

疫情期机票退款为何这么难

就在各地旅游业逐步显现复苏迹象的同时,微博上却仍然有网友反映自己还未拿到两个月前的机票退款。北京商报记者近日调查发现,各旅行社、OTA的退改签工作基本已告一段落,然而,却仍有不少消费者被卡在了机票退款的环节上。就此,携程、飞猪、去哪儿网等OTA平台向记者回应称,一方面是航司、票代、OTA整个销售链在应对大量集中退票时产生的连锁反应;另一方面,全球机票分销系统(GDS)人工审核的技术难题也延缓了退票周期。在业内看来,随着航班逐步恢复,各企业应尽快平衡复工和处理退改签工作之间的关系,整个产业链相互协调,采取更多有温度的服务模式,尽可能减轻由消费者方承担的资金压力。

部分OTA机票退改签情况



退票增百倍

市场回暖在即,疫情期的机票退改难题却横亘在国内旅游业这艘大船面前。3月18日,北京阳光消费大数据研究院发布的《新冠疫情期间在线旅游消费投诉分析报告》(以下简称《报告》)显示,1月21日-2月29日,国内主要在线旅游平台的机票退票相关投诉约占总投诉量的六成,为投诉量最高的旅游产品类型。经多平台统计数据显示,2月涉此类问题的消费者投诉量环比增长了249%。

北京商报记者查找发现,时至今日,在微博等网络社交平台上,反映自己未能拿到因疫情退订机票款项的网友仍不在少数,同时还有一部分消费者虽拿到退款,但仍被收取了一定的手续费等问题。

“往年春节,如果没有遭遇大规模极端天

气等影响,正常情况下公司的日均机票退改量为两三百单,而今年,受到新冠肺炎疫情影响,从1月21日起至2月4日,日均机票退改量猛增至1万单左右,峰值约3万单,工作量出现成百倍增长。”机票代理企业、北京正檀航空服务有限公司董事长曹志敏告诉北京商报记者。携程旅游统计数据也显示,截至目前,携程机票已收到数百万个退票和改签诉求,仅今年春节期间,携程的机票电话业务量增幅就达到600%(包括在线客服),退改量同比增长了10倍。同时,去哪儿网相关负责人也透露,1月21日开始,该平台有关机票退改的用户咨询量一路攀升。1月23日,去哪儿网机票业务话务量瞬间增长10倍,并在1月24日(除夕)达到25倍的峰值,其中非自愿退款(因疫情、航班取消等原因的免费退款)是日常的10倍。

其实,2月初,国家民航局运输司司长于彪就曾披露消息显示,彼时我国的航班已削

减至去年同期的一半,每天的订票量仅相当于去年的40%,1月24日以来出现了大量旅客退票的情况,截至2月6日退票就已有1300多万张。

被疫情放大的流程问题

面对一夜之间爆发的机票退订需求,退款流程中存在的环节问题也被迅速放大。

多家OTA企业告诉北京商报记者,由于本次集中退票涉及国内外至少数百家航空企业,更牵连着大量的票代等中间服务商,确实对OTA、票代等企业的售后反应、突发应急能力等都形成了较大的挑战。“整体来说,航司经营困难、代理人无法从航司拿到批量退票款加剧资金紧张、订票平台来电催退爆棚,形成连锁反应,导致消费者出现了退票流程卡壳的直接感受。”有业内人士表示。

“从目前的情况来看,基本上航企的退款都需要30-60个工作日才能退回来,至今还有个别企业的退款迟迟没有消息。”飞猪相关负责人表示。去哪儿网也直言,现在退款周期都被大幅延长,航企核算退款的时间基本与飞猪相似。

据携程旅游相关负责人介绍,一般来说,当消费者提出机票退款的需求后,标准内的航企受理后结算一般需要7-14个工作日,而一些廉价航企,尤其是境外廉价航企结算时间会更长,有的回款时间甚至需要7、8个星期;而这也是消费者拿到机票退款时间存较大差别的重要原因之一”。上述负责人表示。去哪儿网还进一步提出,疫情期间,该平台每一张机票退订至少需要46个步骤进行判别,涉及到用户提交时间、航司是否有政策、是否改签、户籍等多个方面,有一步失误都会造成退票款项出错等一系列问题。

此外,退票流程中存在的技术问题也成为了雪山崩塌时那片举足轻重的雪花。据悉,全球机票分销系统(GDS)无法自动处理疫情全额退票,正常情况下,GDS只需要处理因为旅客个人原因的自愿退票,这种类型退票已经形成完整的通用规则,只要用户提交退票申请,系统会按照规则自动化处理。而对于一些非自愿原因退票,比如地震、火灾、身体突发健康状况等退票的情况,则需要人工审核后 will 退票费手动降为0,大大降低了退票效率。

完善机制刻不容缓

疫情带来的非常态局面为各方敲响了警钟,倒逼流程的加速捋顺。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出,在投诉量大幅攀升的非常时期,如果消费者知情权保障不足,例如,企业对于机票退款周期的回复不及时、不准确,就会加剧用户的焦虑情绪。

强制降薪变相裁员 DaDa 英语怎么了

3月18日,DaDa英语有多名员工向北京商报记者反映遭遇不公平降薪、裁员,甚至被公司转走名下会员,目前北京分公司离职人员已超百人。对此,记者联系到DaDa英语的北京地区负责人,对方表示,薪酬调整属于公司正常运作,员工不满可仲裁。作为在线教育的明星企业,DaDa英语自成立以来备受资本青睐,曾与VIPKID、iTutorGroup和51 Talk并称为在线少儿英语四小龙。如今,DaDa英语的声量却越来越小。业内观点普遍认为,当资本开始冷静,市场越发成熟,比拼将聚焦在企业效能,拥有独特且高壁垒的独自造血能力才能在终局之战中幸存。

近日,DaDa英语的课程顾问刘老师向北京商报记者反映,3月1日,公司突然发布薪酬新政,底薪从5000元降到3000元,绩效提成同降、取消福利等,并实行新考核制度,要求员工尽快签署合同。“由于我没签,只发到上月底薪,绩效提成没有。而签署合同的员工拿到了绩效提成。公司解释为暂扣,要对我进行质核(查找工作失误),如有问题会进行处罚。”刘老师表示。

不仅如此:“公司在我拒签降薪合同和主动离职后,把顾问级别调成‘小黑屋’,从系统内把我名下200余名VIP会员全部调离,很多家长向我反馈,接到了DaDa电话称我已离职,并多次收到公司警告邮件,这是胁迫员工签署和变相裁员”,据刘老师透露,北京分公司离职人员不完全统计超百人,主要涉及课程顾问(销售)、班主任等岗位。

有同样遭遇的另一位DaDa英语员工赵老师表示,新的绩效考核标准苛刻,工资计算方法不遵循销售岗位员工签单特点,不足以维持生活。“公司承认差别对待没签合同的员工,我的诉求就是补齐绩效提成和给予N+1的补偿,经过四五轮协商,僵持在要么签署合同要么主动离职,或者走仲裁。”

网名为“一个被公司遗弃的员工”的人士在微博上表示,拒签合同后被移出钉钉组织架构,第二日被禁止进入办公区,电脑等办公用品被收回。

对此,北京商报记者采访到DaDa英语北京地区负责人高强,针对变相裁员、对员工的处理和不予补偿,他均表示无可奉告,称薪酬调整属于公司正常运作,员工有不满可以仲裁。

“公司说有运营问题,其实疫情对我们在线教育机构影响有限,我个人销售业绩2月同比1月增长1200%”,刘老师谈道。

赵老师也表示:“往年春节后都是淡季,今年个人业绩同比增长900%,不理解公司为何会这样对我们”。高强对此表示,任何问题都有两面性,企业和员工有各自问题,对于目前员工诉求不予置评,已进行过充分沟通。截至3月16日,有个别员工跟公司的谈判取得进展。有位张老师告诉记者,公司目前的答复是要么签降薪合同要么离职,可给予3月半个月的底薪1500元。

据悉,DaDa英语成立于2013年,目标用户为4-16岁儿童与青少年,采取线上一对一欧美外教模式,曾颇受资本青睐。从2014年开始的天使轮融资到去年的D轮融资,DaDa累计融资额已超过25亿元。

DaDa英语在2019年1月宣布获D轮2.55亿元融资后,就被指出融资实际数额与公布金额不符,上海地区陷入大面积人员动荡期,其中,上海销售团队九成员工被裁撤。另有报道称,去年7月,好未来开始了对DaDa英语的收购,8月时收购谈判已结束,交易价

格未知,当时DaDa英语官方回应其为假消息。而这也是DaDa迄今为止的最后一次“公开发声”。

在线少儿英语一对一赛道一度是教育培训行业最大的风口,VIPKID、DaDa、iTutorGroup和51 Talk四家成长为赛道的头部选手。它们有着不断刷新纪录的融资金额、快速膨胀的估值以及营收规模。“在线少儿英语行业经过近几年的迭代和洗牌,一对一模式的利弊尽显。”资深从业人士彭迪谈道,一对一的好处是教学模式简单,效果可见并易落地;同时单价高,招少量学生就能看见现金流。但从长期来看还是弊大于利,规模不经济是最直观的认知。

彭迪表示,一对一师资成本高,老师的薪酬成本难以压缩,扩大规模就需要提升师资数量,而随着数量增加,管理难度和成本激增,就导致运营成本增高,且教研无法实现标准化。虽然一对一客单价高,但获客成本同样很高。红海下流量越来越贵,不论是线上还是线下,烧钱买量最终只会给爆雷埋下隐患。加之巨额投入又不得不做的营销,就会陷入依靠资本续命的恶性循环。

在赛伯乐投资集团教育产业基金合伙人程子婴看来,在线少儿英语一对一发展初期,资本认为互联网教育就是要烧钱,只要能占领用户心智和市场份额便能赢者通吃,就可以不再烧钱补贴。这也是在线教育一直大打营销战的原因。可发展下来,企业如果只依靠资本生存,各种问题也会暴露。

业内人士也表示,靠烧钱换取高增长,再通过高增长获得更高估值,从而融到更多的钱再继续烧钱,这样的循环以后恐难走通,在线少儿英语已从拼规模和融资到了拼效能的时代,拥有独自造血能力才能在终局之战中幸存。

北京商报记者 刘斯文

《王者荣耀》连推18款新皮肤 腾讯回应: 极为克制商业化

北京商报讯(记者 卢扬 郑蕊)继10天前刚刚上线新皮肤“大乔白蛇”后,3月17日,手游《王者荣耀》又将另一款新皮肤“小乔青蛇”推至玩家面前。近年来《王者荣耀》推出众多新皮肤,仅今年开年至今,便累计有18款商业化新皮肤相继上线。然而,大量皮肤的推新在引发玩家争相讨论的同时,也在为《王者荣耀》带来不菲的收入。

3月17日《王者荣耀》推出的最新皮肤“小乔青蛇”正式上线,瞬间在玩家群内引发热议。公开数据显示,“小乔青蛇”是《王者荣耀》在今年3月推出的第二款新皮肤,也是2020年开年以来推出的第18款商业化新皮肤。北京商报记者登录《王者荣耀》官网“新皮肤”一栏统计发现,从皮肤上新数量来看,2020年后官网数据显示,1月共上新14款新皮肤。若按照开年至今仅过去77天进行计算,意味着《王者荣耀》平均4天就会推出一款新皮肤。

腾讯游戏方面向北京商报记者表示,相比其他头部游戏《王者荣耀》的商业化已极为克制。随着《王者荣耀》受到越来越多的关注,对于皮肤的设计制作也更为谨慎。

北京人人创造科技有限公司CEO朱家亮对此表示,《王者荣耀》的盈利点一个是上线新英雄,另一个便是推出新皮肤。然而,假若该手游频频上线新英雄,便会令角色色进一步增加,使得游戏变得更加复杂,若操作不当便会影响到玩家的体验,但新皮肤则有所不同,只是令游戏角色换了一套衣服,并不会对游戏产生直接的破坏性,因此可作为稳定收入的方式之一。

皮肤甚至已成为《王者荣耀》的一个重要收入来源。

据中信建投证券发布的研报显示,1月

有OTA平台表示,近期还有相当一批消费者的退票需求虽然符合规定,但因提出时间在民航局出台政策前几日,而被收取了退票手续费。而一家航空公司相关负责人在接受北京商报记者采访时也提到,由于一些消费者在1月24日之前已自行办理了退票,退款金额是按照购票时的合同约定执行的,但部分旅客在看到随后民航局出台的免费退票政策后,要求补退手续费等。对此,民航局也明确按照“不溯及既往”的基本原则,航空公司可以不对政策出台之前的旅客补退手续费,但如果航企愿意退费也不会加以禁止,故在实际操作中,有些企业同意补退,有些则不予退费,这就让有些消费者不理解,现在还在持续沟通中。”

据悉,目前部分OTA平台上因疫情造成的机票退款已完成大半,有些企业还剩一成左右的机票没有完成相关流程。然而,也有专家表示,之所以还有相当一部分订单没能顺利将款项退到消费者手中,一定程度上因为未退的机票中存在着各方都难以啃下的“骨头”,产业链上的企业无法相互协调,无形中让消费者承担了资金压力。

有业内人士告诉北京商报记者,直至目前,确实已有部分航企、中间服务商的现金流难以承受退款需求。飞猪方面直言,有的企业本身现金流就有问题,再加上本次因疫情退票的金额太大,所以就没有全部全额退款,还有一部分国内外同业代理采购也没有回款,而且,目前已经倒闭的数家大代理商很可能会形成更多的坏账。飞猪表示,首批已协助困难代理申请5亿元低息贷款。

国际航空运输协会最新预测显示,若疫情继续蔓延,仅今年一年航空公司就可能蒙受1130亿美元的收入损失。专家表示,航空业和旅游业正在经历最冷寒冬。航空公司、代理商、OTA平台影响层层传导,都承担着巨大的经营压力和服务压力。

北京商报记者 蒋梦惟