

在线购买的电影票

到底能否退改签?



2021年春节档票房以78.22亿元的成绩收官,创中国影史新纪录。其中,上海以超过3.66亿元的票房位列春节档票仓城市榜首。不过,在热闹的春节档背后,与电影票有关的投诉也大幅上升。据上海市消费者保护委员会统计,今年春节长假期间,全市共受理消费者投诉1266件,其中文化娱乐体育服务类投诉达172件,居所有投诉类别之首。在此类投诉中,电影票及影院放映类投诉达到122件,占比最大。

消费者反映的主要问题有三类:购买的电影票无法退款或改签、误填信息联系客服无果、通过平台购买的电影票无法兑换等。在线销售的电影票到底能不能退改签?

1 近四成不支持在线退改签

淘票票、猫眼等在线票务平台表示,用户因故无法前往影院观影或更改观影安排,且在电影开场前规定时间内未取票的,可根据相关影院规定,自助在线进行退票或改签。不过,并非所有的电影院都支持退改签,提供相关服务的电影院在线上平台会有“退”“改”“可退票”“可改签”等标识。

以《唐人街探案3》为例,记者查看了不同影院的退改签情况。在淘票票上,上海市静安区提供在线售票的共12家电影院,其中同时提供退票和改签服务的电影院有4家,只提供改签服务的有两家,其余6家电影院不支持退改签。在猫眼上,地理位置显示为静安区的共12家电影院提供在线售票,其中同时提供退票和改签服务的电影院有5家;只提供改签服务的有两家;其余5家电影院不支持退改签。

从全市范围看,大约有320家电影院提供在线售票服务,其中不

支持在线退改签的约120家。不过,有部分不支持退改签的影院表示,可以酌情为消费者办理退改签。如,记者致电不支持在线退改签的一家影城获悉,若消费者在开场前1小时以上提出退改签申请,影院可酌情为消费者操作。

为什么支持退改签的影院却不明示相关服务?业内人士透露,部分影院不提供或不公开提供相关服务,有的是怕影响上座率,“观众在开场前24小时退票,电影院有机会把座位再次销售出去;在开场前2小时退票,如果是非热门地标的电影院,再次销售的机会就会低很多,所以影院不太希望退改签。”还有一个原因是电影院将票务销售分包给不同平台,电影院为简化服务,也将退改签等售后服务全权交给票务平台处理。不同平台对退改签的要求处理方式不同,有的基于自身利益考虑,选择不明示退改签服务。



2 退改签的规则从哪里找

相比不提供、不明示退改签服务的电影院,那些支持消费者直接通过在线平台自助申请退改签的影院显然值得肯定。总体来看,提供退改签服务的影院均要求满足“开场前1小时以上”和“未取票”两个条件;不过在退改签服务费或手续费上,不同电影院有差异,且同一

家电影院在不同平台上的规定也有差异。如在淘票票上,某影城支持用户在电影开场前1小时以上且未取票的情况下,免费退票或改签同一影院的不限日期、场次、影片的电影票。而在猫眼上,该影城不论退票还是改签,均要收取每张5元的手续

费。由此可见,在退改签问题上,保障消费者的知情权很有必要。但记者调查发现,大部分影院和在线票务平台都没有将退改签规定直观地呈现在订票页面。消费者只有通过在线票务平台选择影院名称旁的“退”“改”等标识,或查看影院详情时才能了解。

3 消费者合理要求应支持

这几天,上海各级消保委正在调解相关投诉,其中大部分已得到妥善解决。但市消保委同时指出,电影票务投诉量骤升反映出影院和在线售票平台都有改进空间。

首先,影院和在线票务平台均应支持消费者合理的退改签要求,推广自助在线退改签。目前大部分影院都支持在线选座订票,在开映前一定时间内提供在线自助

退改签服务并非难事;其次,影院和在线票务平台应明确告知消费者退改签的相关规则,在页面设置上更加直观地呈现这些信息;再次,建议在线票务平台在出票前通过“影院、影片、场次信息二次确认”等环节,减少消费者因选错影院、场次等问题产生退改签需求;最后,市消保委建议影院对一些特殊的退改签要求“特事特办”。

投诉中,有部分消费者因忽然发烧、意外骨折等原因不能如约观影或不能在规定时间里办理退改签手续,从而与影院发生退改签纠纷。消保专家认为,在消费者能够出具就医记录等凭证的情况下,无论从防疫要求出发,还是出于人性关怀,影院都应该打破“开场前1小时内不得退改签”等规定,为消费者办理退改签。

工信部将推12项举措 助力老人享智能服务

工业和信息化部近日印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难便利老年人使用智能化产品和服务的通知》。《通知》将重点开展为老年人提供更优质的电信服务、开展互联网适老化及无障碍改造专项行动、扩大适老化智能终端产品供给、切实保障老年人安全使用智能化产品和服务等四方面12项重点工作,让老年人在信息化发展中有更多的获得感、幸福感、安全感。

在电信服务方面,《通知》明确将保留线下传统电信服务渠道,持续完善营业厅“面对面”服务,优化老年人业务办理流程;同时,持续优化电信客服语音服务,提供针对老年人的定制化电信服务。此外,还将持续完善网络覆盖,精准降费惠及老年人并重点加强面对老年群体的“通信行程卡”推广工作,为没有智能手机的老年人提供方便、快捷的行程验证服务。

在适老化智能终端产品供给方面,《通知》提出将推动手机等智能终端产品适老化改造,使智能终端产品具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点。同时,将开展智慧健康养老应用试点示范工作,推进智能辅具、智能家居、健康监测、养老照护等智能化终端产品在示范街道(乡镇)、基地中应用。此外,还将推进面向智慧健康养老终端设备的标准及检测公共服务平台项目建设,形成智慧健康养老终端设备领域一站式公共服务能力,进一步提高老年服务科技化、信息化水平。

在互联网适老化改造方面,按照《通知》,下一步将组织首批115个公共服务类网站和43个手机APP完成适老化及无障碍改造,围绕老年人获取信息的需求,优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能,切实改善老年用户在使用互联网服务时的体验。

此外,为保障老年人的安全使用体验,《通知》指出将规范智能化产品和服务中的个人信息收集、使用等活动,降低老年人个人信息泄露风险。同时,严厉打击电信网络诈骗等违法行为,确保老年人安全享受智能化服务。

科技前沿

受损肝脏 有望被修复



据《科学》杂志网站近日消息称,英国科学家领导的研究团队在实验室中利用最新技术成功培育了胆管“类器官”(一种胆管微型器官)。研究证实,这一微型器官可用于修复人体受损肝脏。这是首次证明使用实验室培养的细胞可以增强或修复人类的肝脏,同时这一技术为开发治疗肝脏疾病的细胞疗法铺平了道路,未来有望缓解器官移植面临的困境。

胆管作为肝脏的废物处理系统,发挥着它的作用。胆管功能失常导致约30%的成人和70%的儿童需要接受肝移植,且现阶段还没有其他行之有效的治疗手段。但目前,随着肝病发病率的上升,可供移植的肝脏供不应求,因此迫切需要将实验室中培养的胆管细胞移植到受损的人类肝脏中进行修复,作为这一方法的原则性证明,研究团队修复了由于胆管损伤而被认为不适合移植的肝脏。

此次,英国剑桥大学MRC干细胞研究所的科学家弗莱奥·萨姆帕提奥提及其团队将来自胆管的胆管细胞培养成“类器官”。这是在体外培养时可以生长和增殖的细胞群,呈现出三维结构,并具有与目标器官相似的组织、功能、基因表达。他们进而开发出一种新的技术,利用“灌注系统”将捐赠的器官在体外进行维持,通过这一技术,他们首次证实可将实验室中培养的胆管细胞移植到受损的人类肝脏中进行修复,作为这一方法的原则性证明,研究团队修复了由于胆管损伤而被认为不适合移植的肝脏。

研究人员表示,针对目前供体器官长期短缺,寻找能够修复受损器官的方法,或者提供一种器官移植的替代品愈发显得重要。“现在的研究首次表明,原则上这是可能的。”

这一成果的意义在于,以前人们认为不适合移植的器官,很可能会被重新使用起来,缓解移植器官短缺的压力。而且这一技术还可能被应用于多种器官和疾病,以加速细胞治疗的临床应用。下一步,研究团队要对这种方法的安全性和可行性展开测试,以期能够在未来几年将这种方法应用于临床。

(本版图文除署名外均据新华网)

关于开展个人存量异常账户清理工作的公告

尊敬的客户:

为加强账户管理,更好地保障您的资金安全,防范电信诈骗风险,向您提供更加优质、高效、安全的金融服务,根据中国人民银行关于加强支付结算管理防范电信网络新型违法犯罪有关事项的通知中“银行应当对同一存款人开户数量较多的情况进行摸排清理,要求存款人作出说明,核实其开户的合理性。对于无法核实开户合理性的,银行应当引导存款人撤销或归并账户,或者采取降低账户类别等措施,使存款人运用账户分类机制,合理存放资金,保护资金安全”,“自2016年12月1日起,同一人在同一银行只能开立一个I类户”及《人民币银行结算账户管理办法》等有关规定,我行将开展个人存量异常账户集中清理工作。现将相关事项公告如下:

我行将于2021年3月31日(含)前逐步分批对同一客户名下个人结算账户超标准(即I类户1个、II类户5个、III类户5个)数量进行清理。如您账户存在上述情况,请您本人持有效实名证件,尽快到我行任意网点进行合理性登记、降级以及销户处理。逾期未清理的账户,我行将限制金融服务。如有疑问,请详询我行各营业网点,或通过电话咨询95580。由此给您带来的不便,敬请谅解!

感谢您的理解与支持,我行将持续为您提供优质服务。

中国邮政储蓄银行股份有限公司
2021年2月26日

银联移动支付安全专家给消费者支招——

做好四点可更好防范移动支付风险

近年来,我国移动支付快速发展。截至2020年6月,移动支付用户规模达8.05亿,较上年同期增长27%。然而,随着用户对移动支付的信任度、接受度不断提高,用户资金安全风险也在增加,尤其是新型支付安全问题开始出现,电信诈骗、跨境赌博等欺诈手段不断翻新。

移动支付风险主要出现在哪些方面?中国银联近日发布的《2020移动支付安全大调查报告》显示,使用手机时的不良习惯是导致风险发生的重要因素。报告显示,在已知的风险事件中,易受损害人群存在的“在网站填写卡号、有效期、密码等支付信息,不会确认网址真实性”“更换手机时,不解绑银行卡”等风险行为的比例显著高于其他群体。此外,报告还显示,在所有诈骗信息的传播渠道中,78%的诈骗信息来自短信,其次是微信、电话、APP推送。接近四成的受访者表示收到过活动类诈骗信息,近三成表示遭遇过购物类诈骗,约有两成表示遭遇过仿冒身份类诈骗。

应该如何有效防范移动支付风险?银联移动支付安全专家提出四点建议。

一是提升自我安全保护意识,

改善移动设备使用习惯。用户使用时尽量设置密码,提高手机的安全性,如开启指纹、面部识别、锁屏密码等。在使用手机上网购物时,尽量在安全、可信的网络环境中进行每一笔移动支付;在不同网站设置的支付密码不要相同,一般不要选择“记住密码”选项。

二是坚决远离网络赌博,一旦遭遇应及时举报。不法分子将赌桌搬上网络,危害辐射面更广,容易使受害人深陷泥潭难以自拔。公众一旦发现网络赌博时,应坚决远离,同时提醒身边人注意并通过中央网信办官方网站举报入口、网络举报客户端、举报中心微信公众号等渠道进行举报,共同净化网络环境。

三是切不可贪图小利,严防新型骗局。近年来,网络诈骗花样翻新,让人防不胜防。例如,通过植入木马病毒的二维码、虚假银行网址进行诈骗等。消费者不要随便扫来历不明的二维码,不要轻易打开陌生短信的链接。在投资理财前做好功课,了解平台资质、资金流向等信息。在登录银行网站时,关注银行官方门户网站地址,避免通过搜索链接接入钓鱼网站。

四是遭遇诈骗时保持冷静,寻



求多方保护。遇到诈骗,消费者应向警方、亲友寻求帮助,如发生经济损失,要保持冷静,及时止损,第一时间保护个人账户,联系银行客服或第三方客服进行账户冻结或

挂失,防止发生二次损失。同时要保存、记录聊天内容、诈骗金额,搜集证据并保存犯罪分子相关信息,为警方提供更多有效线索,加快破案速度。