

江苏省消保委调查10家主流航司,机票锁座比例最高达62.1%

飞机锁座收费合理吗?

本报记者 姚雪青

法治聚焦

乘坐飞机时,消费者常常遇到这种情况:在线选座,却发现靠前、靠窗、靠过道等较为便利、舒适的座位常被单独锁定,要么无法选择或需要线下选择,要么需用积分或里程等权益兑换。这看起来是航空公司对服务层级的细分,实则通过锁定优质座位变相增加收益的手段。前段时间,江苏省消保委发布《航空公司机票锁座调查报告》,引发公众的关注。

“航空运输具有公共服务属性。部分航司将本属常规服务范围的座位通过锁定方式进行收费的做法,涉嫌侵害消费者的公平交易权与自主选择权。各航司应当开展自查自纠,优化服务规则,积极回应消费者合理诉求。”江苏省消保委相关负责人告诉记者,“本次调查选取的国内10家航司均向省消保委回复,表示接受监督与指导。我们将持续推进此项工作,推动航空服务质量的提升。”

记者了解到,本次调查选取的调查对象包括东方航空、南方航空、中国国航、海南航空、厦门航空、深圳航空、山东航空、四川航空、春秋航空、吉祥航空。调查发现,机票锁座服务市场普遍存在四大问题。

问题一:锁座行为在民航服务中普遍存在

调查显示,上述10家航司的经济舱均存在机票锁座行为,无一家完全开放所有经济舱座位。锁座行为已成为民航服务中的普遍现象。

从锁座比例看,购买阶段所调查的航线锁座比例从19.9%—62.1%不等,均值达38.7%。其中,春秋航空“南京—兰州”(9C6188)航线锁座比例超过60%、深圳航空“深圳—湛江”(ZH9327)航线锁座比例超过50%,这两家航司超过半数的经济舱座位被提前锁定。

从锁座区域看,10家航司普遍将经济舱前排、安全出口旁、靠窗及靠过道等消费者偏好的优质座位纳入锁定范畴。解锁门槛按座

位等级划分梯次,座位越靠前或舒适度越高,需消耗的权益额度越高。

问题二:解锁座位需变相付费

调查显示,10家航司锁定的优选座位,部分解锁需以里程或会员积分兑换。以厦门航空“厦门—桂林”(MF8847)航线为例,该类锁定座位分为优选座位、首选座位、标准座位,分别对应2000积分、1600积分、1000积分的兑换门槛。

部分航司在权益兑换的基础上,同步直白明显地增设了付费购买积分或里程、销售含积分或选座券的权益礼包等规则,使优选座位的解锁路径向付费获取倾斜。调查发现,海南航空、厦门航空、四川航空3家航司开放了里程或积分付费购买服务。

江苏省消保委消费指导部工作人员龚永壮介绍,绝大多数普通消费者缺乏积分有效累积渠道,只能被动接受剩余普通座位。上述两种方式实质都是将“基本座位选择权”拆分为付费服务,是变相增加收益的手段之一。

问题三:信息不透明且解释不合理

航司为什么锁座?针对锁座原因、锁座范围、解锁方式、相关规则等消费者关心的问题,调查者向10家航司的官方客服进行了咨询。10家航司客服均确认“线上选座阶段存在座位锁定”的客观情况,但对于锁座范围及规则的解释较为模糊。

例如,多家航司客服以预留特殊旅客座位、保障应急座位使用、维持飞行配载平衡等理由,解释锁座原因,强调经济舱锁座的合规性。有的航司客服回复相对模糊,以系统默认规则进行回应,未给出明确合理的依据。有的客服表示“有可能是座椅损坏、没有具体锁定原因、以现场为准”;也有客服表示“不清楚锁定原因、客服核实不到、需现场协调”。

江苏省消保委投诉部主任傅铮认为,调



洪 琥绘(《讽刺与幽默》供图)

查显示航司锁座比例大多达到30%以上,与“预留特殊旅客座位”说法相悖;除安全出口位置外,大量靠窗及靠过道等较便利、舒适、为消费者偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖;消费者只需权益抵扣或付费即可解锁,与“维持飞行配载平衡”的理由相悖。

问题四:存在不公平格式条款

10家航司的选座协议文本普遍存在不公平格式条款。一方面是告知义务缺失。未在购票环节显著、全面告知锁座规则、座位收费标准、免费座位范围等关键信息,仅在选座或

值机环节通过系统限制或隐性条款提示,涉嫌侵犯消费者知情权。另一方面是表述模糊化。普遍采用“具体以系统实时展示为准”“出于安全或运营需要预留座位”等模糊表述,刻意避免公示免费座位数量、范围、开放时间等信息,为航司单方面锁座提供便利。

“随着经营成本上升,票价难以单方面提升,对座位资源进行价值分层与差异化管理,是航司实现收益优化的重要方式。”某大型航空公司产品服务部负责人表示,针对“锁定范围过大”“信息不够透明”等问题,相关政策正处于全面评估阶段,航司将在保障权益旅客体验与维护普通旅客合理选择权之间寻求更平衡的方式,并进一步提升选座信息的透明度与规范性。

专家观点

锁座行为对普通消费者构成歧视性限制

奚海阳

航司机票锁座并非“商业模式创新”,而是对合同义务的拆分。客运合同客体的核心是运输服务及附随的座位使用权益。消费者支付票款后,即与航司成立合法有效的航空旅客运输合同。依据民法典规定,航司应当按照约定的或者通常的运输路线将旅客、货物运输到约定地点,而“提供符合合同对价的座位”是该义务的当然组成部分。

锁座行为的实质是将经济舱内本应平等享有的优质座位从基础服务中拆分,通过付费或会员积分门槛设置排他性限制,

这与消费者支付的经济舱对价所对应的权益范围不符。

航司经营自主权不应凌驾于消费者基本权益之上。航司未在购票环节显著告知锁座范围、收费标准及免费座位分布,仅以“系统展示为准”的模糊表述规避说明义务。以会员等级、额外付费划分座位使用权限,对普通消费者构成歧视性限制。这种行为涉嫌违反了消费者的知情权和公平交易权。

(作者为中国社会科学院法学研究所研究员)

管理座位资源不能片面追求经济效益

李一凡

航司在座位分配中普遍实施的锁座策略,表面上看是一种市场行为,但本质上是价格歧视与信息隐瞒。航司通过线上平台将高需求座位锁定,并设置不同价格的解锁方式,剥夺消费者剩余,提升其自身收益。

这种不透明的锁座行为,一方面增加消费者的决策成本,扭曲需求信号,降低市场配置效率;另一方面将舒适性资源设置“消费频率+支付能力”双重门槛,削弱了航空服务的准公共属性,加剧了分配不公。

当前,为应对激烈的市场竞争,满足旅

客差异化出行需求,航司对座位资源的管理方式在不断调整,但不能片面追求经济效益,忽视消费者合法权益。要使航空服务在经济效益与社会公平之间达到有效平衡,航司应积极回应公众诉求,通过设立清晰的制度底线与信息披露标准,制定更公平、透明的座位分配规则,公开锁座比例及付费选座规则,设置经济舱免费座位的最低比例要求,并将可用于选座券的积分、礼包等权益纳入类金融产品进行监管。

(作者为中国人民大学经济学院博士生)

本报澳门1月19日电 (记者富子梅)记者从澳门特区政府治安警察局获悉:澳门特区政府治安警察局、身份证明局、保安部队事务局与香港特区政府入境事务处联手优化港澳通关便利措施,自2026年1月19日起,港澳两地永久性居民使用对方自助过关通道,适用年龄由原来的年满11岁,下调至年满7岁,此举将进一步提升相关人士的便捷通关体验。

据介绍,相关人士在父母或监护人陪同下,携带证明文件在对方口岸的自助通关登记处办理登记手续,成功登记后约30分钟,即可使用对方自助通关通道。为配合上述措施,澳门“合作查验自助通道”及“虹膜通道”将同步扩展适用于年龄介乎7岁至10岁的香港永久性居民。

另外,港澳两地年满18岁的合资格非永久性居民可使用本地自助服务机预先登记,成功登记后约3小时即可使用对方自助过关通道出入境。

澳门特区政府治安警察局有关负责人表示,港澳两地相关部门将保持紧密联系,持续推进跨境政务,创设互利通关措施,深化出入境合作,共同打造大湾区优质生活圈。

澳门特区政府治安警察局有关负责人表示,港澳两地相关部门将保持紧密联系,持续推进跨境政务,创设互利通关措施,深化出入境合作,共同打造大湾区优质生活圈。



1月19日开始进入腊月,年味渐浓,河北省沧州市第三幼儿园举办了一场精彩的舞龙舞狮民俗表演,让孩子们切身感受传统文化的魅力。图为老师带领小朋友观赏舞龙表演。

傅新春摄(人民视觉)

一线行走

用人的关键,在于人尽其才、才尽其用,使大家觉得“能干事、受尊重、有奔头”

前不久,湖南省长沙市望城区乔口镇蓝塘寺村村民头一次尝到了“文旅饭”的香甜可口。

蓝塘寺村毗邻长沙城区,坐拥长沙面积最大的天然湖,湖畔有一处闲置的水塔,前些年被改造成了灯塔。去年,蓝塘寺村亮出“灯塔蓝塘寺”文旅新品牌,组织了一场灯塔游园会,2天时间,吸引游客6万多人次,带动增收约40万元。

出点子的名叫杨海亮,是望城区招引的首批“乡村CEO”,负责乡村资产的市场化运营管理。餐饮、研学、康养……短短一年多时间,村里新业态多点开花,一年农文旅收入有200多万元。

地方所需,个人所向,蓝塘寺村的故事也是人才与乡村双向奔赴的故事。用市场方式激活乡村资产,“乡村CEO”的运营能力是当地所需;而农文旅融合的广阔天地也让杨海亮看到了机遇。

“没有干事创业的好生态,再好的想法也落不了地。”杨海亮对这里的营商环境十分满意,“镇村成立了工作专班,大家心往一处想,劲往一处使,氛围非常好。”

招才引智是篇大文章,“引”是开篇,但好文章不能只有个好开头。人才选好后,更要育好用好。用人的关键,在于人尽其才、才尽其用,使大家觉得“能干事、受尊重、有奔头”。

能人谭玟姣来自望城区茶亭镇,怀揣着“让家乡的好东西被更多人看见”的愿望毅然返乡。线上推介家乡好景物,线下盘活农房做民宿,这位“新农人”靠实干闯出一番新天地,被认定为区骨干人才。

梳理望城区的人才政策,真心实意又不拘一格,既紧盯高层次人才,又不忘乡土所需的“田秀才”“农专家”。3年多来,区里认定的173名长沙市高层次人才中,27人为现代农业产业领军人才。

望城经开区大学生创新创业基地揭牌一年多以来,已入驻企业60多家。“办公场地3年免租,背着双肩包就能入驻,创业服务体系几乎覆盖初创企业所有共性需求,就连小试、中试、规模化生产的场地都已在周边安排。”湖南大学土木工程学院科研团队负责人李洪强说,“看了不少地方,这里的服务更周到,更让人安心创业。”

人才工作是一项系统工程,引来了、用好了,才能留得住、干得好,逐步形成近悦远来的人才引力场,让供需双方相互成就、相互支撑。

(作者为本报湖南分社记者) 栏目投稿邮箱:rmrbzqb@peopledaily.cn

重庆万州全面推广智慧医疗监管平台

本报重庆1月19日电 (记者沈靖然)日前,重庆市万州区依托重庆大学附属三峡医院自主研发的“五全五重”数智监管平台,在全区58家医院全面推广,打通医疗、医药、医保、医采、医耗五大重点领域监管壁垒,可实时监测数据与医疗行为,助力精准部署监督重点。

随着医院规模扩展、医疗行为日益复杂,传统依赖人工排查的监督方式已难以适应现代医院管理的要求。为破解这一难题,重庆大学附属三峡医院整合了合理用药、医保智能管控、医用耗材管理等18个业务系统的数据,构建起覆盖125条监管比对规则和27个预警指标的自动监测体系,实现了对重点风险的实时捕捉、穿透式监管。针对乡镇卫生院、社区卫生服务中心等一级医疗机构信息化建设情况,万州区对平台进行定制化改造,重点强化药品、耗材监管,目前已实现全区一级医疗机构平台全面上线。

江西萍乡安源区优化网格化治理社会化协同推动共治共享

本报记者 周欢

清晨,江西省萍乡市安源区大陂村笼罩在一片氤氲雾气中,专职网格员叶虎已经开始走访了。近年来,安源区优化网格化治理,建立“警网融合”机制,推动全区公安干警嵌入网格,与专职网格员结对履职。叶虎与驻村民警谢洪组成“警网搭档”,每周二进行联合巡查。

在日常网格巡查中,叶虎曾发现3名儿童在水坝嬉闹,立即劝阻并通知谢洪。15分钟后,谢洪带着防溺水手册赶到,马上商定联动村党支部开展安全课,并通知村里的家长和儿童前来旁听。当天傍晚,由党员志愿者组成的“防溺水巡逻队”就上岗了,每天在重点水域轮班值守。

2025年以来,全区专职网格员累计走访1.2万余次,组织安全宣传580余场,排查各类矛盾纠纷800多件。

在高坑镇泉江堰小学门口,孩子们从容地走在拓宽的水泥路上,梁女士很是欣慰。1个多月前,她看着孩子们挤在窄窄的马路,很不安全,便向网格长赖勇江表达了担忧。赖勇江立即将这一情况上报高坑镇党委。

镇党委第一时间组织实地查看,并将道路安全隐患录入“幸福360”智慧平台。作为高效服务响应的重要平台,“幸福360”智慧平台整合12345热线等资源,构建起“群众点单—平台派单—党员接单—群众评单”的响应机制。3天后,拓宽方案在镇党委会上通过;25天后,道路拓宽改造完成。如今,160米长的道路拓宽至4.5米,减速带、排水沟、反光镜一应俱全。

这样的高效响应,如今在安源区已成常态:五陂镇包户制度与平台联动,175名党员干部的包联清单实时更新;凤凰街道信托物业APP与平台链接,党员楼栋长在线解答业主疑问。充电桩加装、老旧水管改造、垃圾中转站优化、背街小巷路灯补装,在民生领域,平台已协调办成惠民实事1.6万件,增强了群众的获得感、幸福感。