

# 所以今天下午我和携程是怎么谈的

（原创）2016-01-14 李森 李森

大家好，我又来刷你们的时间线了。

从事件被引爆的1月10日，到今天1月14日，中间出了太多太多的事情。很抱歉前几天抢了David Bowie的风头，今天Severus Snape教授也去世了...



我想到了今天，看热闹的人已经散去差不多了，留下来的各位应该是关注事态发展的热心的朋友们了。我在这里跟大家简短地把我和携程今天会面的事情跟各位汇报一下。

地点是北京望京，14:00，携程的两位工作人员如约来到了我们约好的会面场所。一位是国际供应业务总监韩先生，另一位是客户服务部总经理裴女士。加上去哪儿的新媒体总监宋女士，我们一共四个人。在场没有媒体，也没有其他第三方，所以会谈的气氛也很轻松。

首先我追问的事情是“假电子票”到底是怎么产生的。韩先生从携程运营的角度给了我如下的解释：

1. 携程自2013年平台化以后，国际机票的业务由原来携程独家经营，变成了与代理商共同运营的模式。国际机票业务里，携程的份额和代理商份额基本上对半分。
2. 因为国际机票的出票系统与国内使用的中航信系统对接的接口并不统一，所以携程目前保证自己的国际机票可以与中航信系统自动对接，从航空公司拿到的电子票号不会出现问题。
3. 然而因为代理商已经达到了几千家的程度，所以接口不统一在代理商这边是比较普遍的。携程在收到用户机票订单并发送给代理商后，代理商需要在携程规定的时间内出票，否则这个单子会被携程取回自己出票。
4. 部分代理商为了获得更多的客单，会超过自己处理能力来拿单。而这些单子到了代理商手里，为了不让携程将客单超时收回，就会在来不及出票的单子上填入并不存在的电子客票号，返回给携程系统。之后再找时间出票，把正确的电子客票号刷新到携程的系统里。
5. 携程对于从非标准接口返回的电子客票单，以往采取的是“抽查”机制：20%-30%的非标准客单会进行人工抽检，一旦发现问题就会通知代理商，并且对代理商采取一定的处罚措施。
6. 然而此次代理商（湖南三和）在交接工作中，漏掉了处理我的那两张机票，而携程也没有抽检到，所以就发生了我“拿到假票”的情况。

讲到这里，我想大概的逻辑已经明白了：代理商为了多做单于是输入假客票——携程不加检验就发送给乘客——假票浮出水面。

所以对于这张假票，责任也很明确了：代理商出假票属于恶意犯规，携程未加检验属于玩忽职守。

而关于防止假票事件再次发生，韩先生向我承诺了携程目前的改进措施：

1. 从1月11日起，携程对于非标准客票采取100%人工检验，所有的非标准客票都会进行人工验证。
2. 如果发现代理商有改动电子机票号、伪造电子机票号的行为，对代理商采取立即停止销售，马上下线的处理。在这次案件中，携程在等待中航协对湖南三和的处理意见，之后会通报出来。

而对于这次事件中携程的客服部门的应对，我也提出了几点需求：

1. 携程的客服部门应当建立迅速反应机制。在客票发生问题时不应当先查问题让乘客等待，甚至是误机；而是要首先保证乘客的出行。
2. 在1月9日时间当天，客服部门给我的答复是仅退还款。而在事件爆发后的1月11日，给我的退赔意见变为了退一赔三。我认为这在客观上形成了“谁闹谁就赔得多”的现象。所以携程应当尽快公布统一的退赔标准，对于裴女士提到的三档退赔方式：“退一赔三”，“退一赔一”以及“退还原款”，携程应当公示出统一且明确的退赔条件，这样可以让每一位维权的用户有理可依。
3. 携程应当在携程主页、携程APP以及微信服务号上，尽快开设“退赔集中通道”，让这段时间迟迟得不到解决，以及各种退赔争议得到一个方便的处理通道，并且做到一对一，有始有终的退赔服务。让每位受到损害的用户都有公平且透明的退赔处理，而不是“只有大V才有这样的待遇”。
4. 退赔的范围不应当仅仅限于国际机票业务，而是包含携程的全部业务：酒店、旅行产品、景点门票等等。
5. 退赔的形式也应当与用户在付款时的方式保持一致：既然用户用现金/转账的形式付款，所以携程也应当用现金/转账的形式退赔，而不是用携程积分或者礼券等等虚拟形式的方式。

而对于“假机票”的防范措施，我也提出希望韩先生可以尽快将流程上的整改方案公布于众并且落实。

以上的要求携程的两位工作人员表示完全认同，并且承诺全部付诸实施。具体的执行方案和时间表，韩先生和裴女士承诺会在1月15日发送给我，我也会在这里给大家展示出来。

所以也希望对携程有退赔需求的各位，准备好自己的相关证据，让我们一起等待合理维权的实行。

经携程的两位在场人员允许，本次会谈已全程录音，并有我们双方都认可的中间人，宋女士全程在场。

=====

说点儿题外话。

谢谢各位这么多天以来的支持和鼓励。如果不是在后台看到了那么多和我类似遭遇的朋友发来的截屏，以及携程对他们不公平不透明的退赔结果，我想我可能早就选择息事宁人了。

正是因为有你们的存在，我才意识到大家其实是期待着我与携程的这次“撕B”，可以给他们在寻求合理退赔时打开一扇门。所以我不应该仅仅满足于携程对我个人的赔付，而是要让每一位被侵害了的用户享有与我同样的待遇和权力，让我们所有人的合理诉求得到伸张。

所以即便有一些声音质疑我“想红”，但我自己知道，这其实不是“红了”之后的爽，而是肩负着几千人的期待的责任，是一种需要勇气去承担的压力。谢谢这段时间里坚定地挺我的兄弟们，还有千千万万我们素昧平生的朋友们，你们的每一条留言，每一次点赞，都给了我坚持走下去的勇气。

尽管我们今天的会谈得到了一些好的结果，但这仅仅是第一个里程碑，携程在今天之后的执行与变革，才是妥善解决事态的关键。直到我们看到这些诉求得到了落实，我想我的责任才算完成。

各位晚安。