

2025年春运将于1月14日启动,春运机票预订已经开启。不少消费者在社交平台上反映,自己购买了机票、准备线上值机选座时,发现大片座位处于“锁定”状态。这到底是什么原因呢?

旅客投诉值机大量“锁座”不让选 买了机票为啥还得再买座?

加价售卖的座位 模糊的选座规则

旅客反映,飞机上大片座位被锁定,前排、安全出口、靠窗和靠过道等较为舒适的座位几乎都无法选择。一家三口出行,很难在线上选择连排座位。

记者预订了一张从北京飞往乌鲁木齐的机票,客舱一共176个座位。除安全出口外,客舱前后的座位都有不少被“锁定”,尤其是经济舱前10排,几乎每排靠窗和过道的座位都无法选择。

航空公司客服工作人员表示,每架飞机“锁”的座位不同,如果有里程兑换座位,可以尝试用里程进行兑换。假如这个航班有里程兑换座位,但是没有选完,到机场也可以现场办理。

针对飞机“锁座”的原因和规则,客服人员并未给出明确说明。据多家航空公司相关规定,目前国内航空公司基本上都推出了预选座位的增值服务,一般国际航班采用付费购买的形式,国内航班则需要通过积累里程兑换。

但各家航空公司均未明确“锁座”的规则和比例,对于不同旅客购买选座服务时的规则和定价标准也没有详细说明。

航空公司客服工作人员表示,常规来说,靠前会贵一些,没有相应的定价标准,以展示的面为准。

“锁座”为安全还是为盈利?

付费选座早期在国外航空公司,尤其在低成本航空中非常普遍。由于机票价格非常低廉,所以旅客需要额外支付选座费、行李费等相关费用。

2014年左右,我国航空公司首先在国际和港澳台航班上“试水”付费选座,主要是将乘坐空间比较宽敞的经济舱座位拿出来进行收费。

2015年左右,航空公司开始在国内航线上尝试付费选座,选座的费用通常是通过旅客的里程积分来进行兑换。

中国民航新型智库专家韩涛说,随着航空公司对主营收入力度加大,付费选座的座位从原来的前三排、安全出口,扩展到了过道的座位、靠窗的座位,现在免费的可选座位只剩

下中间的了。

此外,韩涛介绍,早期飞机“锁座”更多是出于安全的考虑,比如:“锁定”经济舱第一排是因为有安全员的固定座位;“锁定”安全出口是考虑到部分特殊旅客不适合坐在出口附近;有时考虑到飞机的配载问题,也会“锁定”部分座位,以保证飞机重心在安全范围内。后期延伸到了前排的过道、靠窗位置,给一些旅客提供增值服务;现在的付费选座开始偏向于额外的营收。

专家:存在信息差

许多旅客认为,无论航空公司出于何种考虑,“锁座”行为有失公平。

专家也建议航空公司在提供差异化服务的同时,更多地考虑旅客的体验,明确相关规则,避免侵犯消费者的知情权。

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,

航空公司预留一部分座位有一定的合理性。但是消费者购买了机票,实际上建立了乘务的消费合同,航空公司有责任提供相应的座位,不能把选座专门作为一个盈利的买卖,尤其是不能故意制造信息差,损害消费者的知情权和选择权。

此外,专家认为,航空公司应

该明确航班“锁座”的比例和范围,对于付费选座的规则也应该公开透明,免费选座的比例应该达到一半以上,满足不同旅客的差异化需求。

韩涛说,中国主要的航空公司负有国有资产保值增值的任务,也肩负着公共航空运输的职责。国内航空公司除了经营效益最大化的考虑之外,还应该积极回应旅客关切,最大限度地提供可以免费选择的座位。(央视)



梁溪区崇安寺街道工会驿站: 温暖港湾与智慧升级

期巡查,保障设备正常运转。2022年11月建成后深受户外劳动者的欢迎,成为工会服务职工群众的前沿阵地。

这里四季关怀不断,夏日送清凉,冬日送温暖。工会驿站二楼阵地还开展了丰富多彩的活动,比如给外卖小哥开展“安



全万里行爱心义诊,为骑手健康护航”健康知识讲座,邀请专业医生为户外劳动者讲解常见疾病的预防知识,开展“心肺复苏”急救技能培训、消防安全培训,定期组织心理辅导活动,骑手参与交通安全教育,助力文明出行等等,用实际行动传递了温暖和关爱,让骑手们在忙碌的工作中感受到了社会的支持与呵

护,让新业态群体在工作中遇到突发情况时,能够为身边人伸出援助之手,增强新业态群体社会责任感和使命感,营造互帮互助的良好社会风尚。

2024年10月智能化改造后,驿站内配备一批智能化设备,户外劳动者可以用工会会员码或者身份证扫码进入。站内的智能温控系统能自动调节空调温度,灯光控制功能实现智能化照明管理,还有烟感报警器保障安全。管理人员借助后台系统,可

全面了解站内的实时情况,如设备的使用状态、人员的进出记录等,进而高效管理站内设施,并在第一时间处理各类突发情况,确保驿站始终处于安全、有序、舒适的运行状态。

崇安寺街道总工会将持续深化驿站建设成果,不断优化服务,致力于让广大户外劳动者在驿站中真切感受到工会的温暖,体会到城市的温度,让这方小小的驿站成为城市文明与关爱的亮丽名片。



在无锡市的核心地段崇安寺街道中山路红豆万花城旁,有一处深受户外劳动者和新就业形态劳动者喜爱的工会驿站——无锡市梁溪区崇安寺街道工会驿站。这里是崇安寺街道总工会联合外卖骑手行业协会、街道人社部门,为户外劳动者精心打造的温馨家园。

工会驿站地处交通便利、人流量大的黄金地段,辐射周边多个综合体,大型超市林立,驿站旁还有电动车换电站,是外卖小哥的聚集地,每天可接待外卖小哥等户外劳动者100多人次。

工会驿站按照“六有”标准建设,有空调、微波炉、饮水机、桌椅、WIFI、冰箱、药箱等设施,满足户外劳动者的日常所需。为保障服务质量,驿站内张贴了规章制度、责任人和电话,专人定