

## 起飞前12小时发现票价跳水3000多元

机票价格跳水屡屡出现，越来越多人选择「多看看、再等等」

暑假来临，又是一年中的出游高峰期，不过有游客发现，曾经在“五一”“十一”等出行旺季遇到的机票跳水刺客，暑假又出现了，甚至有人出发前一天晚上遭遇机票价格跳水3000多元，而在已值机的情况下，仍实现了全额退款。

当机票价格跳水屡屡出现，消费者可以怎样操作保护自己的钱袋子？曾经在“五一”“十一”等节假日出现的机票跳水刺客，为什么暑假又冒头了？



## 已值机仍能全额退款

今年5月底，网友“花椰菜”在东航App买了6月23日上海-三亚的往返机票，5张成人票、1张儿童票，一共15000多元。

6月21日，她看了下票价，总价大概降了1000元左右。6月22日晚上10点多，离飞机起飞时间12个小时都不到了，她又看了一眼东航App，没想到机票又降价了，还差了3000多元。当了解到可以免费退票后，她决定买低退高。“我打了客服电话，一边通话，一边买低价的机票，航班信息和客服确认好再下单的。”

买完后，她把价格高的那份订单取消值机。6月28日，行程结束回家一天后，她打电话给东航，“上午给东航打了电话，下午回电让我先在App申请，要写一个工单号，说是审核也需要时间，先提交申请。7月4日，审核通过，7月5日钱款到账。虽然审核时间有点长，但到账还是挺快的。”

能够买低退高，还能全额退款，“花椰菜”也很意外。“一开始只是试着咨询一下。”

“花椰菜”表示，自己的机票能够全额退款，客服介绍是因为符合票价波动政策，可以买低退高。“但具体政策是怎样的，我也不是很清楚。”

不过她提醒，一定要购买同样一趟航班。一开始降价1000元左右的时候，她就重新买了价格较低的票。

“重新买的时候买错了，返程买成了实际承运的航班，客服说信息不一致，不能享受免费退票的服务。我吓死了，退票要好几千元，为了1000元损失好几千元太亏了，幸好东航有购票2小时内免费退政策，就退掉了后面买的这个票。申请退款后第二天就通过审核了。”

“花椰菜”说：“这么一折腾，我有点不敢再搞了。但后来看到又降价了3000多元，就坐不住了，那肯定要弄一下啊。”为了防止再出错，第二次她是边给客服打电话边买票。

## 买低退高该怎么操作？

“花椰菜”提到的票价波动的退票规则，在东航微信公众号里今年1月公布的《关于调整东航客票退改规则公告》对此条规则的解释为，如购票后原购票渠道机票降价，允许在购票后24小时之内在同一购票渠道重新购买客票，符合一定条件的原客票免费办理退票。除此之外未做更多解释。

但“花椰菜”购买的第一张高价位的机票已经是近1个月前的了。机票跳水到底怎么买票、退票？就此，记者联系了东航客服。

东航客服介绍，首先，购票2小时内可以原渠道直接退票，正是“花椰菜”第一次买低退高的情况，不过该政策6个月内只能享受2次。

如果购买时间超过2小时但不到24小时，需要就具体操作方式询问购票平台，不同渠道操作方式

## 进度详情

## 退款完成

已退款至原支付渠道，请关注原支付渠道到账情况。

2024-07-05 21:21:37

## 退票完成

2024-07-05 00:37:43

## 审核通过

2024-07-04 20:02:13

## 等待审核

## 提交退票申请

2024-06-28 20:49:44

## 新增票价波动的退票规则

如购票后原购票渠道机票降价，允许在购票后24小时之内在同一购票渠道重新购买客票，符合一定条件的原客票免费办理退票。

不同。如果是在东航App上买的，可以直接先买价格较低的票，再退高价位的票。

如果购票时间超过24小时想要买低退高，无论乘客此前在哪个平台购票，较低的那张票必须是在东航App或官网上购买，航班班次、时间、乘客信息等必须都要一样，“也就是说除了价格之外，其他都要一模一样，”且机票没有进行过改签等操作，“必须要是一张‘干净’的机票。”

这种情况在操作时要“航前取消机位、航后来电”，即在行程之前，需要给客服打电话取消机位，“由客服操作，让价格高的那张票变open的状态”；退款则是在乘坐完航班后第二天，打电话给客服，提交特殊申请，客服提交“逐级领导签字”，再由客服回电处理。

东航客服介绍，该政策可以多次使用，“比如一张2000元的机票，看到降价为1500元后，可以将2000元机票open，购买1500元的机票；如果出发前发现票价又降了，比如降为1000元了，可以再买一模一样的机票，将1500元的机票open，最后将1500元和2000元的都退掉。”

最后客服强调，该退票政策具体而言分多种情况，情况不同操作方式也不一样，建议先联系客服，

再进行买低价位机票等后续操作。

另外，东航的购新退旧政策仅限国内航班。

## 不少人选择观望票价波动

今年暑假，像“花椰菜”这样遇到机票价格跳水的不在少数。有网友在经历机票价格跳水后表示，“让自己感觉被割韭菜了，以后再也不提前买了。”随着机票价格跳水越来越频繁，不少人不再着急买机票，而选择观望票价波动，特别是高铁票量充裕的旅游目的地。

去哪儿大数据显示，截至目前，今年暑期国内机票平均支付价格比去年同期降低6%，旅客提前预订周期变短，暑期国际机票平均支付价格较去年同期下降22%。特别是5小时高铁圈内的中短途旅程，提前预订机票的周期缩短至一周以内。

前往成都、重庆、昆明、西安、杭州、贵阳、哈尔滨、长沙等城市的游客，越来越多选择仅提前一周购买机票，即便提前一周，飞往这些城市的机票含税平均支付价格也只有700元左右。

去哪儿大数据研究院分析，随着旅游行业供给和需求端的常态化回归，今年国内航空市场迎来更充分的竞争，消费者对机票价格更为敏感，对机票节假日涨幅容忍度降低，“多看看、再等等，总能有便宜票，实在不行还有高铁兜底”。

据悉，今年暑运期间，多家航空公司新增、加密航线，对暑期出境游的热门目的地进行运力增投。

东航在今年暑运期间新增了飞往新疆、云南、内蒙、甘肃、青海、西藏等暑期热点市场的航线，新开及加密航线包括上海浦东-阿勒泰、上海虹桥-敦煌、上海虹桥-呼和浩特等。在国际线，东航重点对日韩、东南亚、欧洲、大洋洲区域进行运力增投，包括新开上海浦东-马赛、南京-墨尔本、上海浦东-槟城等11条航线，复航西安-布达佩斯、上海浦东-鹿儿岛、昆明-曼德勒3条航线，加密上海浦东至盖特维克、阿姆斯特丹、悉尼、首尔等22条航线。

吉祥航空也新上线了一批国内外热门航线。其中包括太原至韩国清州、无锡至日本大阪等近程国际线，以及上海至阿勒泰、上海至锡林郭勒、杭州经青岛至海拉尔、惠州经武汉至银川、惠州经长沙至成都天府等广受关注航线。吉祥航空还新增了上海至英国曼彻斯特、上海至比利时布鲁塞尔2条全新洲际远程航线。

从今年暑运航班增班情况来看，国内西北地区干支线增班最多。如兰州/西安-嘉峪关、郑州-阿勒泰、南京-敦煌等。去哪儿大数据显示，暑运航空市场西北地区启动速度较快。除了新疆的伊犁、阿勒泰等地，兰州、西宁热度也开始上升；东北的哈尔滨、长春，山西的大同，甘肃的嘉峪关热度增加较快；内蒙地区上升也较为明显。