

长沙部分影院推出“电影开场30分钟内可退票”机制 “电影仅退款”能减少烂片产出吗？

近日，全国首批自助退票机上线长沙部分影院，针对5部特定影片，支持市民因影院环境不佳或电影质量未达到预期申请退票。与现行大多数退票规则仅限于电影开场前不同的是，此次试点的退票服务允许市民在开场30分钟内自助选择退票。一时间，话题#电影开场后也能退票了#登上微博热搜。市民看法如何？记者在街头随机对市民进行了采访。

市民

若是烂片可及时止损

在采访中，不少市民对该退票机制表达了惊讶。“真的吗？这个政策有点夸张，也太好了吧。”正在广州旅游的施女士第一次听说看电影还有这样的福利，随即表示十分支持。

住在天河的林先生同样表示支持。他认为，电影好坏为个人主观判断，随着城市生活节奏越来越快，成年人的休闲娱乐时间本就有限。“在不确定、不知情的情况下，很可能会浪费时间和金钱观看一部烂片”。而30分钟内可退票的机制对其来说是一种及时止损的保障。林先生强调，这一机制有助于消费者维护自身权益。

在番禺大学城读大学的钟同学指出，以往电影票不支持无理由退款，导致电影制作方过于注重宣传，但实际电影质量可能不及期望。因此，30分钟内退票政策是对消费者的保护。他强调，“在长沙试点成功后，全国推广是可行的，北上广深等城市更具推广价值。”

采访过程中，还有市民表示，上述政策可以倒逼电影制作方更注重出“精品”。“以往影片宣传都是截取一些引人注目的片段来吸引观众，但实际去了才发现根本没有宣传的那么好看。”广州市民赵女士认为，尽管商家可能会损失一部分客源，但是长远来看，对于行业生态反而有利。“也可以让影院更加注重引入精品电影，不然烂片大家都退票了。”

钟同学最后分享了自己以前观看某热门电影的经历，“过于套路化，特效做的非常假，花了五六十块钱，还没有反馈和退票渠道。”他认为，退票机制可以引导制片方更注重作品内容而非过度宣传。

建议

退票可收取一定手续费

从观众的角度看，影院的自助退票服务无异于购物平台的“先使用，后付款”，给了消费者“后悔权”，对于广大消费者来说是一项福利。

同时，也有市民并不全然支持上述退票机制。广州市民李女士认为，碰上热门电影，往往一票难抢，如果市民购买之后选择退票，等于占用了他人的观影名额。另外，站在影院角度，该做法一定程度上会对其运营造成不利。

针对上述看法，钟同学认为影院的利益同样需要得到保障。他提出，市民如退票可以收取一定手续费，“比如可以定到20%左右作为院线的补偿”，这样可以保障电影院的营收。他还强调，要确保市民退票后位置不再被占用，维护电影院和消费者的利益平衡。

既要保障消费者的权益，又要保护商家的利益。为此，还有市民提出建议，仅限部分



网络图片

影片采用上述退票机制。市民李女士认为，时长2小时或者3小时的电影，可以选取影片时长的10%为观看片段，不一定非得照搬30分钟之内，“避免有些人存在白嫖的行为。”不过，她也指出，该退票机制实际落实下来可能存在难处，“手续肯定很麻烦，也会给影院带来很多不便。”

市场

开场后可退票机制并非首次推出

电影票不能退或退票需要扣手续费仿佛成了购买电影票时默认的“规则”，一直让观众很困扰。开场后，还能再退票的“新鲜”服务，对于观众、电影院、电影产业本身都是一种新的“刺激”。

据介绍，该服务来自于一家名叫简票集团的公司，用户需要使用“简票影保”的小程序，通过扫描电影票正面的二维码，获得退款核销码后，再对准影院自助检/退票机扫描口完成复核，就可以完成退款流程。

1月8日，简票集团在官方微信发布了一则关于“30分钟无理由退款”试点的公告。公告称，退款服务的审核和支付均由该公司负责，所有退款均由公司补贴，不影响影院的正常经营和票房收入。

事实上，这并不是国内第一次推出电影开场后还能退票的机制，河南许昌就有电影院提供这类退票服务。根据当地电影院的公告，如果观众对观看的影片不满意，可以在影片结束后20分钟内，凭票至售票处，办理退半价服务。同时，电影院也说明了只能退半价的理由，50%的票价部分需要上交给院线，所以无法为观众进行全额退款。

根据知情人士透露，即使有了该业务，选择退票的观众很少，偶尔有一些观众因为临时有事情无法到场，或者需要晚到、早走的情况下，才会提出退半价申请。

院线

慢节奏的优秀作品容易被误伤

多家院线从业者向记者表示，这一退票机制目前只能靠公司补贴维持，站在影院的角度，在开场后30分钟内为不满意的观众办理退票是难以实现的。

“有很多现实问题难以解决。”一名资深从业者苦笑表示，如果这一机制真在影院大

规模推行，像此前电影《三生三世十里桃花》低龄粉丝为偶像锁场的问题，会陷入无解。粉丝退票跑了，影院只能接受损失播完。

对于简票集团这一退票服务的发起，更多从业者理解为一种营销行为。在简票集团官网显示的全国点位分布图上，该公司已合作的影院主要集中在东南省份，在商务资源充足的情况下，快速触达更多影院院线推广公司电子检票机器，将有力推进简票集团后续广告业务的发展。

据悉，简票集团表示退票服务将持续提供下去，目前已在联系一些春节档的电影，希望从以往票补模式中分出部分份额，投入到退票保护机制，以此来吸引观众。同时，简票集团也在与一些保险公司进行对接，希望推出“电影满意度”服务，来保证整个行业更好的发展。但多位从事影视发行行业的从业者并不看好该行为。“在这一机制下，慢节奏的优秀作品比烂片更容易受到影响，久而久之劣币驱逐良币。相比退票，解开院线电影评分保护，更能起到保护观众、驱逐烂片的作用。”

担忧

把“王牌”情节放在开头 造成影片“虎头蛇尾”

华东师范大学城市发展研究院研究员何金廖认为，在短时间内大范围推行电影开场后的退票服务，可能性并不大，实施起来较有难度。在电影行业的商业竞争中，如果可以在开场后再进行退票，是否会由此造成一些刻意退票导致差评的情况？如果在观影过程中，观众进行退票，是否还需要电影院工作人员及时去跟进？

同时，在电影质量方面，何金廖也提出了担心，如果用最前面的30分钟时间去判定一部影片好或者不好，未来的影片是不是都会把“王牌”情节放在影片开头，这样会打乱部分影片的节奏，甚至会造成影片“虎头蛇尾”的情况。

有一些慢节奏的、需要观众慢慢进入情境的影片，是否会因为这样的退票机制，错失很多观众呢？有这样的退票新机制让观看电影的服务有更多可能性，固然是为观众提供了更好的“福利”，但想要让这项机制真正在大范围落地实施，怎么样去做？怎么样做好？都是相关人员需要进一步思考和实践的。

（据《南方都市报》）