

谁来解决演出退票烦恼

线下演出连续多月暂停,令原本热闹的演出市场出现少有的安静,但此时消费者因退票不顺而焦急的心情却愈演愈烈。北京商报记者近段时间接到多位消费者的投诉称,演出因疫情而取消或延期,自身也并未享受到任何体验,但在向摩天轮、大河票务网等购票平台申请退票时,却无法获得全额退款,平台方仍按照以往的退票规则收取一定比例手续费。同时还有部分消费者称,自提交退票申请后,等待数月仍无法收到退款。

演出取消、延期 退票却被提示收取10%手续费

往年的夏天,是演出的盛宴,消费者为了抢到门票纷纷在购票平台上拼手速,今年以来,线下演出停滞,但消费者却因种种退票问题,反而与购票平台交涉得更为密切。而摆在消费者与购票平台之间的首个问题,便是退票时该不该继续收手续费。

消费者李先生于今年1月花费2000余元在摩天轮购买了刘德华演唱会北京站的门票,因疫情原因,演唱会延期举办,并对购票者提供退票和保留订单两种方式。因抢到门票不容易,李先生最开始选择了保留订单,但由于疫情持续处于防控状态,演出也未能有明确的恢复时间,最终还是决定退票。可此时摩天轮的客服却说收取10%的手续费,但我要退票的原因是疫情令演出延期未定,并非我主观因素导致退票,我要求全额退款。”李先生如是说。

与李先生有相同困扰的消费者不是个例。其中消费者刘女士和张女士分别购买了刘若英演唱会和周杰伦演唱会的门票,但在申请退票时也均被提示要收取10%的手续费。

北京商报记者了解到,若在正常情况下,因行业属性,演出票务平台的惯例大多为不支持消费者退票或无条件退票,如消费者需退票,则会根据距离开演的不同时间,收取10%~95%不等的手续费。演出行业分析师黎新宇表示,这主要是因为演出票仍具有一定的稀缺性和时效性,假若消费者在演出开演前进行无条件退票,会让票务平台承担较大的风险。

而在疫情期间,针对特殊因素导致演

出无法如期进行,部分票务平台也对手续费进行了调整,并向消费者提供全额退还票款。此时,摩天轮提出收取手续费的情况便引发消费者的不满。

对此,摩天轮相关负责人回应称:“疫情期间取消或者延期的节目,我们无条件全额退票。消费者投诉收手续费的原因是,主办方还未公告取消或者延期,用户根据预判提前申请退票”。

但这一解释并未被消费者完全接受。李先生表示,即使消费者在公告前申请退票,但疫情尚未完全解除是事实,仍存在着风险,这属于不可抗力因素导致的退票,不是消费者本身主观想要违约,因此不应让消费者承担责任。

与此同时,张女士也向北京商报记者算了一笔账:“虽然10%的比例看似不高,但一张演出票单价在千元以上是常事,这就意味着一张票的手续费就超100元,而看演出大多都与朋友或家人同行,几张票的手续费叠加起来,便是好几百元”。

北京商报记者也就此事向中国消费者协会进行咨询,工作人员表示,疫情是否属于不可抗力因素还存在争议,如果票务平台具有较高的社会责任感,会主动提出全额退票的解决措施,但目前未有规定要求平台方必须全额退票。此次疫情中,票务平台与消费者都属于被伤害的一方,假若对方要收取手续费,也不应按照往常的标准收取,而是应降低收取的比例。

空有退款承诺 等待数月仍无法到账

正当部分消费者因该不该交手续费而与票务平台争论的时候,另一部分消费者



虽然得到了票务平台承诺的全额退款,但却一直无法得到承诺的兑现,连续等待数月仍无法将退款拿到自己手中。

消费者徐先生透露,今年1月在大河票务网上购买了两张陈奕迅演唱会的门票,演出原计划于今年4月举行,但由于疫情防控未能如期举办,因此申请了退款,但票务平台在退款到账时间上不断延期。最开始说30天到账,后来又改60天,现在都7月了还没看见退款的影子,这是公然侵犯消费者权益”。

据大河票务网官网描述的退款时间显示:符合退款条件下,客户申请退款,财务审核通过后,10-15个工作日内原路退款,春节期间及春节后取消、延期的演出,退款将在30个工作日内原路退还,而针对此次疫情,疫情期间因退款量较大,将在原有退款时间基础上延长60个工作日内退款到账。

然而,不少消费者均未享受到这份退款时间承诺。据另一位消费者王先生透露,自己于2月申请了退票,大河票务网最先称恢复上班后30日内进行退款,但该平台3月底恢复上班后,至今6月都过去了,3个月的时间都还未完成退款流程。与此同时,在

黑猫投诉平台上,也已有数十封帖子对大河票务网提起投诉,超九成的原因均为退款未到账,更有投诉者称,已提交退票申请近5个月,却仍未收到退款。

值得注意的是,除了大河票务网外,退款迟迟未能按照承诺到账的情况也出现在其他多个票务平台上。以票务平台西十区为例,有消费者反映称,自提起退票申请后,西十区客服曾在今年3月通知称,平台会统一进行退款,但此后两个多月都未看到退款到账。

在聚橙网购票的部分消费者也反映称,申请退票时客服表示退款进程会从14个工作日推迟至15-30个工作日完成,但30个工作日过去后退款仍旧未能完成。此外,还有消费者于今年4月向聚橙网要求退票,但等待了两个月也没有退款。

带着消费者的问题,北京商报记者致电相关票务平台,却发现电话难以被接通。而在联系大河票务网的过程中,记者刚刚向对方表明致电原因及采访的意愿,便被对方挂断电话的情况。此后记者再次致电大河票务网,并咨询是否有相关工作人员可以就这类问题进行对接,对方只简短回复称“没有”,便又再次将电话挂断,与此同时,记者也试图通过客服电话以及App、微信公众号等渠道询问有关退款的情况,但截至发稿时,也未得到回复。

合理运用投诉渠道 维护自身权益

频频出现并持续未能解决的退票问题,无疑让消费者的烦恼难以消除,且更让

消费者忧心的是,现阶段联系客服也变得难上加难。

王先生表示,在向大河票务网线上客服询问退费问题时,最开始还有客服回答问题,但随后回复的就变少了,近段时间更常常出现无论是拨打客服电话,还是在线咨询,均没有回音,或提示坐席较忙,或问题发过去后一直收不到回复。

除此以外,赵女士在向西十区咨询退款进度时,也常常遇到客服电话无人接听的情况。我也知道今年这个特殊情况下票务平台也不好过,有自己的困难,因此比往常退款时间要长,也能理解。但理解不代表可以无限次推翻此前的承诺,也不代表可以采用不回复的方式不与消费者沟通,这就有逃避责任的嫌疑了。”

而不可否认的是,消费者购买演出票所花费的金钱也不是一笔小数目,不仅票面最低档位在300元/张左右,座位较佳的演出票,单张定价更是在两三千元,再加上因部分演出票较为火热,消费者为了能够买到演出票还会额外购买抢票服务或是溢价购票,一张票的最终购买价甚至能较原价翻番。正是因为购票金额不低,因此消费者的担忧愈演愈烈。

此时消费者究竟该如何保护自身的权益?中国消费者协会的工作人员向北京商报记者明确表示,虽然手续费方面并未有明确规定,但票务平台一直未能如期完成退款,属于平台方违反了承诺,是违约的一方,消费者可以向消协投诉,也可以向相关行政部门或是演出行业的主管部门进行投诉,要求对方尽快完成退款。

而此次退票引发的种种问题,也将演出行业退票规则尚未完善的情况暴露出来。摩天轮相关负责人表示,目前行业内对演出退票规则没有明确统一的规范与要求,摩天轮也正与行业各界一起参与中国演出行业协会牵头的演出票退票规范制定中,未来可能会有更加完善统一的规则出现。

在剧评人蒋颖看来,如何完善退票规则,既保护消费者的权益,也令票务平台、演出方不会受到损害将会成为业内下一步将要探索的领域,只有让多方在消费过程中均没有后顾之忧,才能让行业实现更快速的发展。

北京商报记者 郑蕊/文 贾丛丛/漫画

北京市河北梆子剧团启动建团60周年线上演出季

北京商报讯(记者 郑蕊)北京市河北梆子剧团通过官方微信公众号宣布将举办建团60周年系列线上演出季,首场直播活动将于7月10日19时30分正式播出。

据北京市河北梆子剧团方面介绍,60周年系列线上演出季是剧团阔别剧场半年后的再度全面登台。自7月10日开始,将于每月10日、20日、30日精选精彩节目进行线上直播。其中,首场直播为《艺海传·燕赵歌扬》——北

京市河北梆子剧团60周年系列线上演出季启动仪式,将在北京演艺集团官方快手·京演快剧场、北京市河北梆子剧团官方快手·抖音、正在上演App、百家号、央视网等平台同步开播。

公开资料显示,北京市河北梆子剧团于1960年成立,为市属专业艺术表演团体、国家级非物质文化遗产保护单位。该剧团拥有刘玉玲(二度梅)、王凤芝、李二娥、彭艳琴、王洪玲、王英会6位中国戏剧梅花奖演员,及一批艺术精

湛、风格独特的表演艺术家,同时优秀青年演员也不断脱颖而出。

自成立以来,北京市河北梆子剧团已排演200余出不同题材、风格的剧目,同时也不断推出新作品及复排传统戏,包括全本《王宝钏》《陈三两》《清风亭》《窦娥冤》等几十部传统大戏,以及移植现代戏《村官李天成》,原创现代戏《娘心》《十八里香》,原创剧目《定都》《北国佳人》等。近年来,北京市河北梆子剧团曾在甘肃、山西、陕西、深圳、浙

江等省市巡演,还多次携《武拜城》《美狄亚》等剧目赴希腊、哥伦比亚、泰国、韩国、塞浦路斯等国家参加各类国际戏剧节的演出。

而今年以来,北京市河北梆子剧团虽然暂停了线下演出,但却通过抖音、快手等多个线上平台向观众展示民族乐器的演奏,以及部分经典剧目的片段、幕后排练现场的情况等,让观众能够通过不同的方式进一步了解戏曲以及河北梆子这一剧种。

第八届乌镇戏剧节 延至2021年举行

北京商报讯(记者 郑蕊)乌镇戏剧节于7月8日通过微信公众号发布通知称,组委会经过综合考量,遗憾地决定将第八届乌镇戏剧节延至2021年举行。

乌镇戏剧节组委会方面表示,戏剧节庆集聚的巨大能量,以及其呈现的多元、包容、团结的精神是美好且无与伦比的,但面对疫情及诸多不确定性可能引发的公共安全风险,乌镇戏剧节决定延期。但按下暂停键并不意味着停滞与等待,乌镇戏剧节仍将与艺术创作者、戏剧爱好者、生活梦想家们站在一起,为创建文化与生活的联结、推动世界戏剧艺术交流与发展而努力。比短暂的遗憾更重要的是我们仍对剧场保持崇敬、拥有珍视每个相聚时刻的默契、期许未来闪光的生活。

公开资料显示,乌镇戏剧节由陈向宏、黄磊、赖声川、孟京辉等人共同发起,文化乌镇股份有限公司主办。每届戏剧节由特邀剧目、青年竞演、古镇嘉年华、小镇对话论坛、峰会、工作坊、朗读会、展览等多个单元组成,受到演出从业者及观众的青睐。

每年的乌镇戏剧节均有多部作品在该舞台上进行展演,其中在2019年第七届乌镇戏剧节上,便有来自13个国家和地区的28部戏剧带来的共计141场演出。而开幕大戏则是俄罗斯导演尤里·布图索夫携苏维埃榜样剧院带来的契诃夫经典《三姊妹》,同时还特邀来自澳大利亚莫纳什大学表演艺术学院、中央戏剧学院、南京艺术学院分别带来《宽恕》《驯悍记》和《红色的天空》三部作品。此外,彼得·布鲁克、尤金尼奥·巴尔巴、康斯坦丁·勒格莫洛夫、菲利普·让缇、提奥多罗斯·特佐洛普斯等演出行业知名人士也都齐聚乌镇,带来各自的戏剧作品。

中国评剧院线上重温《高山下的花环》选段《盼归曲》

北京商报讯(记者 卢扬 实习记者 耿文婧)我将这红色的木盆轻轻端起,在我家茅草屋前前来洗衣。洗衣为的是瞒哄别人的眼,我是在盼望你回到咱桃花溪……”7月9日,中国评剧院微信公众号向观众线上展现评剧《高山下的花环》选段《盼归曲》,带领观众线上重温名剧名家名段。

公开资料显示,评剧《高山下的花

环》选段《盼归曲》是梁三喜梦境中爱妻玉秀的唱段。曲作者为充分表达现代军嫂贤妻良母的美德,人物由《慢三眼》“开唱。中间转“三拍板”,着重描绘了人物盼望丈夫归来的心情。尤其是“点着灯儿等着你”处做了离调处理,令人印象深刻。然后由《蜻蜓调》的过门引出了“蜻蜓三眼”,营造出热情活泼、阖家幸福的美景。最后一句玉秀哼的“催眠曲”

是由评剧传统戏中哄孩子的音调发展而来的,声音深情甜美犹如天籁。

在中国评剧院通过微信公众号持续推送经典名段的同时,该剧院的官方抖音号也保持着活跃,不时向观众展现评剧名段,并将当下的流行语言和热门话题与评剧融合在一起,让评剧展现出另一番魅力。而据抖音平台的数据显示,截至7月9日,中国评剧院

已拥有26.1万名粉丝,获赞量达到217.4万次。

业内人士认为,现阶段演出院团已基本开设了各类短视频、直播账号,下一步需要考虑的便是如何借助线上渠道实现更多玩法,或是联动更多资源扩大影响力与曝光度,降低线下演出暂停对自身产生的影响,开辟更大的发展空间。