萨拉热窝也是1984年冬奥会的举办地。

据新华社

蔡会文：餐风饮露志如虹

“血染遍山红，士气英雄。餐风饮露志如虹，倦卧茅丛石作枕，若醉春风。”这是蔡会文1935年3月在突围途中写下的脍炙人口的诗句，也是他革命生涯的真实写照。

1908年11月12日，蔡会文出生于攸县凉江乡一个封建地主家庭，1925年考入长沙长郡中学，1926年底加入中国共产党。1926年寒假，蔡会文回到家乡开展工农革命运动。他一到家乡就发动群众成立农民协会，号召大家团结起来谋求自身的翻身解放，并把贫苦农民带到自己家里，开仓分谷。马日事变后，被反动派通缉的蔡会文，从长沙潜回家乡，准备筹措盘缠前往武汉寻找党组织。母亲跪在大门口流泪劝阻，蔡会文轻轻地扶起母亲，回答道：“娘！请恕儿不孝，我这一生只信奉共产主义，其他事无法顾上了！”

离开家乡后，蔡会文在武汉找到了党组织，被党组织安排在北伐军第二方面军警卫团。1927年9月，蔡会文随部队参加了秋收起义，随毛泽东来到井冈山，参与井冈山革命根据地的创建。几年革命斗争的考验，使蔡会文迅速成长成为一名德才兼备、文武双全的红军高级将领。1930年7月，由毛泽东亲自提议，他担任红三军政委。此时的蔡会文，年仅22岁。

1932年10月，为了巩固中央苏区的西

翼，蔡会文奉命来到湘赣苏区，主持湘赣苏区的军事工作。当时，敌人集中12万兵力对湘赣苏区开始第四次“围剿”，而湘赣主力红军和地方武装总计1万多人，形势非常严峻。为粉碎敌人“围剿”计划，蔡会文决定避敌锋芒，率部转移到敌人力量相对薄弱的遂、万、泰山区，他灵活运用前几次反“围剿”的成功经验，在系列战斗中连连告捷，获得了湘赣苏区前所未有的胜利，从而粉碎了敌人对湘赣苏区的第四次“围剿”。

在湘赣苏区第四、五次反“围剿”斗争中，蔡会文逐步认识了“左”倾错误的危害，及时修正了湘赣红军的行动方针。他却因此遭到“左”倾错误领导者的打击迫害，被撤销了湘赣军区总指挥职务。1933年11月湘赣省第三次党代会后，“左”倾错误领导者再次对蔡会文进行无情打击，欲置蔡会文于死地而后快。他们企图从蔡会文的家庭出身打开缺口，派人将蔡会文的老母亲捉到永新关押数月。为了不连累儿子，老人趁人不备，跳

