

五一假期碰上大批航班取消怎么办？别慌，一定要做这三件事！

时事热点

近期，受燃油价格上涨、供应紧缺等因素影响，全球多家航空公司运力出现不同程度缩减，导致航班大规模取消，由此引发的纠纷事件备受关注。

有乘客反映，今年5月飞往东南亚的航班被取消，平台给出的退票补偿方案不足以弥补重新购票的差价。如果遇到航班取消，该如何依法合理维权，才能最大限度避免自身损失？

航班取消引发纠纷，旅客维权受阻

广东的姜先生与女朋友购买了一家国外低成本航空公司5月份从尼泊尔加德满都飞往泰国曼谷的机票，上周收到航

班取消的通知。

因为该航司没有可改签的航班，平台建议姜先生直接退票，并未提供其他方案，只承诺补偿每张最高300元的差价，需要在平台重新购票后才能领取。

姜先生对这个方案并不认可，如果重新购买同一天的其他航班，即便转机也需要多花七百余元，直飞差价更是高达两三千元，还可能打乱其早已规划好的行程。

民航业专家林智杰介绍，类似上述航班取消的案例，处理方式均不应仅提供单一处理选项。

按照民航局相关的规定，因航司的原因航班取消，运营方至少需提供两种不同的处理方案，一是全额退票、不得收取任何手续费；另一个是改签到本公司临近航班，若没有航班，还应负责签转到其他航司临近航班，且都应免改签费。

航班取消后这些要点需注意

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，面对航班取消，售票平台和航空公司应当提供及时、全面的信息，列明不同的处理方案，避免乘客因为信息误解产生额外损失。

民航业专家林智杰表示，实际操作中可能很难一次性展示所有退改和补偿方案的细节，但至少应当包括免费退票、免费签转等核心权益，并尽可能帮助乘客获取信息和进一步协商。比如，购票时应醒目提示退改签政策；航班变动时应提供更多解决方案，减少对旅客行程的影响；对于取消、变动率较高的低成本航司，平台可主动公示其近30天取消率、延误率，方便旅客理性选择。

相关售票平台回复记者称，已经在进一步协调解决这

起纠纷。平台相关部门经理介绍，航班取消都是由航空公司根据相关特殊情况决定的，取消后，由航空公司给出具体的退票、改签政策。平台按照航司政策执行退改服务。

航空公司相关部门负责人介绍，因航班取消导致非自愿退票时，一定要做这三件事：

第一：通过航司官方渠道（APP/客服）核实退票、改签相关信息，包括票号、舱位以及退票、改签规则等；

第二：警惕平台的捆绑产品与额外收费；

第三：应保留完整凭证，留存购票记录、航班取消通知、沟通记录、支付凭证等材料，便于后续依法维权。

航空公司还提醒，在点击航班取消相关的链接或扫描二维码、接听电话时要注意核实、谨慎操作。

据央视新闻微信公众号

热搜·国内

西双版纳泼水节 女子遭人围堵泼水

当地相关部门介入调查：被泼女子事后未报警，呼吁文明参与节庆活动



泼水节现场 视频截图

近日，网传“西双版纳两名女子骑电动车被多人围堵泼水”一事引发关注，4月20日，扬子晚报/紫牛新闻记者在当地获悉，相关部门已介入核查，被泼水女子事后未报警，当地就文明参与节庆活动发出倡议。

近日，有网友发布视频称，近日西双版纳泼水节活动中，有两名女子在星光夜市道路中央，遭到多人使用水枪喷射。两名女子穿着清凉，骑着电动车，被人群围在路中央，周围的人用水枪向其身上喷水。一女子连连摆手表示拒绝，但仍被不停喷水。另一女子试图逃离，但因同伴无法脱身只得返回。

4月20日，当地发布情况通报表示，针对西双版纳泼水节期间，网传“两名女子骑电动车被多人围堵泼水”的相关情况，相关部门第一时间主动对接当事人开展核查工作。

据了解，2026年4月13日21时许，从昆明前往景洪游玩的赵女士、刘女士驾乘电动自行车在泼水路段，被多名人员围堵泼水期间，赵女士两人多次示意停止泼水，仍被持续用水枪喷射。二人随后骑车离开现场，事后未报警，已于4月14日返回昆明。

西双版纳方面表示，泼水节是具有民族特色的重要节庆活动，承载着祝福与欢乐。倡导广大市民和游客文明参与节庆活动，尊重他人意愿，理性互动，避免过度行为，共同维护良好的节日秩序。

扬子晚报/紫牛新闻记者 徐韶达

背景新闻

砍航班、涨票价 全球多家航司进入自保模式

航空业专家19日说，今后数月，全球各地的旅客应为航班取消、航线被砍、机票继续涨价做好准备，因为许多航空公司正在进入“自我保护”模式，通过削减运力、制定高票价应对航空燃油供应不足、价格飙升等局面。

英国睿思誉航空数据分析公司说，根据目前已获知的数据，5月全球航空运力预计下降3%，全球规模最大的20家

航空公司中至少19家削减了5月份的航班。

国际航空运输协会数据显示，航空燃油价格是航空公司成本中最大的部分，约占其总成本的30%。2月底，美国和以色列向伊朗发起军事打击，霍尔木兹海峡陷入事实性封锁后，航油价格从每桶8.90美元翻了一番，最高时突破200美元。

3月以来，全球大部分航空

公司已采取紧急措施应对高油价，包括提高票价、减少航班等。

根据国际能源署几天前发布的报告，一些欧洲国家的航油储备量已不足20天。报告说，自2020年以来，欧洲国家航油储备量从未低于29天。报告警告，如果这一数字低于23天，意味着一些机场可能已经出现航油短缺。

英国阿格斯媒体集团欧洲

航油价格分析师阿马尔·汗说，欧洲约有40%航油进口经由霍尔木兹海峡，自伊朗战事爆发以来，没有任何航油从该海峡运出。

航空业分析师亨利·哈特费尔特说，假设冲突各方达成一份和平协议，霍尔木兹海峡航运恢复安全畅通，也仍需几个月时间才能令航油生产和交付恢复到正常水平。

郭倩(新华社专特稿)

“以为是展示横切面，没想到全是半个”

网红面包店泡芙礼盒引热议，客服：已标明是四种口味各半个

本地热议

近日有网友在社交媒体平台发帖反映，网红面包店Drunk Baker此前推出的一款售价38元的泡芙礼盒，商品图片展示为四种不同口味内馅的泡芙，消费者拿到手后才发现，实际是四种口味各半个。不少消费者吐槽：“看图片以为是泡芙馅料的展示图，没想到实物就是切开的，谁家泡芙是这样卖的啊？”

4月20日，南京市民徐女士(化姓)告诉扬子晚报/紫牛新闻记者，她此前在该泡芙新品半价优惠时，花19元购买了这款产品。收到后打开发现，馅料都露在外面，她起初以为是每个泡芙都被切开方便食用，仔细查看才发现，是四种口味各半个。“之前也买过Drunk Baker这家的蛋糕，蛋糕的商

品图片也会有一个横切面的展示，但是收到都是一整个蛋糕。这次的一盒泡芙拼起来相当于两个完整的，如果按原价38元算，就是38元两个，不太划算。”徐女士说。

记者在消费者发布的吐槽帖评论区看到，不少网友与徐女士有同样感受，有网友留言：“原来不止我一个人‘上当’！”“第一次见到按半个卖的泡芙。”也有网友表示，产品详情页中已标注四种口味各半个，可能是不少消费者未注意到这一说明。

据Drunk Baker官方社交媒体公开信息，消费者提到的这款“泡芙礼盒”，包含抹茶、生巧、茉莉龙井、提拉米苏四种口味。记者在该品牌官方小程序看到，该礼盒售价38元。图片展示有一个包装盒和四款泡芙产品，从图上可以看到泡芙中不同的馅料；产品详情文字部



徐女士收到的泡芙



主要原料：小麦粉、黄油、白砂糖、盐、鸡蛋、稀奶油、牛咖啡力娇酒、马斯卡彭奶酪、葡萄酒、烘焙抹茶粉、茉莉茶等

注：共四种口味每种口味为半个，建议两小时内食用完毕

商家小程序呈现的食物照片和说明

分介绍了主要原料，点开“展开”选项后，另有一行说明标注：“共四种口味每种口味为半个，建议两小时内食用完毕。”

昨天，记者以消费者身份联系到该品牌客服工作人员，对方确认，这款产品包含的并非四个完整泡芙，而是四种口味，每种口味各半个。对于消费者反映的“实物为半个泡芙”“提示说明不够明显”等问题，客

服表示：“实在抱歉，图片均为实物拍摄，字体大小跟随小程序系统显示，关于您反馈的问题这边会和公司反馈，感谢您的宝贵建议！如您下次需要查看具体规格以及主要成分，您可以点击小程序进行查看。”

公开信息显示，Drunk Baker是2020年创始于上海的精品社区咖啡烘焙品牌。

见习记者 鲁玥