

# “幽灵机票”惊现 飞猪、去哪儿:不是我的错

## 平台称此事由平台上的机票代理商违规造成

正值暑期旅游旺季,许多人选择乘坐飞机出游。近日,有消费者向羊城晚报投诉,通过飞猪旅行、去哪儿网等OTA平台(Online Travel Agency,即在线旅行社,指提供机票、酒店、餐饮预订等服务的互联网平台)购买机票后,发现名下意外多出几张非本人订购的“机票”。这些机票像幽灵一样,悄无声息地出现,又悄无声息地消失。

“我的信息被盗用了吗?”“是否对个人信用产生影响?”“是谁泄露了我的个人信息?”“平台是否尽到隐私保护的义务?”……记者调查发现,“幽灵机票”并非个案,内藏种种玄机。甚至有消费者在飞猪旅行的本人账号下,查到了陌生人的机票信息。



洗先生收到提醒后,发现了这张多出来的机票,且航班延误了

未经本人同意被擅自购票

洗先生介绍,他于6月29日通过飞猪旅行购买了两张机票,分别是7月19日广州飞首尔和7月21日首尔飞广州的南方航空航班。机票总价2526元。令他惊讶的是,订票后,他意外发现名下多出了3张其他机票。这3张票均非他本人购买。

他介绍,是航旅纵横的信息提醒,让他觉察出了问题。“订票当天,我的手机上突然弹出了一则航旅纵横App的信息弹窗,通知我有一班从扬州出发的航班延误。”他说,当时很紧张,担心订错了票。于是赶紧打开航旅纵横查看,就发现了“被订票”的问题。

从洗先生展示的航旅纵横App、南航App的页面,记者看到,多出的这3张机票分别是7月8日广州飞首尔的南航航班、7月10日首尔飞广州的南航航班、有效期至6月28日的扬州飞广州的OPEN票(OPEN票类似“活期机票”,购买时没有特定时间或航班限制,购买后再确定这些细节,通常比“定期机票”更便宜)。其中,OPEN票又很快被定为6月29日起飞的南航航班。

“未经我知情和同意,就用我的信息订了3张机票。如果未及时乘机或反复退票,是否会影响我在航司的信用?”洗先生对此既疑惑又警惕。他回忆,当天他迅速联系了飞猪旅行,飞猪方面表示,这是系统原因导致出票错误。洗先生认为,他

预订的是广州往返首尔的机票,倘若真的是系统原因造成出票日期混乱。那么,他明明没有前往扬州的计划,为什么又会出现扬州飞往广州的机票信息。如此“无中生有”,显然用“系统原因”作答无法让人信服。

随后,洗先生又拨打了12326民航服务质量监督电话进行投诉,对方反馈会推送给飞猪方面的人员来处理。值得注意的是,这3张机票并未消失,7月25日,记者以消费者身份拨打飞猪旅行的热线电话,客服人员根据洗先生的订单信息,查询到部分“幽灵机票”仍然有效,甚至在当天还有新的支付记录,乘机人为洗先生不认识的陌生人。

张女士也遭遇了同样的问题。7月3日,她通过去哪儿网订购了6张机票,均为7月往返广州和乌鲁木齐之间的南航机票。票价总额达15000多元。张女士表示,她也是在订票当天,查询南航App时发现,在她不知情的情况下,名下多出了4张机票,分别是7月4日武汉飞广州(1张)、7月9日无锡飞广州(2张)、7月11日广州飞乌鲁木齐(1张)。截至发稿,张女士订单中的部分“幽灵机票”仍为保留状态,没有退票。

调查发现,“幽灵机票”并非个案。在黑猫投诉平台上,搜索关键词“盗用信息买机票”,可查到400余条投诉,投诉内容与洗先生和张女士类似。

所购机票前后存在差价

为什么会产生“幽灵机票”?记者梳理大量网络投诉,总结发现,消费者提到的OTA平台的解释,多为系统故障、工作人员操作失误,也提及了购买错误等原因。

记者还发现,近几年来,“幽灵机票”相关投诉帖越来越常见。由于多出来的机票很快就“消失”了,不少消费者认为,并没有给自己带来经济损失,也没有影响原本的行程,便没再去深究。

然而,也有消费者发现“猫腻”——让洗先生和张女士难以接受的是,机票价格不知何时发生了变化,明显低于他们最初在OTA平台上所付的价钱。

张女士说,她向去哪儿网投诉“幽灵机票”后,打印了机票行程单以了解航班细节和固定证据。这才发现,机票实际价格与她事先支付的价格不一致,共有2513元的差价。“在电话中,工作人员承认,6张机票中有5张存在价格差,我们怀疑不仅被平台盗用了身份信息,而且被暗中‘退高买低’。”她说。

据知情人士透露,“幽灵机票”的产生,可能是机票售卖方通过把旅客诉求的单程票买为联程票,退掉多余的旅程,来取得差价;也可能是通过多次退改签,将最终机票调整为日期、地点等要素与原机票相同、更便宜的机票。

航司放宽机票退改范围也让“幽灵机票”有了可乘之机。今年以来,南航、东航、国航等齐出新规,放宽了机票退改范围。其中,南航国内退改签政策更加灵活。自2024年1月10日起,南航扩大了客票免费退改的范围,其中包括乘客提前7天自愿变更,多数舱位将免收手续费。此外,叠加节假日因素,航司通常会准备更充足的航班、更大的优惠力度,这也让“赚差价”成为可能。

在不知情的情况下,个人信息被他人多次用于购买机票,平台方如何解释?

有意思的是,飞猪旅行和去哪儿网都认为,出现这样的问题与自己无关。虽然消费者是在两家平台上购买的机票,但是真正给他们出票的是平台上的机票代理商。飞猪旅行平台回复羊城晚报称,“幽灵机票”问题不是“信息泄露”所致。经核实,是原本依规掌握旅客信息的代理商违规操作导致,平台已针对该严重违规行为进行处罚。此外,洗先生的历史订单记录显示,该票由一家名为“阿斯兰航服国际”的飞猪店铺出售。资质

洗先生告诉记者,他在投诉“幽灵机票”几天后,便接到了飞猪旅行的电话,对方主动表示,洗先生订单与实际机票款存在667元的差价。洗先生认为,该做法已涉嫌欺诈,随即提出退还差价,并进行三倍票价的赔偿。他说,他在7月10日得到了飞猪相关工作人员的口头应允。目前,洗先生已经收到相应赔款。

张女士也表示,去哪儿网在7月8日承诺对其进行三倍票价的赔偿,但在7月11日改口称只能每人赔偿200元或在退票基础上每人赔偿500元。“我不接受,我已经提起诉讼。”张女士告诉记者,8月1日,法院调解员致电沟通赔偿问题,但去哪儿方面仍未联系她。“调解员提出退差赔三,我不同意,坚持要退一赔三。”

记者查询发现,此前,有部分消费者就此与OTA平台协商,协商结果可大致分为退一赔三(退机票和赔三倍机票钱)、退差赔三(退被赚的差价和赔三倍机票钱)、退一赔三倍差价(退机票和赔三倍差价)。

信息显示,该网店的企业名称为阿斯兰航空服务(上海)有限公司。

去哪儿网则表示,这是代理商绕过平台监管违规操作。去哪儿网核查到,出票的代理商是湖南三众航空服务有限公司和长沙市去走走商旅服务有限公司,“他们的行为确实对消费者造成了损失,去哪儿会对损失进行赔付,保证用户的正常出行。同时基于平台规则对代理商进行严厉的处罚。”

调查还发现,被投诉“幽灵机票”问题不止以上两家平台,查询黑猫投诉发现,美团App、智行火车票App等平台均存在类似投诉。更令人担忧的是,个人信息保护若处理不当,或将带来更大隐患。

对于“幽灵机票”问题,记者还联系了飞猪旅行和去哪儿网所在地的杭州和北京市场监管部门。7月29日,北京市文化和旅游局相关人员回复记者,去哪儿网方面拒绝了沟通工作,由于局里进行的行政调解工作不具备强制性和裁决权,建议消费者通过司法诉讼的方式进行维权。杭州方面暂未回复。

12326民航服务质量监督电话回复记者,不接受媒体采访。

而对于消费者关注的是否会影响个人在航司的信用问题,记者咨询了中联航相关负责人,对方表示,航司对于旅客信用方面暂无区分,旅客信用也和OTA平台的订票行为无关。

# 废弃矿坑变身“金山银山”

## ——解码广州农商银行“增绿添金”新范本

文/黄颖琳 戴曼曼 图/受访者提供

在广州市增城区白水寨附近,碧色湖泊清澈见底,如同一颗硕大的宝石镶嵌于群山峻岭,远眺高山瀑布飞流直下。难以想象的是,拥有这般绿美风光的地方,曾经是一处废弃的矿坑。

自2015年以来,增城对当地废弃采石坑进行生态系统修复,依托天然温泉、废弃矿湖、原始森林等自然资源,打造集户外运动、住宿休闲、水上游乐、温泉康养等于一体的森林海旅游度假区,吸引众多游客慕名前来。这背后,是广州村镇因地制宜的生态实践,也是金融机构唤醒“沉睡”资源、奏响“百千万工程”的真实写照。

作为支农支小的地方金融主力军,广州农商银行始终围绕省市“百县千镇万村高质量发展工程”工作部署,聚焦做强农业金融、做优农村金融、做精农民金融三大方面,引导金融“活水”流向最需要的地方,助力“百县千镇万村”在绿水青山间,闯出一条通向金山银山的致富路。

昔日荒废地旧貌焕新颜

首家介入授信



广州农商银行赋能废弃矿坑生态修复,助力建成派潭镇森林海嬉水乐园,把“绿美”绣入美丽乡村建设

在广州增城的派潭镇白水寨附近,二十世纪八九十年代有许多矿坑。当地村民“靠山吃山”,以采石、运输为生,利用石灰石资源发展水泥产业,造就了第一批“万元户”。然而,长期挖矿采石给派潭带来了“生态伤痕”。2003年矿坑关闭后,受风雨侵蚀和地质环境条件影响,衍生出了土地塌陷、边坡崩塌、河底淤积、水岸水土流失等一系列问题。

2015年起,增城开始引入森海集团等社会资本力量对废弃采石坑进行生态系统修复。据介绍,目前已完成首期14项生态修复与利用工程,修复了1号矿坑“天阳湖”;同时依托当地温泉等自然资源,打造综合型旅游度假区,

并于2020年1月正式开业。

走进森林海旅游度假区,一幢幢树屋映入眼帘,原木色城堡外墙点缀着各种绿植,仿佛来到绿野仙踪般的童话世界;亲子主题复式房则温馨十足,可以抬头仰望“星空”,亦可近距离亲近水游玩。深达70米的废弃矿湖更是焕发新颜,现场看到,不少情侣好友、亲子老幼在湖面上乘船游览,或是在酣畅体验水上游乐设施。

昔日滩涂裸露的“废矿坑”,摇身一变成“网红打卡点”,离不开金融“活水”的精准浇灌。森林海旅游度假区办公室主任赖远哲坦言,在打造该项目之初,很多金融机构从过往房地产

行业的视角看待,对文旅产业信心不足,抱有“不敢贷、不愿贷”的顾虑。与之不同的是,广州农商银行从项目设想阶段就抽出了橄榄枝,经过多轮的沟通交流和实地考察,最终向森海集团发放贷款用于矿坑修复和酒店建设等方面,并成为首家介入森林海项目授信的银行。

“广州农商银行的大力支持不仅在资金链上解决了后顾之忧,也让我们更加大胆放手去闯,赶上了文旅消费的风口。”森海财务负责人王秀芳感慨道。随着资金的到位,森林海温泉度假酒店、国际房车营地、网红树屋、嬉水乐园、湖上拓展等一期项目逐步建成开张,现已成为乡村振兴以及

“百千万工程”示范点,并于2023年完成“省级旅游度假区”认定。2024年一季度,酒店入住率达70%以上,乐园接待人次15万以上;“五一”期间入住率更接近93%。

这其中,还藏着“百千万工程”的致富密码。森林海旅游度假区项目的落地,带动了周边景区、民宿、农家乐、农场等吃住行游购娱产业链的深度融合,有效促进乡村经济增长,带动村民增收创收。仅去年一年,直接带动就业岗位1500多个,间接带动就业岗位5000多个。据不完全统计,2023年5月-10月周边农庄翻台率至少增长一倍,周边酒店及民宿的入住率至少增长20%。

唤醒“沉睡”资源 为乡村文旅注入金融动能

识于微时,伴于成长。作为森海集团的“老朋友”,广州农商银行从2012年起与企业展开合作,为项目提供了从种子期、初创期、成长期再到成熟期的全生命周期综合金融服务,同时提供资金结算、代发工资、POS收单、客户引流等全方位金融服务,充分唤醒乡村“沉睡”资源。

广州农商银行相关负责人表示:“我行始终坚守支农支小初心,做到‘输血’与‘造血’并重,除了金融‘活水’的注入,还利用自有渠道和产品为客户赋能,为森林海量量身定制了联名信用卡。”例如,持卡人首次购买酒店客房或乐园门票可享受返现;当月持卡消费达到一定金额,还将获取抽奖机会,最高可得1000元客房补贴。截至2023年末,森林海联名信用卡发卡超1600张,金米文旅卡(增城派潭版)发卡超800张,通过设置各类特色权益,间接达成引流揽客的效果。

考虑到森海集团未来的经营需求,广州农商银行于2023年再次追加授信额度,支持森林海旅游度假区用5-10年时间对其他六个废弃矿坑系统修复,打造“水世界新型房屋度假体验”“森林部落生活度假体验”等新型住宿以及原始森林、无动力乐园、大型演艺中心等三期建设,助力森林海加快建设步伐,进一步从“网红盘”转型为“常红盘”。

派潭镇废弃矿坑的蝶变,是广州农商银行以金融“活水”助力文旅产业,争当服务乡村振兴排头兵的一个生动缩影。近年来,该行将文旅产业特别是乡村文旅作为重点支持领域,充分发挥金融服务覆盖面广的优势,主动与各区镇村对接,因地制宜创新产品供给体系,打通融资堵点难点,有效推动金融与文旅产业多渠道、多场景融合发展。

目前,广州农商银行大力支持了花都炭步村望头古村、从化生态设计小镇、从化越秀田园综合体等乡村文旅项目,有力帮扶乡村文旅新业态健康发展,带动农民增收,推动生态效益真正转化为经济效益。截至2024年5月末,全行涉农贷款余额近450亿元,涉农客户数量超35万户,在三农金融服务区域保持市场领先地位。

四季有轮回,为农无止境。实施“百千万工程”释放出农业农村对金融的巨大需求,作为扎根本土的农村金融机构,广州农商银行将坚守支农支小的发展定位,立足当地开展特色化经营,蹚出一条具有广州特色、适应广州乡村产业发展的新路径,在服务乡村振兴这片新金融行动的主场上,持续贡献农商力量。