

电影票“退改签”，为何就这么难？

在刚刚过去的2018年电影“暑期档”，全国电影市场总票房达到174亿元，创历史新高。然而，电影票“不退不改”“只改不退”等现象广泛存在，饱受消费者诟病。

记者调查发现，不同售票渠道的“退改签”标准不一，“套路”重重。这背后，原因何在？电影票“退改签”全面放开能否实现？谁来保障消费者的合法权益？

退改签规定“套路”多

记者登录多家在线购票平台后发现，消费者要想退掉手里的一张小小电影票，可不是简单事。例如，某款在安卓市场下载量显示超过4000万次的客户端里，电影票不能退，只有部分影片的可以改签。

随着调查深入，记者还发现了电影票“退改签”规定中更多的“套路”——有的购票平台将“退改签”列为会员权益中的“特权”，不同积分等级对应不同的“退改签”次数，每月最少1次，最多只有5次。

记者在其中一款客户端上退票一次后，再次购票时在选择电影和付款前的界面均显示支持“退改签”。可当付款后想再次退票时，界面显示“本月已退票/改签1次，暂不能申请退票”。

还有的影院推出自己的客户端，只有会员在官方客户端上订购电影票时，才可以自助办理退票，通过第三方平台购票则不能“退改签”。

在某知名电影网的售票客户端上，所有订单都提示：“请核对订单信息，电影票及优惠套餐售出后，因票务系统限制，将无法进行退换操作。”当记者致电客服时，对方却表示：部分院线可以按规定办理退票，方式是给售票客户端客服打电话，让客服进行操作，但不支持改签。

“套路”背后的各方“博弈”

业内人士透露，“退改签”基于影院所采用的售票系统，在电商平台，有的影院同时开通了两项服务，有的影院只开通了其中一项服务，或都没开通。

记者发现，长沙一家影院同一场次影片，一家购票平台上显示“购买后无法退换”，而另一家购票平台上则显示“支持退票”“支持改签”。

随后记者致电这家影院，影院工作人员建议记者联系购票平台，“让他们提前和我们沟通，我们一般都给退。”记者按这种方法，最终顺利退票。

“各家影院会自行决定是否提供退票或改签服务，以及提供服务的渠道。在这一过程中，电商平台作为撮合交易的中间方，可以在和影院签约后，按照合同约定将影院的服务提供给用户。”某知名售票电商负责人告诉记者，“退改签”服务是一个需要影院、售票系统和电商平台三方协作实施的过程。影院可以有选择地在不同购票平台提供退票或改签服务，这是部分影片场次在不同购票平台“退改签”服务不统一的原因。

中国电影发行放映协会负责人表示，主张允许电影票“退改签”，一些影院也在努力使“退改签”业务更加人性化。但鉴于电影这一消费产品的特殊性，也鉴于各地区电影放映的差异性，目前全面放开“退改签”确实还有一定困难。

“如果强制所有影院都实行无条件影票‘退改签’服务，电影行业可能面临一定风险：如恶意退票的偷漏瞒报行为，恶意刷票干扰影院正常排片和放映秩序等，客观上也有可能为‘黄牛党’的倒票行为提供条件。”这位负责人说。

不过业内人士也承认，不断完善“退改签”服务来提升用户体验，是大势所趋，用技术手段甄别正常退票和恶意退票并非完全不可能。某知名售票电商负责人表示，电商平台可以通过监控后台数据、观测数据趋势来识别异常，形成预警机制。出现异常后还可以查看购票账号的购票历史是否有其他不当操作，形成预判。这可以在一定程度上防范恶意退票等不当行为。

“不退不换”是否侵害消费者合法权益？

在采访中，“防止恶意刷票”成为购票平台和影院回应退票难问题的关键词。

有影城工作人员解释说：“刷票会造成预售期间票房大卖的假象，影响影院排片。一场电影只要有一人买票，就无法更改电影的排期。如果此时恶意退票，不仅别的电影失去更多排片机会，这部电影票房

也会降低，直接影响影城收入。”

湖南邵阳律师事务所律师商法律师部主任王飞鹏认为，电影院对售票数与座位数等设置属于正常的市场风险范围，不能把这种市场风险通过不退不换的强制规定转嫁给消费者。

中国互联网协会法工委副秘书长胡钢说，依据合同法及其司法解释、消费者权益保护法等规定，经营者单方规定“电影票售出概不退换”，属于以格式条款做出的对消费者不公平不合理的规定，属于“霸王条款”和“行业痼疾”，应予以纠正。

他建议，可参照火车票的“退改签”规定，电影票依据退票时间收取比例不等的退票手续费。同时，修订完善电影产业促进法，明确电影票“退改签”规定，防范误导消费者或实施不正当竞争。

中国电影发行放映协会强调，为使观众清楚了解到自己所买电影票的“退改签”规定，保障观众权益，不管是影城还是第三方电影售票平台都应履行告知义务。

“对于影院，应在醒目位置公示购票‘退改签’须知，保证观众在进入影城柜台购票时，提前了解到电影票‘退改签’规定。第三方售票平台、影院网站或自有客户端都应该在观众购票付款前弹出‘退改签’规定协议，确定观众在了解规定后再支付票款。”协会负责人说，各方应用合乎市场规律且更加规范的手段，向观众提供“退改签”服务，进一步保障消费者合法权益。

新华社长沙9月13日电

商务部称

中方确已收到美方磋商邀请

双方正就具体细节进行沟通

针对有外媒称美方近日向中方发出磋商邀请，商务部新闻发言人高峰13日表示，中方确实已经收到美方邀请，对此持欢迎态度，双方正在就一些具体细节进行沟通。

高峰在商务部当日召开的新闻发布会上说，中美经贸磋商团队近来一直保持着各种形式的沟通，双方就各自关注的问题进行了交流。中方认为，贸易冲突升级不符合任何一方利益。

此前，美方表示可能会对全部中国输美产品加征关税，高峰对此回应说，美国单方面加征关税的措施，最终损害的将是中美两国和全世界人民的利益。美方不顾广大业界、消费者的呼声，不断释放可能导

致中美贸易摩擦升级的信息，这种讹诈、施压的做法，对中方不起作用，无助于问题的解决。

高峰表示，希望美方顺应民意，采取务实举措，通过平等、诚信的对话与磋商，使中美经贸关系重回正常轨道。

另外，针对美方近日声称的可能会以网络攻击盗窃美国知识产权为由制裁中国企业，高峰表示，希望美方能客观公正对待中国企业在美商业活动，不要捕风捉影，为推行贸易保护主义寻找借口，避免使包括中国企业在内的各国企业对美国营商环境失去信心。

新华社北京9月13日电

66宗约481公顷

北京集中发布拟供住宅地块

北京市规划国土委近日集中发布了近期计划供应的66宗约481公顷住宅用地基本情况。

从66宗地的区位分布上看，位于城六区及城市副中心等热点区域的项目约156公顷；位于大兴、顺义、昌平、房山等新城区域的项目约200公顷；位于门头沟、平谷、密云、怀柔、延庆等生态涵养区的项目约125公顷。

北京市规划国土委相关负责人介绍，为落实今年的住宅用地供应计划，北京市规划国土委通过部门联动、并联办理、优化审批流程等多种措施加快土地一级开发工作，积

极推动项目入市交易。

据介绍，下一步，北京市规划国土委将严格落实《北京城市总体规划(2016年—2035年)》要求，按照“四个70%”的结构安排供地，优先保证共有产权住房与中小套型普通商品住房用地供应，满足居民自住需求。同时，在住宅用地供应中，将牢牢把握“房子是用来住的，不是用来炒的”原则，构建租购并举的住房保障体系，并更加注重完善公共服务设施，促进区域职住平衡，推动房地产市场平稳健康发展。

新华社北京9月13日电

中外科学家揭示一个“智慧”水稻基因高抗且高产的奥秘

经过多年研究，中外科学家联手研究发现水稻理想株型建成的关键基因——IPA1既能增加水稻产量又能提高稻瘟病抗性，打破了单个基因不可能同时实现增产和抗病的传统认知。这一研究成果近日在国际学术期刊《科学》上在线发表。

水稻是人类的主要粮食作物，长期以来中外科学家们致力于培育高产高抗的水稻品种。然而业界通常认为产量与抗性存在此消彼长的关系，当植物受到病原菌侵害时，会消耗自身营养用来抗病，使得发育受阻。

四川农业大学教授陈学伟介绍说，在实际育种中，我们发现对水稻

理想株型建成起核心调控作用的关键基因IPA1，除了能促进高产外，也能在一定程度上提高基础抗性。这项有趣的发现，让我们觉得应该深入解析其背后的作用机制。

从2012年起，陈学伟带领研究团队与国内外专家合作，经过多年探索研究，证实了IPA1在增加水稻产量的同时，还能提高水稻对稻瘟病菌的抗性。同时，还发现IPA1的磷酸化修饰是平衡产量与抗性的关键调节枢纽。陈学伟说，通俗来讲，IPA1是个非常“聪明”的基因，它可以根据水稻实际情况“选择”是提高抗性还是促进发育。

新华社成都9月13日电



金稻飘香 南泥湾

这是陕西省延安市南泥湾镇南泥湾村的金色稻田(9月12日无人机拍摄)。

仲秋时节，陕西省延安市南泥湾稻田泛黄，大地铺金，显现出一幅陕北好江南的景象。

新华社发



科学健身 全民健康

健步走的动作要领

健步走最容易达到健身效果，它与普通散步不同，需要达到一定的运动强度。

动作要领为：躯干伸直，收腰、挺胸、抬头、肘关节随走步速度的加快而自然弯曲地前后摆臂；同时，腿朝前迈，脚跟先着地，过渡到脚掌，然后推离地面。



健步走的步伐须比平常散步时大一些，行走速度快，步频在130步/分钟左右。持续时间较长，每天步行30分钟以上；每周3~4天。

奉化区疾病预防控制中心 宣
奉化区健康教育所

上接第1版

此外，对统办的企业投资项目实行全程监督，打通改革“中梗阻”。中心制定了考评制度，有效引导中介机构规范执业、高效服务。按照“资料可查、进度可寻、责任可追”的原则，建立统办全程留痕机制。目前，中心已统办企业投资项目26个，开工前全流程审批平均时限提速30%，相比之前传统审批模式，时间平均缩短50天左右。

探索审批事项名称通俗化，落实“服务争效”。政府的审批事项名称是规范专业的，但对于老百姓来说，有些事项名称过于拗口难懂，与生活中的称谓有较大出入。基于以上问题，区审管办通过现场询问、问卷调查等方式，广泛征求办事群众意见，梳理群众难懂的事项名称。要求各区域的审批事项名称既要上接天线，根据省“八统一”的要求，做到统一、规范；又要下接地气，将群众认为难懂、拗口的专业术语转化为群众用语，让办事人一看就懂，实现明白跑。目前已梳理出第一批群众用语事项35项。新举措推出以来，减少了企业和群众因事项名称不明而询问、排队以及往返跑的次

数，服务效率得到大幅提升。

我区还创新实施“领导坐堂制”，通过换位体验、就地办公、跟踪督促等方式，查摆问题、解决问题，深化“区域统一审批”，加快推进“最多跑一次”改革。

在推进“最多跑一次”改革过程中，我区坚持“减”字当头，通过减事项、减材料、减时限等措施，不断优化政务环境。目前，已取消各种证明43种，清理前置中介服务事项38项、条件材料89项、兜底条款67项。群众材料重复提交率、往返跑比例及排队时间花费均大幅下降，政务服务效率得到大幅提升，人民群众的满意度与获得感明显增强，营商环境也得到有效提升。

通过深化改革，政府部门的信息化水平得到明显提高，有效打破了信息孤岛，让政府服务更智能化、便利化、现代化，为全力打造“指尖上的行政服务中心”奠定了扎实的基础。据统计，目前我区企业和群众从网站、微信、APP等网络渠道获得办事指南的比例，从去年的10.2%上升到63.7%，每年减少近15万人次到现场咨询，通过微信预审批的事项达380项。

遗失声明

奉化市安泰锅炉配件商店遗失开户许可证一本，核准号:J3326001173101，声明作废。