

# 我收到了携程的正式回复

原创 2016-01-17 李森 李森



大家好，北京下了今年第一场雪，气温冷得吓人。

自上一篇推送之后，我自己也放了一个小假，参加了几家媒体和app的活动，所以公众号更新放了两天，先给大家道个歉。

公众号的老读者这两天也在后台问我，什么时候才能再开始写日本旅行。我也觉得确实自己不务正业很久了：) 去年12月飞了四次日本，攒了很多想跟大家介绍的有趣的事儿，争取下周初就开始回到正轨上来，接着聊我们的日本旅行，顺便介绍下今年年初这段时间的小团。如果有对日本的文化旅行不感兴趣的朋友，看过这几篇之后就可以取关了哈：)

言归正传，携程承诺的邮件其实1月15日已经发给我了。但因为邮件中有一些我认为看不太懂，或者觉得有问题的地方，这两天也在跟携程方面的韩先生和裴女士继续微信交流，对问题进行澄清和调整。在最终的携程公告上，我希望能够拿出一个让大家都能看懂，并且真的有用的方案。

这里就是携程发给我的邮件原文：

您的建议我们后续的改进措施

3天前，上午7:39

发件人 vpx理晓丽 收件人 2个收件人

更多

李森：  
您好！  
今天下午的沟通对我们的帮助和启发很大，我们能够听到客户的心声和客户对携程服务和产品的中肯建议，非常的感谢！我们会继续保持和客户持续有序的沟通，不断设计出更加适合客户的产品，服务上更加贴心，为客户的出行保驾护航！  
关于您今天下午谈到的几条建议我们后续的措施和改进时间计划如下：  
**建议1：携程建立快速反应机制，建立多个客户反馈渠道**  
答复：1月20日起，携程app、微信服务公众号“携程旅行网”开通投诉反馈渠道入口，为客人提供多渠道反馈途径，同时配备足够的人力及时完成。  
**建议2：及时高效解决客人在机场遇到的问题。**  
答复：  
1月14日起，携程旅行网推出“订票无忧承诺”：旅客预订机票并成功支付后，携程保证价格不变；因携程原因造成旅客“到场无票”，携程20分钟内解决，保障旅客正常出行。  
**建议3：携程彻查并整顿假票和积分兑换票，同时出票后及时为客户提供真实有效的票号信息。**  
答复：  
(1) 1月11日起，对于携程自身系统无法实时识别票号的供应商机票，携程将全部实行人工核查，逐单审核录入，只有通过核查，确保合规，再向旅客出售，从源头上确保供应商无法将违规机票混入携程机票销售平台，也防范了供应商用假票号应对携程监管的不合规现象。  
(2) 携程会进一步加强对于供应商的管控。第一次发现供应商有违规行为，强制下线整顿，第二次发现违规，立即停止合作。  
(3) 1月13日，携程旅行网向所有机票供应商发布通告：陕西丝路商旅等16家合作票台，因中国航协销售代理资质认可证书到期，没有及时更换新证，所有产品被暂时下线。携程提示所有供应商在资质认可证书到期之前，必须及时更换新证。如超过有效期，供应商仍未更换好新的资质认可证书，一律将其产品暂时下线。  
**建议4：携程公布客人出现问题的赔付标准**  
答复：赔付基本准则：因为携程原因产生的问题，携程将承担此问题产生的损失。  
具体场景的赔付：  
(1) 机票  
“到场无票”旅客：如果是人工差错，实行退一赔一，如果是供应商违规，给予退一赔三  
重大自然灾害保障基金：携程成立1亿元重大自然灾害保障基金。机票客户如遇不可预测的自然灾害（政府官方机构发布橙色或红色预警）、或重大政治、社会、卫生等事件（政府官方机构发布不宜或谨慎前往预警），造成客人乘机体验受实质损害的前提下，携程将视损害情况对客人的退票损失以携程“任我行”礼品卡（有效期一年）进行不同程度的补偿。  
特殊原因退订保障：客户因自身不能预期和无法控制的特殊身体原因（死亡、怀孕、骨折、住院等）无法乘机，请最晚于出行日提前一天联系携程，并在提出申请后一周内交齐证明材料，携程将尽力帮助旅客协调机票退订事宜。如产生退票损失，携程确认相关证明文件原件后将补偿信息与实际损失等额的携程“任我行”礼品卡（有效期一年）。

在目前这几个阶段，这一邮件已经可以视为携程正式的承诺，已经开始维权的朋友们，在必要的时候可以依据这一邮件的内容与携程客服进行交涉。而关于文中的一些表述不清的地方，我与携程进行了沟通，也在等对方将措辞修改完善的版本发给我。时间上应该是下周初，所以还得请各位耐心等待一下。

另外，有朋友在微信后台发给了我这样的截屏，想提醒大家注意：

陈晨

携程电话访问  
招募人群：一年内通过携程网预订过产品的人（酒店、旅行、票务等）；  
条件要求：需要被访者提供在携程网购买成功的截图证明  
《截图一定要是同一张图片看到携程两个字和自己的名字》否则无效  
访问形式：电话访问大概20分钟  
个人回答问题速度，访问礼金：30元《电话北京打过来的注意接听》

我先声明一下，这样的调查并非由我或ttdz任何一人主导或参与。同时，这样的调查由什么公司或者团体、个人发起，我本人并不知晓。至于这样的调查是何目的，是否会泄露您的个人信息，我认为应当提醒大家予以警惕。是否参与这样的调查，全由各位朋友自行判断。

大家对维权这件事情还有什么疑虑或者建议，都请在关注公众号后，在微信里直接留言与我交流就好。再次感谢大家对这件事的支持，以及这两天催促我更新的朋友们：) 祝大家维权顺利！