

# 退票手续费,该收5%还是30%?

消费者与航空售票处各执一词,工商部门介入调查



曲航空售票处,给孩子买一张今年2月14日天津至三亚的全价机票,航班是中国国际航空公司的,价格是2200元。然而,梁先生近日家里突然有点事,春节自己也得赶回去,孩子自然来不了三亚。他来到三亚市小曲航空售票处,要求退票。

“退票要收取30%的手续费。”售票处曲女士告诉他:手续费不是售票处收的,而是供应商收的。

“我经常乘坐飞机,知道全价机票起飞前退票,一般只收5%手续费,不可能收30%手续费。”梁先生说,售票处多收手续费不合理,他坚持只给5%手续费,但售票处不给退票;没有办法,为了尽快退票,他只好支付660元的手续费。

机票虽然退了,但梁先生心里很别扭,觉得被坑,投诉到省12315。

梁先生有没有被多收手续费?记者

拨通中国国际航空公司客服电话,工作人员说:在中国国际航空公司电话订票中心订全价机票,飞机起飞前退票,收5%的手续费;飞机起飞后退票,收10%的手续费。但是,这位工作人员强调,在其他地方购票,退票手续按其他地方的规定办。

记者拨通小曲航空售票处。曲女士说:梁先生购票当天,国际航空公司票务中心网络异常,没有办法出票,只好临时从一个网上机票销售批发平台预订,退票收30%手续费的也是这个网络平台,售票处没有从手续费中多赚一分钱,购票时也不知道退票要收30%手续费。至于这个平台为什么要收30%手续费,曲女士也不是很明白,她给了记者一个上海的电话号码。

记者拨通上海的电话后得知,这个网上机票销售平台是“今日天下通”,主

要从事机票批发业务。工作人员听说梁先生情况后,对于收30%退票手续费是这样解释的:他们供应的全价机票有两种,一种是普通机票,退票手续费与航空公司一样;一种是特殊高返机票,起飞前退票收30%手续费,起飞后退票收40%手续费;收费标准在出票前已经告知买票人。这位工作人员查阅梁先生订票信息后说,这是一张特殊高返机票,按规定必须收30%退票手续费。

中国国际航空公司票务中心一位工作人员告诉海南日报记者:梁先生的机票虽然从三亚小曲航空售票处购买,但是,出票单位却是重庆的一个供应商,过程比较复杂。

## 工商部门介入调查

记者把调查结果反馈给梁先生后,

他说:买全价机票就应该享受全价机票待遇,小曲航空售票处从网络平台买机票出问题,应该承担责任,不能把责任推给消费者,他不知道“今日天下通”,也不知道重庆供应商,他只是从小曲航空售票处购买了机票,因此,小曲航空售票处只能收他110元的退票手续费,而不是收他660元的退票手续费。

记者调查时,一位业内人士透露:特殊高返机票是航空公司或机票批发商的一种销售策略,分销商卖的这种机票越多,航空公司或机票批发商的利润就越多,一些分销商为获得高利润,就选择特殊高返机票,但是,这种机票退票手续费高,而消费者并不知情。

据了解,省12315投诉中心已经把梁先生的投诉移交到三亚市工商局,相关执法人员已经展开调查。本报将关注此事处理结果。

## 飞机退票费标准乱

梁先生是吉林人,现在三亚过冬。他想让孩子也来三亚过春节,因此,去年12月20日,他来到三亚市迎宾路小

## 万宁将提高凤凰山护林队待遇

本报万城1月20日电(记者苏庆明 特约记者陈循静 通讯员黄良策)在获评“感动海南”2014十大年度人物后,万宁市凤凰山护林队的动人事迹引起社会的广泛关注。在进一步了解这一群体的工作环境后,近日万宁市决定提高他们的工资待遇,改善工作条件,回报多年默默奉献的英雄们。

为保护位于万宁兴隆区凤凰山的热带雨林资源,1992年兴隆华侨农场成立

## 三亚最低消费专项整治活动开罚第一单

## 一饭店设最低消费被罚2000元

本报三亚1月20日电(记者黄媛艳 通讯员张开志)三亚市商务综合执法支队日前接到投诉,一位消费者在该市凤凰路一饭店包厢消费时,被要求最低消费388元。经调查取证,此餐厅确

了这支护林队,12名割胶工人在没有国家补助的情况下毅然应征入列。时至今日,这一队伍共有32名成员,历经了两代人,在山上设有8个护林站,护林面积从设立时的7000多亩扩展为3.5万亩。“你们是万宁60多万人民的骄傲,给万宁社会带来了正能量!”1月19日,万宁市委书记张美文带领兴隆区、市财政局、林业局等有关部门负责人前往凤凰山看望这群“森林卫士”时说。

实存在设置最低消费情况,该支队日前给予该饭店2000元罚款的处罚,这也是鹿城开展禁止餐饮经营者设置最低消费专项整治活动以来开罚的第一单。据悉,为鼓励消费者参与,该市商务

部门采取有奖举报制度,鼓励消费者通过12312商务举报投诉服务平台或支队网站以及政府12345热线等方式举报餐饮经营者设置最低消费行为,一经核实,最高将可获得500元以上的奖励。



## 三沙永兴岛20名渔民成功转业

1月17日,在三沙市永兴居委会综合保障楼里,永兴社区居委会居民卢晶晶(左)和符梅兰在清扫卫生。卢晶晶和符梅兰曾是永兴居委会的渔民,不久前经过公开招聘被永兴事务管理局录用为物业管理人员。当天,是她俩第一天正式上班的日子。

记者从三沙市永兴事务管理局了解到,截至目前,永兴岛上已有20位渔民成功转产转业,他们分别在物业公司、环卫站、码头施工建设等单位,找到了适合自己的工作岗位。三沙自设市以来,一直致力于民生改善。从2014年初开始拿出1000万元资金,扶持渔民转产转业。

本报记者 宋国强 摄

## 中国建设银行股份有限公司海南省分行 与中国信达资产管理股份有限公司海南省分公司 债权转让暨债务催收联合公告

2014年12月12日,中国建设银行股份有限公司海南省分行(以下简称“建行”)与中国信达资产管理股份有限公司海南省分公司(以下简称“信达”)签署《资产转让合同》,建行将其依法享有的下列公告清单中所列借款人及其担保人享有的主债权及担保合同项下的全部权利依法转让给信达。建行现以公告方式通知债务人和担保人。请借款人和相应担保人或借款人、担保人的承继人向信达履行还款义务(若借款人、担保人因各种原因发生更名、改制、歇业、吊销营业执照或者丧失民事主体资格等情形,请相关承债主体、清算主体代为履行义务或者承担清算责任)。

借款人(或保理合同项下应收 帐款付款义务人)名称	借款合同名称、编号(或合同签 订时间)	担保人(包括保证人、抵押人、质 押人)名称	担保合同名称、编号(或合同签订时间)	贷款行名称
海南泛洋航运有限公司	《人民币流动资金贷款合同》建 琼洋流贷(2011)001号	海南泛洋航运有限公司	《最高额抵押合同》建琼洋高抵[2013] 001号	中国建设银行股份有限 公司洋浦分行
海南五指山集团有限公司	《人民币资金借款合同》(建琼公 固[2003]003号)	海南五指山集团有限公司 海南乾丰实业开发有限公司 海南五指山景麓林场 刘伟 海南五指山林业化工有限公司 海南亚创林业股份有限公司 昌宁县盛欣林产品开发有限公司	《抵押合同》(建琼公抵押[2003]1号) 《抵押合同》(建琼公抵押[2003]2号) 《抵押合同》(建琼公抵押[2003]3号) 《保证合同》(建琼公保[2006]05号) 《保证合同》(建琼公保[2006]04号) 《保证合同》(建琼公保[2010]008号) 《保证合同》(HI公司2011固贷00206号)	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南京豪集团有限责任公司	《人民币资金借款合同》 (LJ2006-04号)	海南京豪集团有限责任公司 海南南京豪生物科技有限公司 林小格 黄志坚	《抵押合同》(LJ2006-D04-1号) 《抵押合同》(LJ2006-D04-2号) 《抵押合同》(LJ2006-D04-3号) 《抵押合同》(LJ2006-D04-4号)	中国建设银行股份有限 公司海口龙华支行
海南昊瑞实业有限公司	《人民币资金借款合同》 (LJ2007-01号)	海南昊瑞实业有限公司 李进贵 王青福	《抵押合同》(LJ2007-D01号) 《保证合同》(LJ2007-B01-1号) 《保证合同》(LJ2007-B01-2号)	中国建设银行股份有限 公司海口龙华支行
海南荣诚集团有限公司	LC970279 LC970280			中国建设银行股份有限 公司海南省分行
云梦县塑料薄膜厂(湖北常兴包装有限责任公司)	《人民币资金借款合同》95技字 1201	中国包装总公司		中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南省纺织工业总公司	《技术改造借款合同》 《措施性贷款合同》	海南纺织企业发展集团公司 海南省纺织工业总公司	《担保协议书》 《抵押贷款实物抵押表》	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南省建筑材料工业总公司	《借款合同》建营字940001号	海南省建筑材料工业发展公司	《保证协议书》建营字940001号	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南建筑材料展销批发中心	《借款合同》建营供流字94001	海南省建筑材料工业总公司	《第三方不可撤销担保书》	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南中远集团有限公司	《借款合同》工流字6号	海南中远集团有限公司	《资产抵押协议书》	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南华兴工贸有限公司	《工商企业流动资金贷款合同》	海南省乡镇企业集团公司	《担保协议书》	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南国际科技工业园有限公司	《借款合同》琼建营92字2号	海南国际科技工业园有限公司	《贷款抵押书》	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
海南苎麻纺织厂	《借款合同》	海南省纺织工业总公司	《保证合同》	中国建设银行股份有限 公司海南省分行
文昌市中国旅行社	《借款合同》1995-12-15 《借款合同》1995-12-15	文昌市中国旅行社 文昌市中国旅行社	《抵押合同》1995-12-15 《抵押合同》1995-12-15	中国建设银行股份有限 公司文昌支行

特此通知。

中国建设银行股份有限公司海南省分行  
中国信达资产管理股份有限公司海南省分公司  
2015年1月20日

## 我省将公开招聘 第二届免费中职师范生

本报海口1月20日讯(记者郭景水 实习生吴坤梅 通讯员云慧明)记者今天从省教育厅获悉,海南省农校等16所中职学校将累计提供36个工作岗位,公开招聘我省第二届免费中职师范生。

本次招聘面向海南省委托天津职业技术师范学院培养的29名海南籍2015届免费中职师范毕业生;2010年进入天津职业技术师范学院就读、延迟一年毕业的7名海南籍免费中职师范毕业生。招聘会1月29日在海南省农校进行,包含笔试和面试两个环节。当天下午公布综合成绩,并且进行岗位选择。1月30日上午体检,之后在省教育厅网站上公示拟聘用免费中职师范毕业生就业岗位和人员名单。免费中职师范毕业生体检合格并经公示无异议后,各招聘学校与拟聘人员签订就业协议。

## 省本级下岗失业人员 招聘会今日举行

本报海口1月20日讯(记者洪宝光 通讯员王新有 实习生何幼)1月21日,省本级下岗失业人员专场招聘会将在海南省人力资源开发局举行,届时将有40家企业进场提供近千个工作岗位。

“就业帮扶 真情相助”是本次省本级下岗失业人员专场招聘会的主题,届时将为下岗失业人员提供就业再就业的一次好机会。

## 三亚首家社区图书馆成立 借阅卡能借书 还能存取钱

本报讯(记者符王润)近日,三亚首家社区图书馆——海图社区书屋正式成立。与其他图书馆借阅卡不同的是,这家由海南省图书馆与光大银行联合建立的图书馆借阅卡不但具有借阅功能,还能作为银行卡使用。

据介绍,海南省图书馆共为“海图社区书屋”提供1500册图书,并将定期对这些图书进行更新。这些图书主要以新书、热门图书及畅销图书为主,其中包括少儿读物、绘本图书、社会科学、文学和自然科学等。

尤为特别的是,由于这个社区图书馆是与光大银行合作设立的,因此,读者在此办理的图书借阅卡还可以作为银行卡使用。已持有海南省图书馆借阅卡的读者也可在“海图社区书屋”借阅图书。据透露,未来,还将有更多的社区书屋在三亚出现。

图说 我们的价值观

