

携程，我想跟你谈谈...

(原创) 2016-01-13 李森 李森

大家好，感谢联系三天以来各位认识的不认识的朋友的大力支持，我没什么可用来报答各位的，只能先把自己的人品，跟大家交个底，也不枉各位的信任。

我保证自始至今，从未接受过任何来自第三方的资助，也没有主动寻求其他携程竞争对手来给我塞黑钱的意图。对于金钱上的诉求，也仅限于：1. 全价退还我并未真正成交的机票及其他款项；2. 携程和我之后商议的合理赔偿。除来自微信文章打赏的收入之外，我拒绝一切形式的资助。

关于我做日本旅行，从而被一些朋友认为我刻意抹黑“竞争对手”携程一事，我也多说几句。我不仅不是携程的竞争对手，而且是携程的好用户：从2015年下半年起，我所有的日本小团出行，机票都从携程购买。否则也没有那三十多张中国和日本之间的往返客票的存在。

正是由于在自己的旅行业务上完全信任携程，所以在今年1月9日的假票事件发生之后，我才意识到自己对于携程的信任事实上存在着太大的风险。这也就是1月10日各位看到《携程在手，说走就走不了。》那篇文章的初衷。如果9日当天事件发生之后，携程客服有主动联系我，提出后来承诺的“退一赔三”的赔偿措施的话，我相信我不会在当天晚上写这篇文章，而是在打FF14的机工城副本。

但是在这篇文章发出之后，我相信很多朋友也都注意到了一个特点：我的文章下面的评论，已经变成了吐槽携程客服的大本营，而且很多朋友都纷纷把自己被携程坑到，而寻找客服解决赔偿未果的截屏证据都发给了我... 我才意识到了这件事，当我站出来“皇帝，你其实什么也没穿”的时候，已经不是我一个人的事情了。

所以喷我是阿里、去哪儿、航空公司和央视黑公关的各位，你们不理解我，我不怪你们——我也希望各位跟我站在一起的朋友，不用见到给携程说好话的人就去说他们是水军——即便他们中真的有水军。我们只是一群正当权益受到侵害，而携程的客服又太不作为的受害者们，我们的诉求应该是携程的正面回应，而不是浪费口水在键盘战争上。

有的朋友说我“为黑而黑”，我也自己检讨下。确实，不应该在没有更确切的证据的时候，把事情扩散到难以控制的地步。“黑”这个事情，我理解，应当指的是无中生有凭空捏造，来“抹黑”本没有问题的受害方。而我的目的，是希望就事论事，把事件查到水落石出，给一系列“假机票”事件一个真实的还原，并且要求携程拿出切实有效的整改方案实施，并对其他有同样或类似遭遇的消费者，进行与我一样的合理赔偿。

我想我说明白了，我在这里“手撕携程”的目的。也希望各位监督我严格执行这个目标，为了“携程假票”事件的合理解决而继续前进。不要让我们到目前的努力白费，也不要让这件事情发酵出我们不想看到的非理性结果。

写到这里，简直像是我自己的检查书。下面我还是跟关心携程假票事件发展的各位来说说今天的情况。

首先是今天下午13:08，携程的客服发了个“致歉声明”。

@水洋 @我就是李三水 尊敬的李先生，您好！有缘相识，有幸相守，感谢您选择携程，感谢您成为携程的钻石贵宾。收到您的反馈后，我们希望首先向您和您的朋友表示诚挚的歉意。您通过携程预订了北京往返札幌的机票，由于携程供应商

致微博用户水洋的致歉信！
携程客服 发布于2016年1月13日 13:04
尊敬的李先生，您好！
有缘相识，有幸相守，感谢您选择携程，感谢您成为携程的钻石贵宾。收到您的反馈后，我们希望首先向您和您的朋友表示诚挚的歉意。
您通过携程预订了北京往返札幌的机票，由于携程供应商人工操作失误，导致无法登机，后续客人重新购买机票顺利按原计划出行。我们非常理解您的心情，非常理解在这个事件中您对携程的失望，您对朋友的歉意；如您所说，一旦出现客人到场无票，对于事件本人来说就是百分百的不幸，而携程对此有不可推卸的责任。我们希望，您能通过这个事件，看到携程的努力、态度和决心：携程已推出服务承诺，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。携程会大力杜绝违规票等情况的出现，并将对违规票台绝不姑息。携程会对供应商加强监管，在保证服务质量的同时，能够带给携程用户更多完善的资源、更加优惠的价格和更优质的服务；我们会为此不断努力，不断改进。同时，我们主动接受来自广大携程用户的监督以及来自社会各方监督，不断自勉和进步。
我们诚恳的致歉，对此类事件坚决的补偿态度，衷心希望能得到您的谅解，更希望能重拾您对携程的信心。如之前电话沟通所确认，携程会按照服务承诺将订单费用退一赔三。作为使用和关爱携程多年的老客户，我们深信“百年修得同船渡，千年修得携手行”；希望您在携程前进的道路上对我们多提宝贵意见。携程再次向您和您的朋友表达最真挚的歉意，我们会进一步切实保障每位客人的权益。

这里牵扯到一位叫做“水洋”的朋友，是我和 ttdz 的朋友。这位朋友在微博上转发了 ttdz 的维权微博，结果直接收到了携程的道歉信。而要求维权的 ttdz，此时吃了降压药躺在家里的病床上，对此一无所知。

然后点开看，发现其实这封道歉信是给我的...

@水洋 @我就是李三水 尊敬的李先生，您好！有缘相识，有幸相守，感谢您选择携程，感谢您成为携程的钻石贵宾。收到您的反馈后，我们希望首先向您和您的朋友表示诚挚的歉意。您通过携程预订了北京往返札幌的机票，由于携程供应商

致微博用户水洋的致歉信！
携程客服 发布于2016年1月13日 13:04
尊敬的李先生，您好！
有缘相识，有幸相守，感谢您选择携程，感谢您成为携程的钻石贵宾。收到您的反馈后，我们希望首先向您和您的朋友表示诚挚的歉意。
您通过携程预订了北京往返札幌的机票，由于携程供应商人工操作失误，导致无法登机，后续客人重新购买机票顺利按原计划出行。我们非常理解您的心情，非常理解在这个事件中您对携程的失望，您对朋友的歉意；如您所说，一旦出现客人到场无票，对于事件本人来说就是百分百的不幸，而携程对此有不可推卸的责任。我们希望，您能通过这个事件，看到携程的努力、态度和决心：携程已推出服务承诺，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。携程会大力杜绝违规票等情况的出现，并将对违规票台绝不姑息。携程会对供应商加强监管，在保证服务质量的同时，能够带给携程用户更多完善的资源、更加优惠的价格和更优质的服务；我们会为此不断努力，不断改进。同时，我们主动接受来自广大携程用户的监督以及来自社会各方监督，不断自勉和进步。
我们诚恳的致歉，对此类事件坚决的补偿态度，衷心希望能得到您的谅解，更希望能重拾您对携程的信心。如之前电话沟通所确认，携程会按照服务承诺将订单费用退一赔三。作为使用和关爱携程多年的老客户，我们深信“百年修得同船渡，千年修得携手行”；希望您在携程前进的道路上对我们多提宝贵意见。携程再次向您和您的朋友表达最真挚的歉意，我们会进一步切实保障每位客人的权益。

我真想说携程的客服人员萌得可爱... 这封信到底是给谁的啊...

萌归萌，但是这封信与1月11号携程旅行网发出的那封含糊其辞的“声明”，其实内容上并无二致...

近日，网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。据悉，这几次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于供应商的监管，“对于违规票，包括积分兑换、弃程等航司明确禁止的行为，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。”携程相关负责人表示。
携程作为国内最大的机票预订平台，一向致力于为预订机票的用户提供国内领先的一站式售后服务体验，充分考虑用户利益，并为用户提供更多保障。携程机票事业部也通过设立服务保障基金等方式，切实维护用户权益。此外，携程还为预订机票的用户提供旅行预警及应急援助的服务。
此次，针对近期的机票相关问题，携程将进一步切实保障客人权益。目前，旅客到场无票的发生概率低于万分之二，携程将努力将此概率进一步降低。同时，大力杜绝违规票等情况的出现，并将对违规票台绝不姑息，对客人也将执行退一赔三的行业高标准补偿。

而我们这些天所反映的，不出票、晚出票、出假票等等票务销售管理混乱，甚至是欺诈等问题，还是用“人工操作失误”这样简单而又甩锅的形式传达给我们这些等待着“像样的说法”的用户们，我觉得是让人难以接受的。

即便携程真的要甩锅给机票供货商，好吧...

携程作为一个上市公司，中国线上票务老大，难道对自己采购的客票没有检验制度吗？如果我们说携程是个大市场，那么对于市场里面商贩制假贩假的情况，就是“如果有大V客户打上门来的话，我们就开除他”这样的对应吗？

我觉得这不是一个负责任的企业该有的行为。

更何况，事情已经被揭露出快4天了，连 CCTV 都知道受害方是我和 ttdz，携程发来的致歉信却搞不清楚到底侵害了哪位用户的利益吗？

我觉得，携程根本没有把这件事情放在心上。说句不好听的，携程拿我们的抗议当作儿戏。

此时携程公关部在加班的朋友们，你们一定在心里默念这个猪队友吧？

.....

所以我觉得，与其让你们在这里胡闹，用卖萌和低级错误拖延时间——或许是为了等大家维权的热情下去，让事情不了了之，就像以往一样——所以不如这样。

我想跟你们谈谈。

=====

所以今天下午，通过我在“去哪儿”的朋友，我约了携程的客服总监、国际客票业务总监，明天下午见面，商讨事件的处理方法。

约见地点在北京，不是朝阳公园南门。需要声明的是，因为我和ttdz遭遇的事件完全不同，所以我与携程的商谈目标和结果，都与ttdz的遭遇完全无关，携程应当另案对待。

在之前与“牵线朋友”的交流之中，我表明了希望携程此行的目的，可以向我解释清楚携程内部机票处理中的流程，以及发生假票事件的他们的一些调查结果。我会在会谈开始前跟携程方面声明，一切对话将在这个平台公开，并且如果时间允许，我在明天晚上把会谈内容向各位和盘托出。

我虽然乐于认错，但我向来不是一个容易妥协的人。所以我会明天的会谈上对携程的机票流程中我认为存在风险和问题的地方，包括已经被大家吐槽炸了的“100%人工抽查”的这一令人摸不到头脑的措辞，死缠烂打。如果携程的同学可以看到这一篇的话，请做好相应的准备。

我对于明天的这次会谈能够谈出令人信服的整改解决方案，以及合理的赔偿方案，并不抱乐观态度，所以也请心急的各位做好持久战的思想准备。

PS，我相信能够把携程正面对话的内容和态度，从我的角度公布于众，对于携程的公关同学们是帮了个大忙，对吧？

请各位认为自己的合法合理权益受到了携程侵害的朋友们，把自己手中的所有证据都保存好，来争取我们的合理赔偿。

=====

以上就是今天事态的进展情况。

最后我还是想啰嗦两句：

我们这些受到了携程侵害的用户，并不是网络暴民，也不是什么水军，而是一个个曾经信任携程，但却被它背叛了的普通用户。

错不应该在我们身上——即使有太多的朋友指出“你们这些人就应该学会用XX纵横，出了事情活该”... 但是中国的普通民众为了活下去，已经学会了如何区别注水猪肉、如何识别毒大米、如何防范短信骗局、如何小心租房黑中介、如何对待跨国电话诈骗、如何认清钓鱼网站、如何区别假牛肉羊肉——我觉得我们已经活得挺累的了，拜托代表着先进生产力和中国新经济形象的互联网企业，别再让我们活得更累了...

所以我维权的目的，其实很简单：

我希望就事论事，把事件查到水落石出，给一系列“假机票”事件一个真实的还原，并且要求携程拿出切实有效的整改方案实施，并对其他有同样或类似遭遇的消费者，进行与我一样的合理赔偿。

感谢各位的信任。