

今年9月份,针对电影票“退改签”乱象,中国电影发行放映协会发布了《关于电影票“退改签”规定的通知》(以下简称《通知》),明确要求电影院线优化流程简化手续,条款尽量细化,做到权责清楚,第三方售票平台也应在观众购票付款前弹出“退改签”规定协议。现代快报评果PG发现,《通知》发布两个多月,第三方售票平台上“退改签”标准各不相同,甚至一家电影院在不同App上规则也不相同,让人看得眼花。

哪个平台退改签最方便?12月4日,现代快报评果PG对淘票票、猫眼、格瓦拉、百度糯米4款使用较多的App进行了评测。

现代快报+ZAKER南京记者 王益 吴慧慧



视觉中国供图

电影票都能退改签? 快报实测:规则多到眼花

淘票票上支持退票的影院最多,格瓦拉退票最方便

线下情况

部分影院线下 早已支持“退改签”

12月4日,现代快报评果PG走访了南京几家大型电影院,发现大部分影院线早已支持“退改签”,不过规定也不相同。

新街口万达影院的工作人员介绍,目前影院购票只支持退票不支持改签,如果是在万达电影App上购买的电影票则可以改签。在部分App上可以退改签的艾米1895,工作人员表示,目前在影院线下购票的话,并不支持退票、改签操作。

大华大戏院退票、改签需征得影院工作人员同意,一般也是要求在影片开场前1小时。新街口国际影城则一直开放“退改签”,工作人员说:“目前与我们签约的平台都能在开场前2小时直接在平台上进行退改签,没有签约的平台则需要致电平台申请,再由平台方的客服与影院沟通协商退改签。”

探访中我们发现,这几家电影院都没有在影院内张贴退改签规定,观众要主动询问工作人员。

业内人士

限时段次还收手续费 是为限制恶意刷票

这4款App对于退票、改签都做出了时间和次数的限制,在限制范围之外需要收取手续费。市民吴女士吐槽,这些规则太麻烦了,让人看得眼睛都花了。

一位业内人士指出,《通知》出台的目的在于保证观众遇到临时情况时可以有调整的权利,但同时也要防止片方、发行方、平台方、黄牛等利用退改签来恶意刷票。此前,电影《后来的我们》为保证预售票房增加排片率,通过“先买票再退票”的方式恶意刷票,实则就是钻了“退改签”规则的漏洞,“刷票”成本大幅度降低,却令电影院、平台利益受损,构成不公平竞争。

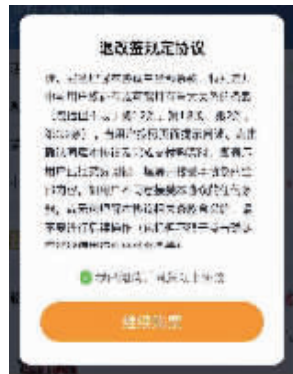
“退改签是有成本的,就像你火车票退票、改签一样,也是要收取手续费的。限制开场前1小时,是为了让想看的人有时间买到退掉的这些票。”

不过该业内人士也指出,退改签的规则应该明确地告知观众,得到观众的同意。部分App没有像《通知》中提到的在购票付款前弹出电影票退改签规定协议,可以认为是“有瑕疵的,是在打擦边球。”

南京市文化广电新闻出版局广电社会管理处副处长楼钱良介绍,《通知》出台两个多月了,南京尚未收到相关纠纷投诉。

评测

在4款App上,支持退改签的影院都设置了“退票”“改签”的标签进行区分,显示在影院名字下方或者旁边,影院详情页的特色服务中也标注了出来。消费者在具体某一部电影的选座购票环节,可以在搜索框内进行筛选。以12月5日放映《毒液》的影院为例,我们对南京的影院进行了统计。



猫眼弹出的退改签提醒



淘票票上有退票、改签等标签

	淘票票	猫眼	格瓦拉	百度糯米
支持退票影院	29家	8家	8家	0家
支持改签影院	35家	37家	34家	5家
退票规则	开场前1小时可退,部分影院要求开场前3小时。普通用户每个月限1次,青铜以上会员2-5次,与改签共享次数。	开场前1小时可退。V1-V2每个月限1次,V3-V4限2次,V5限3次。	开场前1小时可退。每个月限2次。	不可退
改签规则	开场前1小时可改签,部分影院要求开场前3小时。	开场前1小时可改签,部分影院要求开场前24小时。V1-V4会员每个月2次,V5改签。每个月限3次。	开场前1小时可改。每个月限3次。	开场前90分钟。每个月限3次。
是否弹窗提示	否	新用户第一次使用弹窗提示	否	否

结论

1
淘票票上
支持退票影院最多

2
同一家影院
不同平台规则不同

3
退改都限时
还要收取手续费

从数量上来看,淘票票上支持退票的影院数量最多,有29家,百度糯米最少。支持改签影院最多的是猫眼,最少的也是百度糯米。

从操作次数来看,如果是最高等级的会员,猫眼是比较方便的,改退各有3次,累计可以“吃”6次“后悔药”。但对于大部分普通会员来说,格瓦拉是比较方便的,因为没有会员等级的限制,就可以累计修改5次。

从前面统计的数量对比可以发现,即便是同一家影院,在不同的App上,退改签政策是不一样的。以新街口附近12月5日放映《毒液》的影院为例,支持退票的影院在淘票票上,有艾米1895、UME国际影城(1912)、苏宁尊享影城三家。到了猫眼和格瓦拉上只有后两家,艾米1895变成不支持退票了。而百度糯米

这4个App在退改签时,都有时间的限制,要求至少在电影开场前1个小时进行相关操作。并且,对于每个用户每个自然月退票、改签的次数也有限制,淘票票和猫眼的次数根据会员等级的不同而变化。

上,这三家都不可以退票。如果是改签的影院,在淘票票上有大华大戏院、艾米1895、UME国际影城(1912)和苏宁尊享影城4家。在猫眼和格瓦拉上也是4家,但变成了观者国际影城、艾米1895、UME国际影城(1912)和苏宁尊享影城,大华大戏院不支持改签。百度糯米只有艾米1895可以改签。

除了时间和次数的限制,这4款App对于改签和退票,在部分情况下还要收取手续费。一般来说,在电影开场前24小时,退票和改签都是免费的,但如果距离放映不到24小时,大多退票要收5元手续费,改签是3元。

评果
341
你的体验是唯一标准



扫码关注“评果”

新规

买电影票 都能退改签? 非强制性规定

9月份出台的电影票“退改签”新规,让不少观众很开心。不过根据《通知》来看,“退改签”新规对电影院线、第三方购票平台并未作出“电影票必须能退能改”的强制性规定。而是要求各院线、影院投资公司、影院在与第三方购票平台签订电影票代售协议时,明确“退改签”规定,条款尽量细化,让观众清楚了解各影院、第三方购票平台自己的“退改签”规定后再购票。

同时,针对电影院,《通知》要求各影院应在大堂醒目位置公示购票“退改签”须知,以保证观众在进入影院柜台购票时,提前了解到该规定。规定中则应明确是否同意退改签或什么情况下允许退改签,以及退改签的服务流程及服务电话。

针对第三方售票平台、影院网站或App,《通知》要求应该在观众购票付款前弹出电影票“退改签”规定协议,在确定观众了解规定并点击“同意”上传后,观众方可进一步支付票款。弹出协议所明确事项与影院的规定须一致。希望电影市场各有关经营主体根据要求,制定改进和完善电影票“退改签”工作实施方案,并尽快付诸实施。

不过业内人士指出,这份《通知》的发布主体是中国电影发行放映协会,而不是国家电影局等政府部门,因此并不是政府出台的法规,只是行业的自我约束,能否彻底落实,还要看各方的自觉性。