

“随心飞”变“闹心飞”？ 央视批多家航司牺牲用户体验

花费三四千元购买“随心飞”“快乐飞”机票套餐服务，就能在一段时间里、一定条件下，不限次数飞行。去年以来，多家航空公司打出了这样的机票业务新模式。“随心飞”“快乐飞”是不是真的给消费者带来快乐和随心？



机票特别不好换

从去年6月开始，东航、国航、南航、海航等多家航空公司相继推出“随心飞”类机票套餐服务，产品一经推出销售异常火爆，一度还造成了线上拥堵。最近一段时间，随着大家出行的增加，不少消费者发现“随心飞”的机票特别不好换。

浙江省温州市消费者施先生说：“按当时签的协议，节假日、五一节当天不能用，4月30日、5月2日、3日、4日、5日都应该是能用的，但是我从专用平台进去查询的时候，

航班都不显示出来。而通过正常渠道查询，航班都是有的。”

针对这种情况，记者拨通了首都航空公司的客服电话。客服表示，他们的无限飞兑换机票产品，一趟航班上只有20个名额，一旦兑换已满，其他消费者就无法继续兑换。

记者采访了全国多位购买了“随心飞”产品的消费者后发现，兑换机票数量不透明的情况在多家航空公司普遍存在。消费者买的时候以为能随心飞，换票的时候却发现都没票。

广东省广州市消费者蔡先生说：“与航空公司宣传完全不符，它宣传是无限地点、不限时间。周末出行或者节假日前后出行基本上是兑不到票的。你说每天提供不少于2万个座位，你这2万个座位是怎么安排的，现在只有航空公司自己的系统才能查到。”

在使用过程中，个别消费者还发现，一旦自己预订的航班取消或者延误，即使完全不是自己的责任，也要算作消费者违约，甚至被直接取消“随心飞”的资格。

人工客服难拨通

不少消费者告诉记者，使用“随心飞”产品时一旦出现纠纷需要投诉，人工客服难拨通，投诉不受重视。

记者多次拨打多家航空公司的客服电话，和许多消费者所说的一样，人工客服平均等待时间超过5分钟。在网络投诉平台上，搜索关键词“随心飞”发现，有关的投诉超过了400件。

黑猫投诉平台运营经理孙晓明说：“有效投诉有410多件。从航司的整体回复情况来看，海南航空、春秋航空，还有华夏航空的回复率是比较高的，都是100%回复，像东航、南航，还有山东航空、青岛航空这些基本上都是0回复。”

“随心飞”产品因“套路深”、兑

换难等问题饱受诟病，记者了解到，包括东航和南航在内，近日有多个航空公司已经宣布下架“随心飞”系列产品。对于“随心飞”的去留，航空公司如何考量，为何“随心飞”产品不能随心呢？

事实上，今年初，不少航空公司继续推出了升级版的“随心飞”飞行套餐。和去年还需拼手速、抢购不同，今年并没有太大的水花。

在采访中，多位民航业内人士表示，2020年疫情严重时期，航空公司推出“随心飞”类产品，对稳定现金流、回笼资金起到一定作用，但这类产品本质上是“赔钱赚吆喝”。这些产品的平均客单价大约在八九百元左右，用户飞个三四次就回本了，但对航空公司来说，用户飞得越多，

公司亏得越多。

就在本周，国有三大航空公司发布了2020年财报。中国国航、南方航空、东方航空合计营收约2207.04亿元，合计亏损370.82亿元，也就是说每天亏损1亿元以上。

专家表示，随着大家出行的增加，有时候，航空公司需要在损失部分常旅客和普通旅客、限制“随心飞”旅客兑换数量之间作出选择，服务的质量因此也面临挑战。

中消协投诉部工作人员谢龙说：“消费者投诉无门，跟航空公司沟通不是特别顺畅。如果说和解不成，消费者可以向消协组织投诉，也可以向行政主管部门投诉，甚至可以向法院提起诉讼。”

(央视)

安徽男生拒服兵役被罚： 两年内不得复学 罚款4万余元

人民网安徽微信公号4月4日援引合肥市蜀山区人民政府网站4月2日消息，蜀山区人民政府征兵办公室2021年3月16日已作出《关于2020年拒服兵役新兵刘帅的处理决定》。

刘帅，男，汉族，河北省邯郸市临漳县人，2019年考入安徽农业大学，2020年9月经体格检查、政治考核、役前训练、审批定兵等手续正常入伍，被分配至新疆军区某部服役。2020年9月17日到达部队后，次日该同志就表现出不适应，提出要离开部队。经部队及其家人多次思想教育和引导无效后，中共南疆军区纪律检查委员会于2020年11月6日对刘帅做出拒服兵役除名处理决定。

按照相关规定，安徽农业大学于2020年12月21日给予刘帅两年内不得复学的处理意见。

依据相关法律规定，综合学校处理意见，经蜀山区征兵领导小组会议研究通过，区征兵办决定对安徽农业大学拒服兵役应征大学生刘帅作出处罚，处罚包括按蜀山区当年义务兵家庭优待金的2倍46866元予以罚款；将其纳入履行国防义务严重失信主体名单实施联合惩戒，金融部门3年内不得给予其信贷优惠政策和利率优惠政策；蜀山区组织、人社等部门不得录用其为公务员或者参照公务员法管理的工作人员、事业单位人员及国有企业工作人员；安徽农业大学2年内不得为其办理复学手续；2年内不得为其办理出国(境)手续等。

(人民网)

2021年4月7日 -4月8日停气通告

因燃气施工需要，下列用户将按计划停气：太湖国际社区三街区，停气时间为2021年4月7日21:00至2021年4月8日07:30，停气时长为10.5小时。

无锡华润燃气有限公司
2021年4月5日

沈海高速4车相撞 已致11人死亡

4日凌晨，沈海高速k898公里处发生重大交通事故，已造成11人死亡。

4月4日晨1时许，沈海高速k898公里处，一辆大货车(辽B-3Y69挂)穿越中央护栏后与一辆大客车(沪D-L4452)发生碰撞，造成大客车翻车，现场交通单向中断。其后，后方2辆货车又相继发生追尾碰撞。

记者从江苏省交通综合执

法局、盐城市公安局等多个部门核实了解到，截至目前，事故已造成11人死亡，受伤人数仍有待统计。经现场人员初步核实：大客车(沪D-L4452)为上海市至江苏省连云港市灌云县的班线客车，车辆所属公司为上海新大都客运有限公司，车辆相关资质证件合法有效。肇事货车未超载，横穿中央护栏原因尚有待调查。

(新华社)