

IJ004 航班取消，旅客该找谁？

11 人重新订票损失逾万元，多方联络获知每人补偿 255 元



6月30日，由上海浦东飞往东京成田的JL8696/IJ004航班因增压系统出现异常指示备降关西国际机场。7月1日凌晨，上海市民吴女士、刘女士等一行11人收到“去哪儿”的短信通知，称他们提前购买的7月1日下午从上海飞往东京的春秋航空日本IJ004航班取消。刘女士称，最后大家迫不得已分别以较高的价格购买了其他航司的机票，行程也受到了影响。

然而，刘女士等人表示，在实际联系航司要说法的过程中，大家发现，虽然春秋航空日本和春秋航空在各个渠道表明二者是独立的公司，但春秋航空日本官方公众号里的“中国国内联系方式”留的又是春秋航空的客服号码，给他们带来了混乱和误解。

更改航班

市民吴女士、刘女士在内的4组家庭，一同计划了带孩子赴日本进行暑假的行程。早在今年2月，一行11人就在“去哪儿”平台预订了7月1日17:35由上海浦东飞往东京成田的春秋航空日本IJ004航班。

7月1日凌晨，吴女士突然收到“去哪儿”平台发来的短信，称“您在去哪儿网购买的2025-07-01上海到东京的IJ4航班已取消。可通过去哪儿网APP自助操作变更行程，查看出行方案。”

话虽如此，吴女士点开短信附带的链接，仅被提示没有相适应的航班，也就是说，实际上留给吴女士的选择只有退票。

因为日本的旅游行程，包括酒店、包车等早已确定好，吴女士立马将这一消息告知同行的其他人，“有的同伴花高价买了7月1日当天其他航司的机票，我们家则是放弃了一部分行程，买了7月2日其他航司的机票飞到日本，但还是存在差价。”

据刘女士统计，一行人因重新买机票、行程受影响，总计损失超过万元。

“作为普通旅客，我们第一时间根本搞不清楚各航司之间的关系，看到有春秋二字，第一反应是给春秋航空打电话。”7月1日，吴女士致电春秋航空的客服热线询问解决方案，“客服很详细地记录了情况，表示会向上反馈。我说我马上就要去日本了，等回来以后再跟进行不行，客服说可以的。”

7月8日，旅行回来的吴女士再次拨打春秋航空热线，想跟进之前反映的事项，“这时客服说，春秋航空日本和春秋航空是两家公司，让我联系春秋航空日本，后来又给我发了一条短信，里面有一个邮箱号和一个日本的热线，后来又有客服告诉我们，这个日本的热线可能要在日本才能拨打。”

吴女士表示，因为看到春秋航空官网有春秋航空日本的机票售卖，她之后又再次致电春秋航空客服确认了这一问题，“对方表示，他们的网站有春秋航空日本的机票出售，但的确确实是两家独立的公司。”

吴女士只好再打电话给去哪儿网反映情况，“‘去哪儿’客服表示，他们会帮我向春秋航空日本反馈，但之前类似我这样的订单，他们拿到的方案就是仅退票。”

有点混乱

记者注意到，6月30日晚，春秋航空官方微博就发布辟谣：“今日，有发帖称春秋航空飞机故障，极速下落3000米。经查，此信息不实，春秋航空的航班代码为9C开头，所有航班运行正常。”

7月1日，春秋航空日本官方微博发布情况说明：“2025年6月30日，JL8696/IJ004航班（由上海浦东飞往东京成田，185名乘客，6名机组人员）在飞行过程中，飞行员发现增压系统出现异常指示，为确保旅客与机组成员的安全，将飞机降低到安全飞行高度，并于20时48分在关西国际机场备降。”

同日，日本航空JAL官方微博也发布了相关情况说明。同时，多家媒体报道，目前日本航空为春秋航空日本的控

信息·短信
7月1日周二 00:56

【去哪儿网】[航班取消通知]
尊敬的旅客，很抱歉通知您，您在去哪儿网购买的2025-07-01上海到东京的IJ4航班已取消。可通过去哪儿网APP自助操作变更行程，查看出行方案：a.opsai.cn/qs5iX2

吴女士收到的短信



留给吴女士的选择只有退票

股股东，春秋航空保留33%股权。

刘女士表示，虽然春秋航空称两家为独立的航司，但从旅客实际联络角度出发，她却查询到，春秋航空日本官方微信公众号上留的中国国内联系电话，其实是春秋航空的客服热线，一定程度上给消费者造成了误导。

到底找谁

到底什么样的联络路径才是方便有效的呢？根据此前媒体报道，刘女士索性“广撒网”。

“我先致电日本航空的中文客服，告知情况后，客服提供了一个联系热线。我打过去，对方却说这是春秋旅行的热线，并告知了我春秋航空的热线。”

“于是我又打了春秋航空的热线，一开始客服仅告知是两家不同的企业，后来又有一个客服告知了春秋航空日本的邮箱，并告诉我可以写邮件。”

“我又写邮件给了春秋航空日本，又通过春秋航空日本官方微博公众号，进入了飞友群，在群里找到了‘春秋航空日本管理’说明情况，对方表示会向客服部的同事转达。”

7月15日晚，春秋航空日本通过客服邮箱回复刘女士表示，“对于本次航班的取消此票有退票或者改签机会，但无法赔付其他航班的差价。对于此航班的赔偿方案，我司为旅客提供住宿，未入住的旅客将提供255元人民币的补偿……其次，在此向您说明，我们已核实到，您的机票是通过第三方平台订购的。关于航班的最新动态，将由该平台负责通知乘客。最后，春秋航空日本（Spring Japan）是于2012年设立，并自2014年起开始运营的一家独立公司。从2021年起，春秋航空日本成为日本航空（JAL）的控股子公司，是一家在日本注册并运营的日本本地航空公司。同时，敬请理解，中国春秋航空与春秋航空日本是两家独立运营的公司，在航班运营和客户服务等方面互不隶属，相关处理流程与政策也有所不同。感谢您提出的宝贵意见，我们将会诚恳地转达给相关部门，以防类似误会再次发生。”

邮件中，春秋航空日本还表示将根据实际住宿情况，将补偿款项汇入指定的账户，并提到上述方案为该司的最终决定方案，如刘女士同意，可提供11名旅客的相关信息。

航司解答

从不同平台购买JL8696/IJ004航班的旅客，如遇到航班取消，分别应该找谁？7月16日，对于记者的问题，春秋航空日本方面对此次事件对旅客造成的困扰和不便深表歉意，并做出了详细的解答：

“6月30日JL8696/IJ004航班发生了紧急降落（备降大阪关西机场），之后由于我司运力调整的原因，导致7月1日的JL8696/IJ004航班取消。”

春秋航空日本株式会社（以下简称春秋航空日本）由两家公司出资设立，其中日本航空出资比例约为2/3，春秋航空出资比例约为1/3。春秋航空日本株式会社、日本航空、春秋航空是三个独立法人的实体。

JL8696/IJ004航班是日本航空与春秋航空日本的代码共享航班，因此双方会分别对各自的旅客提供售后服务。

对于购买了IJ004航班的旅客，应由我司（春秋航空日本）及我司签约的所有代理销售公司负责提供售后服务。

而春秋航空、去哪儿均为春秋航空日本在中国市场的机票代理销售渠道之一。

JL8696/IJ004航班取消后，我们通过邮件和短信发送了航变通知，并且提供了后续的联系方案，包括邮箱和日本的联系电话（目前尚无中国的联系电话）。通过去哪儿网站购票的旅客，由去哪儿负责通知和后续处理。

在春秋航空的中文官方网站、APP及微信小程序中，有公示春秋航空日本的购票规则、退变更规则的说明。在“去哪儿网”的官方平台内也有关于我司的购票规则、退变更规则的说明。”

平台回应

“既然邮件里称对于本次航班的取消此票有退票或者改签机会，为什么我在‘去哪儿’平台订单没看到可以改签？最终航司给出方案补偿255元，为何‘去哪儿’当时说只能退票？而且我们在‘去哪儿’订单页面只看到因旅客原因进行退票的规则，并没有看到因航班本身原因的具体退票规则。”刘女士和吴女士有些纳闷。

对此，7月16日，“去哪儿”平台方面回应记者表示：“每一个航变引起的原因，和它的退改规则，航空公司要求不太一样。有的航空公司的某一班航变是有保护航班的，可以免费退改，有的航空公司则不可以，还有的航空公司，它的航变可能只退消费券等，情况不一。如果说是上述最后一种情况，其实对消费者伤害较大，我们如获悉相关信息，会提前在预订页面给用户展示，但其他的情况，因变化很多，且不同航空公司、不同的航班，它的航变、保护措施都有可能不太一样，所以要以航空公司为准，我们销售之前是有明确展示的。”

“去哪儿”方面解释，吴女士所反映的航班发生航变后，“去哪儿”方面给消费者通过短信、电话、邮箱等方式进行了航变通知，“一般情况下，我们向消费者通知航变后，如果航司针对这趟航班有可免费退改的航班，或者说有相关的处理规则，那么点开‘去哪儿’的APP会直接展示，针对吴女士当时那个订单，应该就是只能退，没有可以更改的（航班）。”

“去哪儿”方面还表示，作为销售平台，“去哪儿”严格按照民航局和航司的要求对相应的航司名称和航班号进行展示，“同时，我们和春秋航空日本之间有合作的协议，作为平台我们有义务协助航空公司去解决用户问题，我们也会把消费者的一些问题和诉求，通过我们的渠道向航空公司反馈。同时我们也会把航空公司告知我们的口径对用户进行沟通。”

“去哪儿”方面表示，“作为平台，我们特别理解大家在和一家境外航空公司来进行沟通的时候，会更希望一个懂中文、了解中文的这么一个平台，能够帮助消费者去沟通，我们也会努力去做这方面的工作。”

晨报记者 姚沁芝

物资回收

渝水堂 高价收购
红木家具·老家具·字画·扇子·印章·像章·老服装·小人书·紫砂壶·玉器·瓷器·地址：多伦路文化名人街182号（近四川北路）
热线电话：65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

投放热线：22895373
（新闻晨报）综合分类、遗失、注销各类声明广告