

航空公司与去哪儿网“翻脸”，国内几大航空公司与国内最大、几乎占据在线机票销售半壁江山的去哪儿网“分手”，尘埃还未落定。携程网又接连遭遇“机票门”事件。

近日，一名携程用户称，自己在携程上预订了一张机票，却在海外登机时被认定无效，并险些被所在地机场的警察当做诈骗嫌疑犯拘捕，并连发多条微博指责携程失职。之后，引来多位网友发帖子吐槽自己各种遭遇。

最令人吃惊的是，还有人支付了1.2万余元购买的北京至日本札幌机票，却被国航认定为“没有这张票”。对此，携程方面回应称，将加强对供应商监管，旅客到场无票给予“退一赔三”补偿。

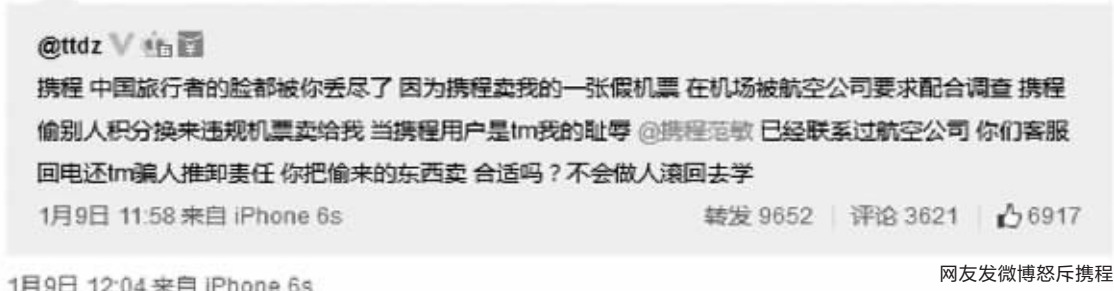
这些在线旅游服务平台到底都怎么了？

综合



去哪儿风波未定 携程又陷“机票门”

FOCUS
重磅



事件1

两次购票无法登机，乘客在日本机场遭盘问调查

傅先生告诉记者，今年元旦假期期间，他在携程网上订了1月7日从东京飞北京的日本航空公司机票。值机时，工作人员告诉他，他预订的这张机票已被取消，是无效票。感觉到不对劲的傅先生打开携程网，却发现订单上显示的是正常出票。

傅先生马上联系了携程的客服，客服人员告诉他，这张票没有问题。随后，傅先生又打电话给日本航空在中国的分公司，对方查询后发现，这张无效票是用英航的里程积

分兑换的机票，在傅先生值机之前已被取消。

“我花正常机票钱购买的票，我也不是英航的会员，怎么会这样？”日航工作人员告诉傅先生，出现该情况有两种可能，一是积分卡的主人发现自己的积分被盗用，投诉到日航导致机票被取消；或是持有积分卡的人恶意刷出积分来售卖，被航空公司查处。

“携程客服说我遇到的情况是供应商的问题，他们正在处理，会给我换票。”而让傅先生没想到的是，等来的第二张

票却给他带来了更大的麻烦。

订好第二张票后，傅先生再次值机，但票同样没法使用，因为这是用一个日本人的积分兑换的机票，而日航规定，只有持卡人的配偶、子女等才能使用积分，但傅先生根本就不认识这位日本人。傅先生只好买全价机票，可就在办完手续准备登机时，他被日航拦住，对方让他协助调查用他人积分兑换机票的事。

傅先生说，前后花了3个小时才处理完，最后在飞机起飞前才登上了回北京的航班。



傅先生的机票

携程回应 供应商违规操作造成 将会补偿用户

携程相关负责人向记者表示，经调查，该客人在携程上预订1月7日从东京飞回北京的机票，由供应商出票，由于供应商违规以积分兑换机票导致旅客无法登机。得知该情况后，携程致电客人致歉，经协调后，客人顺利登机。在退还客人机票全款的同时，也提出对客人做相应的补偿。

该负责人称，本次事件是由于供应商违规操作造成，对此，携程已第一时间与该票台停止合作，并对票台做出了相应的处罚。携程将进一步加强对供应商的监管，防止此类事件再次发生。

事件2

携程订了票，到机场却被告知并无此票

昨天，令人吃惊的机票事件持续爆出，携程一个用户支付了1.2万余元购买的北京至日本札幌机票，被国航认定为“没有这张票”。

昨日，李先生在微信公众号发文，投诉携程在收票款12326元人民币后，不给航空公司付款，令预订票订单被取消，转头又伪造假电子票号给顾

客，旅客值机时才焦急地发现无票，令行程险些泡汤。

2015年12月24日，李先生在携程网站给朋友预订北京到日本札幌的机票，通过携程的订单截屏信息显示，携程的订单号、电子票号、航空公司预订号、总金额明细等均有明确记载，没有任何异常。

1月9日出行，李先生的朋友在值机时却被告知通过护照号、电子票号都没有预订的票。焦急万分的情况下，向携程客服电话投诉交涉数次后，他被告知临时购票先登机，再解决后续问题。尽管未造成耽误行程等更加严重的后果，但想想也很后怕，如果当日飞机无空位，后果不堪设想。

李先生事后致电国航客服查询发现，订单号码是真实的，但系统显示因未支付款项，订单已被取消。李先生提供的信用卡信息显示，下单同时即给携程支付成功，支付金额为12326元人民币。李先生称：“携程为何不给航空付款、钱款现在何处等问题都是个谜。”

携程回应 旅客到场无票，给予“退一赔三”

携程公司公告表示，近日网络上出现了数个通过携程预订机票的投诉事件，并在网上引起了客人的关注。事件发生后，携程方面高度重视，立即组织相关人员进行调查。

携程方面称，这几起事件主要是由于供应商违规操作或供应商员工操作失误造成的。对于由此给旅客出行所造成不良体验，携程表示最诚挚的歉意，并将与旅客进一步沟通，力争取得客人谅解。

携程方面表示，近期将进一步加强对供应商的监管。携程相关负责人表示：“对于违规票，包括积分兑换、弃程等航空公司明确禁止的行为，携程将对供应商严厉处罚。同时，对出行受影响的旅客，携程将首先解决客人行程，保证客人出行，后续将执行退一赔三的补偿标准，保障客人权益。”

常州配网无故障时长创新高

江苏常州供电公司1月8日统计结果显示，2015年常州地区配网无故障日达99天、无跳闸日达182天，两项指标均创下近三年新高。

据悉，常州供电公司目前管辖着常州地区10千伏及20千伏配网线路1800多条，长达一万多千米，变压器、开关、环网柜等设备较上年增长

明显，网络结构和设备情况处于变化发展中。为提高设备消缺的精准性、到位率，积极进行技术和管理创新，常州供电开展“基于单兵系统的

巡检方式优化”课题，整合优化各类资源，应用小型飞行器诊断线路缺陷，保障设备缺陷及时发现，快速处理。此外，还对地铁工程区域等重要

危险源点组织安全交底、特巡和现场看守，减少树木类隐患源，努力保障了设备可靠运行。

周锦 黄伟民 陆文杰