

机票退款，为什么这样慢

21日晚，交通运输部官方媒体《中国交通报》微信公众号刊发《机票钱为何不能像火车票汽车票一样秒退?》一文，公开质疑机票退款慢问题。一位名叫“元大哪”的旅客在文章中反映了自己在国航购买了一张机票，但17天过去了，退票款只收到一半。为此，记者采访了包括国航在内的国内多家航空公司。其中，记者对国航的采访颇为“曲折”，记者拨打其95583电话等候了40分钟，终于等来了值班经理接听，不过值班经理表示，需要记者将采访函发送到其指定邮箱，但什么时候能够回复、目前有没有人当班、审核流程如何等，该值班经理表示自己都“不清楚”。

旅客不满 在退票退款服务方面 铁路公路远远超过了航空

在交通运输部官方媒体《中国交通报》微信上，记者看到，1月21日，一位署名“元大哪”的旅客反映，自己“1月4日接到次日国航CA1506航班取消的消息，17天过去了，一张机票近1400元的退票款只在12日收到一半，剩下一半虽已于8日经航空公司审核通过，但国航‘小秘书’短信提示后续退款还要15到20个工作日才能收到(这张票改签过所以分两次退款)。如果算上周六日，这张机票的退款要30多天才能完全到账。”

此外，该旅客还反映：“4日下午收到次日航班取消的消息，与购票平台去哪儿旅行沟通退票事宜，平台再与航空公司沟通。傍晚，平台告知我必须在限定时间把本人的储蓄卡号告知航空公司，由航空公司直接退款到卡上。”该旅客不解：“我是微信支付的，为何不能原路退回?”

“曾几何时，航空服务是铁路、公路对标的目标，而现在，在退票退款服务方面，铁路公路远远走在了前列，超过了有一个时代的感觉。三天时间里我退改过高铁票、飞机票、汽车票，甚至还退过一部手机(因临时离京无法收货而原封退回)。高铁票、汽车票，由于我自身的原因退改，只损失了很少的退改费，而且退款几乎是‘秒退’。手机在快递原封不动送回商家之后，也因为我的诚信记录好，无需动手指就自动退了款。而机票，是航空公司出于自身原因单方宣布取消了航班，我并无过错，为什么还要经历如此漫长的退款历程?”文章作者称。

国航回复 需要将采访函发送到指定邮箱 然后“等通知”，其他的都不清楚

22日下午6点多，记者询问了此前国航媒体相关负责人，他表示自己目前已经转岗，所以如果记者想要采访，必须拨打95583热线，找值班经理。于是，记者按照要求拨打了95583热线，在等待了40分钟后，当天值班经理接通了记者的电话。在得知记者的采访需求后，他表示，记者必须将采访函发送到国航指定邮箱。记者询问，发送后多久可以回复，值班经理表示不清楚。记者询问，那么我现在发过去



的话，你们相关部门有没有下班、有没有人处理?该值班经理表示不清楚。记者询问，发送后国航的处理流程是什么，大概需要多久?值班经理表示不清楚，但如果记者发送了的话，可以找他，他会帮记者催。记者询问，如何找他，他表示，可以拨打95583热线。

22日下午，记者同步联系了国内多家主要航空公司，包括去哪儿平台，均给予记者不同程度的解释，各航空公司表示，对于退票情况，各航空公司具体规定略有不同，但一般如果是从航空公司官网购买的，退票时间还是比较快的，一般在两到三天，但目前由于疫情原因，各地出台了不同的“留在本地过年”政策，所以退票量比较大，可能会有一些延迟的情况。

业内人士 机票为何不能“秒退” 因或没收到银行退款，需航空公司垫付

记者查询各航空公司的退票规定，虽各有不同，但一般会在15-30个工作日内退掉，那么为什么需要这么长时间呢?记者从业内人士处了解到，机票退得快不快，在于各航空公司的“储备金”有多少。不少航空公司一般会在退票专款账户上留一笔资金。一般情况下两三天就可以退了，写15-30个工作日，是为了给自己留点余地。

“但如果遇到大规模退票的情况，比如目前遇到各地出台‘留在本地过年’的政策，那么退票量可能会增多，那么退票时间可能会被拉长。”该业内人士告诉记者，如果乘客是在官网购买的机票，那么是航空公司的银行账户直接退款，但如果是从携

程等购票平台购买的机票，那么钱就会先退到像携程这样的平台账户上，至于平台什么时候退款，航空公司并不知情。

“目前‘秒退’是比较难的，因为公司还没有收到银行账户的退款，先拿出一笔钱出来支付给旅客，相当于先垫付，等银行的钱到账了，再平掉支出。所以是否实行秒退，就看航空公司如何进行评估了。”业内人士表示。

记者了解到，目前国内法律法规还没有对机票“退款时间”有相关规定。2018年，民航局《关于改进民航票务服务工作的通知》对机票退改签收费实施“阶梯费率”提过要求，只是这份通知关于退票退款只提了“缩短时间”的笼统要求。查询得知，目前41家国内航空公司已实施了客票退改签“阶梯费率”，具体退票退款时间也均有公开规定或承诺。

评论：退票，飞机不应该跑不过火车

2018年7月，中国民航局印发的《关于改进民航票务服务工作的通知》称，“近期，民航票务服务是旅客投诉焦点之一，尤其是机票退票、改期和签转服务中存在的一些‘乱象’更是引发社会广泛关注”。所以，无论是航空公司还是购票平台，都应该研究机票的“秒退”之道。不少网友为文章作者“元大哪”点赞：受疫情影响航空企业普遍存在减亏增盈压力，但越是这样越不能短视，应该着眼长远，真正从提升服务品质和增强旅客获得感的角度出发，悉心谋划如何更好地发挥民航的比较优势。能不能就从改善退票服务这样的小事做起呢? 本报综合消息

近日，00后网红小美(化名)自曝三年整容上百次，引起网友争议。自称现年17岁的她曾发帖称，自己从2017年开始接触整容，数量达上百次，并附上多组整容前后的对比照。结果引来不少网友吐槽。而小美对此表示：并不在乎，她甚至觉得自己的粉丝一下子增加了30万挺好的，这也是“走红”的一种方式。

据了解，目前正规的大医院一般都拒绝给未成年人做整容手术，而一些美容整形机构，特别是所谓的“网红整形医院”，在接待未成年顾客时，“尺度”较宽，并不要求监护人必须到场。

“争议少女” 自曝整容上百次 被吐槽仍感觉挺好

00后网红小美，浙江人，目前还在读高中。她告诉记者：“我最开始整容是因为自卑，虽然家境殷实，小时候成绩挺好，人缘也不错，但是在漂亮的女生面前总是抬不起头。”13岁时，她首次接触整形医美，做的第一个项目是“瘦脸针+玻尿酸+埋线双眼皮”，“做完后马上感觉到身边人对我的态度不一样了，尝到了甜头。”

小美说，此后三年，她一直在接受整容，“脸上和身上绝大多数地方都动过。”但记者提出想向她父母求证时，被其拒绝。

2020年3月，小美在个人社交账号发布了一篇500多字的文章，并公开展示了数十张整容前后对比图，详细介绍了自己三年以来的整容变脸记录，包括双眼皮、耳软骨隆鼻、磨骨等整形项目。

小美将这篇文章置顶了一年多，评论量达到2100多条，点赞超1.2万，但评论区热门留言前三均是负面评价，其中点赞量最高的网友留言是：“除了丑，你一无所有。”

面对网友的这些评论，小美表达了自己的想法：“我从小追星，想成为受人关注的唱跳偶像。没整容的时候，我从来没得到过那么多的关注度，公开整容经历后我微博反而涨了30多万粉丝，我觉得还挺好的。”

17岁少女整容上百次 引争议

“灰色地带”未成年人能否整容? 不同医院态度不一

“我妈刚开始还是蛮支持我整容的，我爸是一个比较传统的人。”小美说，到后来父母其实都有些后悔，他们比较喜欢自己第一次第二次做眼睛后的样子，认为那时候较为自然。

小美就诊医院的医生也拒绝过她的整容诉求。“有次在杭州做整容，医生跟我说，你这个年龄不要再做什么项目了，没必要。”但小美换了家医院做了同样的项目。

1月20日，记者以“未成年整容需求者”身份先后电话咨询江苏省人民医院和某大型私立医美整形医院：“未成年人能否整容?”

江苏省人民医院护士询问医生后告诉记者，哪怕监护人签字也不能为未成年人安排手术，“未成年人还在成长发育之中，不适宜安排整容手术。”

某私立医美整形医院接待人员则表示，只要监护人同意，可安排整形手术。

东南大学附属中大医院整形外科主任王磊告诉记者，“整形美容它不是治疗一种疾病，不是必需的，所以基本上医院都不会给未成年人做整形，需要等他们成年以后，身体各方面条件都已经稳定之后，他们有需求才可以做手术。”王磊认为，年纪这么小做这么多次手术，肯定会对身体造成伤害，长大了尝到苦果会后悔的。

法律空白 对未成年人整容 尚无明确限制

小美整容三年以来，也经历过失败的整容手术，不过她始终认为能不能整容、整多少次容是她自己的权利。

南京一公立三甲医院整形外科王医生告诉记者，医院确实有未成年人在父母带领下申请整容手术，而且会表现出强烈的个人整形意愿。他们和小美一样，认为整不整容是自己的权利。

2019年1月3日，未成年人小夏(化名)在贵州利美康外科医院接受隆鼻手术时意外身亡。当时，全国人大代表、辽宁省沈阳市第一高级中学教师王家娟接受媒体采访时，惋惜花季少年的离去，同时对未成年人整容一事建议：在修改未成年人保护法时可增加相应规定，严格限制未成年人进行整容，对于违反规定的家长和医疗美容机构进行严惩，让未成年人远离这些风险。

北京大成(南京)律师事务所律师董婷婷也认为，未成年人心理和生理发育都不完全，做整形手术往往要承担更大的风险。2014年1月1日施行的《广州市未成年人保护规定》中的第44条规定明确指出：未成年人确因特殊原因需要进行医疗美容的，须经其法定监护人同意。但总的来说，目前我国对未成年人整容问题还是缺少具体的规定。 本报综合消息

女子在家忘关吹风机 引发火灾被拘留5天

近日，浙江温岭一女子家中发生火灾，她在卧室吹完头发后，随手将未关闭电源的吹风机放在沙发上导致失火。虽然未造成人员伤亡和重大财产损失，但她因过失引发火灾，被警方处以5日行政拘留。

事件被媒体报道后，有网友认为火灾发生在自家室内，不是故意的，又未造成严重后果，对警方的处罚结果表示不理解。为此，记者采访了处理此事的民警和相关律师。

吹完头发忘关吹风机，女子过失引起火灾被拘留

1月6日上午，家住浙江温岭的女子滕某在卧室使用吹风机吹完头发后，随手就将吹风机放在了电视柜旁边的沙发上，然后就下楼洗衣服了。十几分钟后，滕某上楼发现此时房间内已是浓烟滚滚，她赶紧拨打了报警电话，并叫来家人一起用水扑救。

民警和消防人员赶到时，滕某已将火扑灭，此时沙发垫被全部烧毁。因扑救及

时，本次火灾未造成人员伤亡，过火面积大概2平方左右，财产损失在1000元左右。经鉴定，起火原因是，滕某下楼时忘记关闭吹风机的电源，也未拔下插头，导致吹风机长时间运转过热引燃了沙发上的泡沫。

最终，滕某因过失引起火灾，被警方处以行政拘留5日。

律师：过失失火后果很严重，若损失较大还构成失火罪

江苏玖润律师事务所律师饶奋斌告诉记者，在此案的处理中，警方作出的行政拘留5日的处罚是有法可依的。虽然《治安处罚法》对过失引起火灾的行为没有规定，但《消防法》规定，尚不构成犯罪的，可以处以拘留、警告或罚款。

另外，饶律师指出，如果过失引起火灾造成了巨大财产损失或严重人员伤亡，那么行为人还可能构成失火罪。法律规定，过失引起火灾若涉嫌以下行为，应予立案追诉：(一)导致死亡一人以上，或者重伤三人

以上的；(二)造成公共财产或者他人财产直接经济损失五十万元以上的；(三)造成十户以上家庭的房屋以及其他基本生活资料烧毁的；(四)造成森林火灾，过火林地面积二公顷以上，或者过火疏林地、灌木林地、未成林地、苗圃地面积四公顷以上的；(五)其他造成严重后果的情形。构成失火罪的，可处3年以下有期徒刑或拘役；情节特别严重的，处3-7年有期徒刑。

在各种灾害中，火灾是最经常、最普遍地威胁公众安全和社会发展的主要灾害之一。南京消防有关人士在接受记者采访时表示，过失引起火灾一般发生在日常生活中，稍有不慎就可能造成严重后果。如吸烟入睡，使用电器忘关电源，取暖用电不慎，做饭不照看炉火，安装炉灶、烟囱不合防火规则，在森林中烧荒等……该消防人士告诉记者，南京也有因过失引起火灾被拘留的情况，但多发生在违规为电动车充电领域。 本报综合消息