

# 携程，请承认你卖了假机票

原创 2016-01-11 李森 李森



大家好，今天我们开始撕B之前，请允许我先悼念一下刚刚逝去的David Bowie。享年69岁。



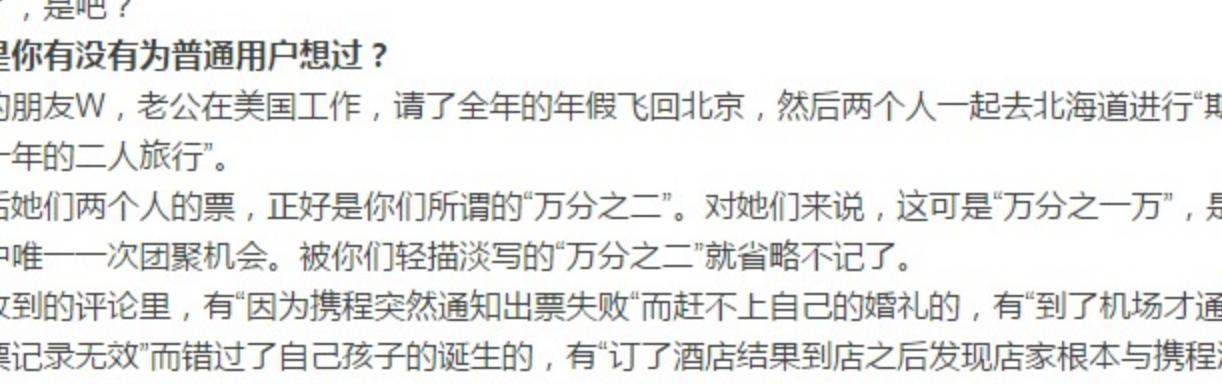
大家都是玩摇滚的，你自己活这么大岁数好意思吗？你看看人家John Lennon, Freddie Mercury, Kurt Cobain... 火星冷，多穿点儿... 给他们也带点儿厚的过去...

然后，跟大家汇报下携程的工作人员今天跟我的对话过程。

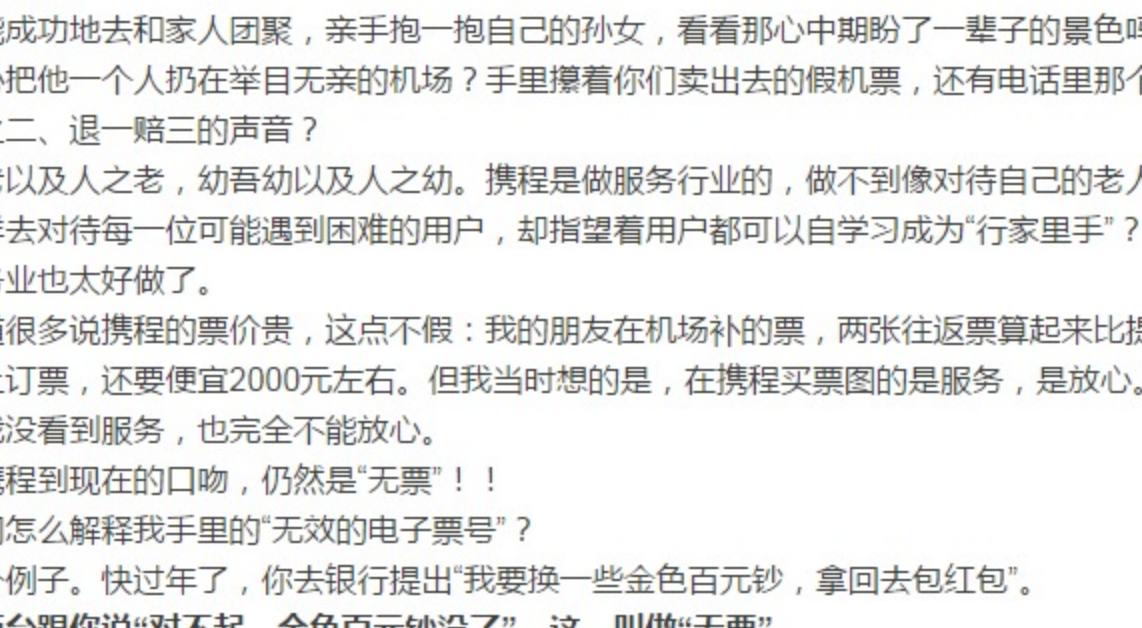
上午的交流我们双方是在亲切友好的气氛下，本着求同存异的精神进行交谈的，对话双方充分交换了意见，并对未来事态的发展表现出良好的期待。本来嘛，事情已经出了，作为携程11年的老用户，我没必要在这时候气急败坏——更多的是一种看到曾经信赖的公司变得不靠谱了一种痛心的感觉。

所以当携程的工作人员跟我提出“退一赔三”的赔偿方案时——就是把机票全款退掉后，再按照机票价格赔偿给我大约36000元左右——我没有答应，换句话说，我觉得现在不是拿钱出来堵嘴的时候。我需要看到的是，携程如何自我剖析这个案例，而且把“是谁犯的错，犯的什么错，怎么犯的错”都公布于众，并且说清楚，自己准备怎么改，怎么能够让用户对携程重拾信心。这个事情不说清楚，不仅仅是携程，整个互联网OTA行业，都会被我们这些普通用户敬而远之。

于是在跟我聊完之后，携程的工作人员挂上了电话，不到1个小时，他们就在微博上发了这个声明出来：



## 相关推荐



（请忽略我21%的手机电量，老iPhone6了...）

关于这个声明，我想跟携程说，道歉不是这么道的。如果不会写检查，就请在公关部里雇几个像我一样，小时候比较顽皮的同学。我们写检查的速度是每小时2000字，最长一口气写过8000多字，把老师都写困了...

第一个事情，就是我在之前提到的一个细节：我的朋友W后来成功补到票了，没有耽误行程。今天携程的工作人员跟我描述这个事情的时候，使用的措辞是“真的是很庆幸”。

对不起，该感到庆幸的，是我和我的朋友，而不是携程。你们没有资格感到庆幸，你们只应该感到愧疚。

因为我朋友去补这两张票，跟你们携程没！有！一！点！关！系！

而且拜你们所赐，我和我的朋友度过了一个惊心动魄的清晨，这样的事情你跟我说庆幸？

我之所以在上一篇（《携程在手，说走就走不了。》）中写到一个细节“6点47分时携程的客服人员打来电话跟我说，让我朋友临时补一张”。我只是想帮那位当时负责值班的可怜的客服小伙子说句话：没有他的责任，他已经尽力了，你们不要想用开除他来顶枪！

而这个事情竟然被你们拿到官方公告里，用似乎是告慰天下用户的口吻来说“顺利按原计划出行”，请问，拿与自己无关的事企图浑水摸鱼，让大家以为你危机公关到位了，这么贴金是不是不太要脸？

第二，携程承担客人损失并赔偿，退一赔三？

我自始至今也没有答应携程提出的任何赔偿条件，原因很简单，处理问题是一码事儿，赔偿损失又是一码事儿。难得我认真起来了，那你们也别两码事儿混一起跟我说，咱们一件一件事情了（lia03），好吗？

自从昨天我的那篇《携程在手，想走就走不了。》发出来之后，我的微信公众号、知乎答案、知乎评论里，声讨携程和其他OTA平台的评论已经炸了庙了。你们希望我拿了这个退一赔三的方案就闭嘴，不好意思，这不可能。

因为我背后还有我公众号里，支持我，帮我转发的那三个群的800多忠实读者；

还有那么多信任我，愿意把自己被坑经历说给我听的几千朋友；

还有知乎上给我点赞，帮我扩散的那上万的赞同票；

还有公众号上等着看事情来龙去脉的几万读者；

我们自己的声量不大，但我想你们也看到了我们团结起来的力量。

你说，我怎么能看着区区3万来块钱，就置这些与我一样的普通用户于不顾呢？

换个角度说，如果携程真的有诚意，就应该把这个事件的发生原因，系统漏洞，具体涉事方，以及整改措施等等都抛出来，至少让那些被你们伤害过的用户们赔也赔个明白，亏也亏个清楚。我这是为了你们携程好。

这么遮遮掩掩的做派，急于拿钱堵嘴的嘴脸，实在不像是一家纳斯达克上市公司所为。

第三，关于你们的“客人到场无票发生概率”...

万分之二，五千分之一，看上去真的是很小的几率，从你们大平台的角度看起来，真的很不容易了，是吧？

但是你有没有为普通用户想过？

我的朋友W，老公在美国工作，请了全年的年假飞回北京，然后两个人一起去北海道进行“期盼了一年的二人旅行”。

然后她们两个人的票，正好是你们所谓的“万分之二”。对她们来说，这可是“万分之一万”，是一年中唯一一次团聚机会。被你们轻描淡写的“万分之二”就省略不记了。

我收到的评论里，有“因为携程突然通知出票失败”而赶不上自己的婚礼的，有“到了机场才通知订票记录无效”而错过了自己孩子的诞生的，有“订了酒店结果到店之后发现店家根本与携程没有合作，携程承诺全额退款”之后，订不到酒店，只能火车站睡了一晚上第二天一早去面试的。

你试试对这些人说，“对不起你们只是万分之二而已，我们其他的客户飞得好好地，睡得美美的呢！”

你去试试看，当着他们的面，看着他们的眼睛说，去跟人家面带笑容地说。别带保镖。

然后你还去今日头条上发这个“万分之二”的声明，让大家都庆幸自己是那9998/10000。

银行柜台跟你说“对不起，金色百元钞没了”。这，叫做“无票”。

银行柜台什么也不解释，给你换了一沓子金钞，等你用的时候发现都是冥币。这，叫做“假票”。

第四，“无票”还是“假票”？

很多人跟我说，你为什么不提前在网上查好票号？为什么不网上值机？你活该。

我想回应的是，因为我曾经信任携程，因为我曾经相信，携程会珍视每一位客户。

如果不是我，而是一位与你我父母年龄相仿的，五六十岁的用户，怀着将信将疑的心情在网上第一次订了机票。他不知道怎么提前去网上做值机，也不知道如何去网站上验真伪。而他，恰好是你说的万分之二呢？

他还能成功地去和家人团聚，亲手抱一抱自己的孙女，看看那心中期盼了一辈子的景色吗？

你忍心把他一个人扔在举目无亲的机场？手里攥着你们卖出去的假机票，还有电话里那个号称万分之二、退一赔三的声音？

老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼。携程是做服务行业的，做不到像对待自己的老人、子女一样去对待每一位可能遇到困难的用户，却指导着用户都可以自学习成为“行家里手”？

这服务业也太好做了。

我知道很多说携程的票价贵，这点不假：我的朋友在机场补的票，两张往返票算起来比提前在携程上订票，还要便宜2000元左右。但我当时想的是，在携程买票图的是服务，是放心。

但是我没看到服务，也完全不能放心。

因为携程到现在的口吻，仍然是“无票”！

那你们怎么解释我手里的“无效的电子票号”？

我举个例子。快过年了，你去银行提出“我要换一些金色百元钞，拿回去包红包”。

银行柜台跟你说“对不起，金色百元钞没了”。这，叫做“无票”。

银行柜台什么也不解释，给你换了一沓子金钞，等你用的时候发现都是冥币。这，叫做“假票”。

所以这两张电子票，就是名副其实的“假机票”。



你让我们当没看见，对不起，我们做不到。

所以请你承认，你卖了假机票。

从你承认的那一刻起，请用“假机票如何出现的”这个线索，去调查，去处理，去道歉，而不是扔个万分之二的系统误操作概率出来。

我从小被教育，做人不应该撒谎，不应该欺骗别人，而我在长大后也用这种规则来看待这个世界。所以如果你提前通知我没票了，我可以自认倒霉，我可以去买高价票。但是你直到起飞前一刻，直到我打电话问过去，你才告诉我：“对不起你的票是假的，你再买张真票吧。”

我真想看看这种环境下有几个人不爆粗口。

今天我们就撕到这里。不知道看出脾不嫌大的各位，你们看得还满意吗？

明天按照计划，我会从这个事件，开始撕携程CTRP的2014年年报和2015年第3季度财务报表。

Ctrip - Investor Relations

没办法，金融分析的老本行。

我相信有很多投资者和机构是愿意看的。

所以这两张电子票，就是名副其实的“假机票”。

所以这两张电子票，就是名副其实的“假机票”。