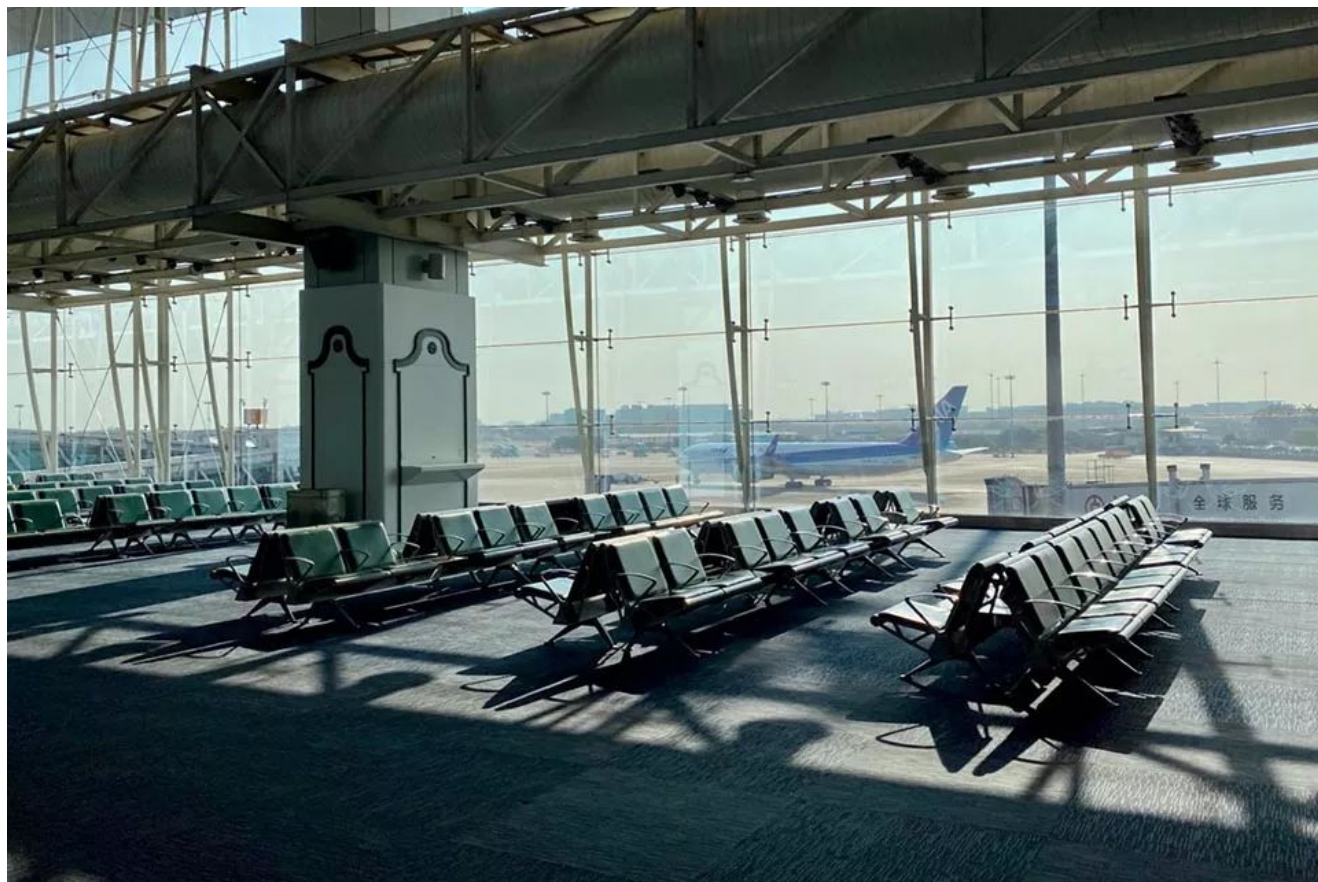


一千三百万张退票背后：曾有一万多人在客服电话中排队

mp.weixin.qq.com/s/nFtGuZMFzQ9eSNCseMP5WA



▲ 疫情期间，人们不能移动，机票取消，使得国内航空公司不得不合并、取消多数航班。图为广州白云国际机场航站楼候机厅一角。（南方周末记者 冯飞/图）

全文共4406字，阅读大约需要8分钟。

春运七天假期，民航旅客运输量仅651万人次，同比减少近一半，客座率仅51.7%。截至2月4日，总共退票累计已超过1300万张。

本文首发于南方周末 未经授权 不得转载
文 | 南方周末记者 敬奕步

南方周末实习生 龚柔善 叶梓

责任编辑 | 张玥

2020年2月11日，鲁宁就职的公司已经开工两天，但她仍在距离公司四千多公里外的新疆伊宁市

老家。

为了回上海上班，鲁宁买了三次机票，却都“被退票”了。她最初在飞猪旅行买了一张2月5日的打折机票，却在航班起飞前两天收到了退票提醒。她又在去哪儿网买了一张2月10日的机票，这张票比上一张贵了1700元。几天后，她再次收到了航班的退票提醒。无奈之下，她改签了2月11日的机票，又在起飞前一天得知航班取消。

“我当时都收拾好行李，准备走了。”鲁宁感到有点绝望。现在，她在家开启了线上办公模式。

这个春节，受疫情冲击，人们的出行计划屡被改变。机票买了退、买了改的现象比比皆是。

被改变的不只是个人行程。千万人在手机上按下“退票”的瞬间，无数订单砸向提供票务服务的互联网旅游平台。1月29日的携程，一度有1万多人在客服电话中排队。

一位航空公司员工对南方周末记者计算，近日航班量下降了七成。

2月7日，民航局运输司司长于彪表示，受疫情影响，加上民航相继出台免费退票政策，民航春运客流量大幅下降，春运七天假期，旅客运输量仅651万人次，同比减少近一半，客座率仅51.7%。截至2月4日，总共退票累计已超过1300万张。

1

点击“退票”之后

这个春节，山西的梁怡也退了两次票。

第一次是取消去女友家拜年的机票。春节前，梁怡在飞猪旅行买了一张1月28日飞往长沙的经济舱打折机票。加上机场建设费，这张南方航空的机票一共810元。

疫情发生后，紧邻湖北的湖南很快沦陷。1月21日，湖南长沙发现首例新冠肺炎确诊病例。考虑到疫情凶猛，梁怡与女友商量，取消了此次春节拜会。

1月26日，他提交退票，收到“飞猪机票自营”发来的反馈信息：因近期航司退票量较大，处理时间相较平常会有所延长……预估提交退票后15个工作日内可以原路退回。9天后，他收到了退款。

第二次退票是因为返工。1月27日，梁怡再次通过飞猪旅行买了一张2月初南下的全价东方航空经济舱机票。第二天，广东发布《关于企业复工和学校开学时间的通知》，表示除四类特殊企业外，各类企业复工时间不早于2月9日24时。

梁怡只好再次申请退票。这次退票比之前顺利得多，退票申请、受理、退款到账一分钟内全部完成。

在这个春节，受疫情影响，这样的退票动作发生了数千万次。

点击“退票”之后，后台发生了什么呢？

去哪儿网人士告诉南方周末记者，2020年春节线上非自愿退款比例较平时高了七倍，往年退票最多的时候是除夕前两天，但也不会达到平时的两倍。

她说，互联网售卖机票分为两类，一类是帮航空公司售票，另一类是代理商售票。前者退票时，平台对接航空公司，审核、退款都是航空公司完成；后者，平台将需求转给代理商，代理商审核完成后交给航空公司，再审核退票。

正常情况下，为了客户体验好，去哪儿网的退票退款是平台先垫付给消费者，再去跟航空公司结算。

但最近退票量太大，退款要等航空公司先付，平台再退给消费者。

携程相关负责人对南方周末记者说，截至2月上旬，包括机票退改签在内，携程已经完成了数百万单的退改订单。

他也说，接到退票要求时，如果是符合民航局及各航司的政策执行细则的订单，在旅客端会实现秒退，平台后续会拿着凭证向航空公司或供应商结算。如果是不符合政策或是旅客询问的退票订单，则会转到人工服务，处理时间相对长，一位资深客服经理处理的最长一个退票订单的时间是4天。

2

四份文件，四次大考

此次机票退票潮，最初起源于武汉的进出港，随着疫情蔓延，民航局相继下发了四次文件：1月21日，民航局要求航空公司针对已购买涉及武汉航班机票的旅客，免费办理退票；23日，民航局扩大了免费退票的旅客范围——凡在2020年1月24日0时前购买机票的，都可免费退票；1月27日，再次延长了时间，将旅客可免费退票的时间延长至1月28日0时；2月10日，民航局为特殊群体下发了第四份文件，已购买机票的学生在规定时间内可免费退改签。

这其中，每一次下发文件，对于航空链条都是一次大考。最严峻的考验是在1月23日的文件过后，即宣布全国旅客免费退票。

1月24日是除夕，但在互联网售票平台的工作人员眼中，那只是一个无比繁忙的工作日。一位名叫金军的携程客服，带着18个月和7岁的两个孩子，在有近万名坐席的携程南通分公司加班，大年初一零点，是抱着孩子、接着数百通电话度过的。

携程相关负责人告诉南方周末记者，民航局下发文件后，电话业务量同比增幅达到600%，退改签暴增10倍。

去哪儿网也是如此。1月23日民航局公布全国免费退票，从公布到执行，之间只有几个小时。去哪儿网人士告诉南方周末记者，那一夜，几百万的退单砸了过来，平台彻夜未眠。

除了数据量大，忙碌的另一个原因是新规几乎摧毁了原有的自助退票系统。

去哪儿网方面人士介绍，疫情之前，各大平台有自动化退票系统，但新规之后，各航空公司的退票政策不完全一致，给平台退票带来了很大困难。“比如，民航局通知1月28日以前的机票免费退，那在1月23日已经办理过的退票怎么办？有的航空公司会补退手续费，有的不退。”

“不仅是我们的系统需要推翻，代理商、航空公司的系统也要推翻。”该人士表示，去哪儿网同时面临全球一百多家航空公司，再加上代理商，数目非常庞大。“我们相当于要帮每一个航空公司单独做一套系统，来应对它的资金系统。”

手忙脚乱中，一度出现混乱。

“消费者找不到‘免费退票’这么一个选项。航空公司的政策也是陆续下发，所以会造成一些订单的积压，审核方面也有失误。我们一直在尽量排除原有的这些问题，帮助旅客来重新申请。”

飞猪旅行的情况类似。飞猪大交通事业部总经理李晨介绍，在旅游平台各类订单中，机票的退票情况最为复杂，涉及金额也更大，是各项退订来电中占比最高的。1月23日民航局政策发布后，次日的来电量是2019年同期的10倍。之后，飞猪在两天内重建了退票系统，目前来电量已经下降，但仍是2019年同期的2倍。

3

住在武汉的“退票”客服

在退改签大潮中，最忙的，是互联网平台的工程师和客服人员。在数万人的电话客服中，有一批人比较特殊，他们疫情期间始终住在武汉。

晏红是去哪儿网的一名客服，春节期间，她主动请缨留在武汉。

直到2月10日，她平均每天从早上8点工作到晚上24点，一天处理三百多个退改订单。

她告诉南方周末记者，正常时期每天的机票退改订单约为200单，但近期需求量上升了10倍，人工客服加班加点，每天的上限也就是400单。为了满足旅客需求，公司其他部门同事也来支援机票部门，化身客服，顶上一线。

晏红处理一单退票，一般需要两分钟。对话结束时，有的顾客会对她说一声“新年快乐”，这是工作中最温暖的时刻。

她说，1月24日前后是退改票的高峰期，目前大部分退票改签服务在前期已经处理完毕。正月十五过后，话务量正在逐渐恢复正常。

武汉疫情中，在家里工作的客服们，普遍是早上起来还没来得及洗漱，就坐在电脑前，工作到深夜。

一个做客服的女孩叫张思巍，春节时被“困”在了武汉的奶奶家，要工作却没有Wi-Fi，她只好隔着一层层铁门去问邻居，最后拿着500块钱红包到楼上邻居家敲门，人家终于同意她用网以后，隔着铁门的缝隙塞进红包，说了声“新年好”就跑下楼了，“特殊时期嘛，感觉他们和我说话也很紧张。”

90后陈娟也是武汉运营中心的一名客服，主要负责机票售后服务。她是湖北荆州人，家中的独生女，自2011年来武汉上大学就一直留在这里。她喜欢武汉，理由很简单——热干面好吃，樱花好看。

陈娟做客服工作五年了，不论是被顾客骂，还是加班，她都早已习惯。这个春节，她最大的遗憾是没有回家陪爸妈过年。“这是唯一一年春节没有陪爸妈的，这是唯一让我特别烦恼、内疚的事，”陈娟哽咽着说，“我跟爸妈有个承诺，无论在哪工作，每一年过年，风雨无阻，一定要回家，回去之后才能团圆。”

但她依然选择留在武汉，坚守岗位。“把它（武汉）当成一个家了。它现在生病了，我不能离开它，要跟它一起风雨同舟”。

1月19日到2月10日，陈娟只休息了3天。她告诉南方周末记者，每天要接听80-90个电话，工作量是平时的2倍，“每天像机器人一样不停地工作”。

陈娟和一位女同事一起住，两个女生轮流做饭，做饭时，另一个人就来帮忙顶上。大年三十晚上，陈娟一直在接听电话，最后累得倒头就睡，没有等到跨年的钟声敲响。“实在上不了班了，就睡了，没洗澡也没刷牙，没有跟家人朋友联系”。

让陈娟欣慰的是，截至目前，她的家乡湖北荆州公安县南平镇鲍官村还没有新冠肺炎确诊病例。

4

七成航班取消

数千万退改签背后，异常忙碌的是互联网售票平台，但受影响最大的是航空公司。疫情期间，人们不能移动，机票取消，使得国内航空公司不得不合并、取消多数航班。

据航班出行信息服务提供商飞常准发布的数据，截至2月11日10时20分，国内计划航班1.68万架次，预计执行航班4921架次，取消航班1.18万架次。

另一家交通、出行数据服务商Airsavvi，近日公布了国内全部航班趋势图，自1月26日起，每日国内取消航班超3000趟，2月4日达到顶峰，取消了近12000次航班。

2月10日，湖北省仅执行了武汉天河国际机场的一趟航班，出港航班执行率0.3%，为全国最低。其次是新疆和宁夏，执行率分别为10.7%和12.1%。其他省份航班执行率多在20%到30%之间。台湾执行率为79.4%，香港为56.5%，仍保留了较高的航班执行数。

据飞常准发布的数据，截至2月8日，国内41家客运航空公司中（不包括港澳台），南方航空取消7018架次，是取消航班最多的航司。

丁勇是中国南方航空集团的工作人员，他告诉南方周末记者，平时每天大约有2500次航班执行，现在只有不到600次。“春运期间，一架飞机正常一天要飞11-12个小时，现在只有3.5小时，航班量相当于下降七成。”

他表示，东航、国航、海航等国内航司巨头的情况都差不多。为了降低成本，航空公司将部分航班合并起来，原本一天飞三四次航班的航线，合成一趟航班。

“客座率太低了。”他说，平时客座率在82%左右，现在要把4单合在一起，才有可能达到客座率70%。而低于50%客座率的航班，就是亏钱飞行。

还有一个办法是换飞机。丁勇介绍，由于宽体机油耗更大、成本更高，现在航空公司普遍将宽体机“放假”，改用窄体机，除了一些有规定的国际航班。

对于民航来说，一年中有几个最赚钱的时段——春运、黄金周和暑期。“现在这一波等于春运没了，就剩下暑期和国庆。至少要损失一半。”

可供对比的是，根据2003年东方航空（600115.SH）的财报，SARS暴发导致当年二季度客运量下滑，营业收入增速从第一季度的15.1%下降到第二季度的-37.2%，第二季度亏损12.42亿元。

丁勇担心，目前的情况继续下去，公司会损失惨重。“南航最主要的客运收入就是客票，卖不出票了，相当于没有收入。现在，国家免掉了航司的民航发展基金，就靠着国家财政补贴来发工资。”

2月6日，财政部、国家发改委宣布免征航空公司应缴纳的民航发展基金。这是一项政府性基金，2012年起实施，用于取代曾经的机场建设费和民航基础设施建设基金。

根据上市公司财报，2019年上半年，国航（股票代码：601111）、南航（600029）和东航，分别缴纳民航发展基金11.9亿、15.4亿、和12.1亿，占利润总额26.5%、64.1%、和44.5%。虽然民

航发展基金自2019年下半年起，已宣布减半，而疫情中的全部免缴，仍能一定程度上帮助航空公司渡过难关。

(应受访者要求，鲁宁、梁怡、丁勇为化名)



《南方周末》现向所有身处新冠肺炎一线的读者公开征集新闻线索。我们欢迎武汉及周边城市医患联系记者，提供防疫前线的一手资讯，讲述您的新春疫情见闻。若您不在武汉，但您身处之所也有与疫情相关的重要新闻线索，亦欢迎您与我们分享。疫情仍在蔓延，南方周末将执笔记录每位国人在疫情面前的希望与困境，与广大读者共同面对疫情。祝愿所有读者朋友们，新春平安。线索可直接给本篇文章留言，格式为：【线索】+内容+您的电话（绝对会对您的个人信息保密）

戳击下面图片 继续阅读专题



抗击新型冠状病毒肺炎专题

武汉终“缓解”，全国急求援：防护物资该如何调配？
那些志愿“以命相托”的武汉司机
“人发热，亲历海上邮轮惊魂记”
最新研究：新型冠状病毒在分类
肺炎疫情亟需心理干预，也是重大任务。
到边界
迟到的农村防疫
武汉：难忘今宵：一年杂陈的除夕夜
疫袭黄冈：从确诊到住院，短缺不止武汉
武汉肺炎：危情，22日
口罩每天产800万个，厂商疯狂
钟南山：守责才是
广州八院取消春节休假，全体员工原地待命
当年“小汤山”
武汉试剂代理商口述：我所知道的新型肺炎确诊盒供应现状
武汉不明原因肺炎疫情追踪：患者被转入当地知名传染病医院
世卫组织：将召开紧急会议，评估武汉肺炎疫情

战疫

一线追踪，持续更新

限时免费阅读



扫码阅读专题

在家没事赚佣金



示意图

点击教你赚佣金