

有航空公司设置优选、首选、标准座位,旅客选座需额外支付400元、320元、200元

# 买票后还要“付费选座”,飞机大比例“锁座”引热议

## 阅读提示

经济舱前排、靠窗、靠过道等较为便利舒适的座位常被单独锁定,旅客要么无法选择,要么需额外付费或用积分兑换。航空公司的“锁座”行为看似是对服务的层级细分,实则是变相增加收益的手段,损害了旅客合法权益。

本报记者 杨召奎 黄洪涛

“最近坐飞机去杭州旅游,为了选靠前的座位,我花了3100里程。”12月4日,北京市朝阳区的孙女士告诉记者,她经常遇到机票“锁座”的现象,想选靠前或安全出口附近的座位,需要花费里程或者现金。

买了机票还得再“付费选座”?近日,航空公司(以下简称航司)机票“锁座”现象引发热议。不少旅客反映,在线选座时,经济舱前排、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,要么需额外付费或用积分兑换。

专业人士表示,航司“锁座”行为看似是对服务的层级细分,实则是变相增加收益的手段,损害了旅客合法权益。近日,江苏省消费者权益保护委员会线上约谈了10家航司,要求其对现有选座规则进行全面梳理,重点解决“锁座”范围过度问题,不得将普通经济

舱基础座位大比例纳入付费范畴。

### “锁座”比例均值达38.7%

记者从江苏省消保委获悉,此次约谈的10家航司的经济舱均存在“锁座”行为,购票阶段“锁座”比例在19.9%~62.1%,均值达38.7%。

从“锁座”区域看,10家航司的“锁座”范围趋同,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。这些锁定座位的解锁方式,部分以里程或会员积分兑换,并需要消费者进行一定的额外消费。普通消费者缺乏有效累积渠道,只能被动接受剩余普通座位。

此外,部分航司在权益兑换基础上,增设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。

记者注意到,某航司将锁定的座位按等级划分为优选座位、首选座位、标准座位三类,分别对应2000积分、1600积分、1000积分的兑换门槛。若旅客选择通过付费购买积分的方式解锁这类座位,需在经济舱基础票价之外,分别额外支付400元、320元、200元。

“上述两种方式实质上都是航司变相以付费形式增加收益的手段之一。”江苏省消保委相关负责人说。

### 航司“锁座”理由难成立

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。

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为由,解释“锁座”原因,强调经济舱“锁座”的合规性。

有两家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。一家航司客服表示,“有可能是座椅损坏、没有具体锁定原因,以现场为准”。另一家航司客服表示,“不清楚锁定原因,客服核实不到,需现场协调”。

但江苏省消保委相关负责人指出,航司“锁座”比例多在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、为旅客偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖;

旅客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。

### 不得将经济舱座位大比例纳入付费范畴

在江苏省消保委相关负责人看来,航司未在购票环节明确告知“免费座位范围、优选座位兑换标准、座位开放时间”等关键信息,使用“具体以系统展示为准”的模糊表述,或者仅在

选座环节通过系统展示限制条件,为航司单方“锁座”提供弹性空间,导致旅客购票时无法预测座位权益,涉嫌侵犯旅客知情权。

此外,“锁座”行为还涉嫌违反价格法关于“明码标价”和“经营者不得在标价之外加价出售商品”的规定。

“将大量常规座位纳入付费或积分兑换范围,仅开放少量座位供免费选择,且未说明划分依据,旅客需支付额外费用才可选择经济舱中大部分位置的座位,实质压缩了旅客的自主选择空间。”该负责人说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,选座规则为航司预先拟定,旅客购票时无协商空间,属于典型格式条款,部分航司限制选座的条款隐藏在冗长的温馨提示中,未采取加粗、弹窗等显著方式提示旅客注意,未履行格式条款提示说明义务。

航司通过格式条款赋予自身“根据安全或运营需要调整座位”的权利,却未设置权利行使边界及消费者补偿机制,不合理免除自身责任,符合民法典中“不合理限制对方主要权利”的无效情形。”陈音江说。

江苏省消保委提出,各航司应立即开展自查自纠,对现有选座规则进行全面梳理,重点解决“锁座”范围过度问题,取消付费或所谓积分兑换等形式的变相付费选座模式,确保免费可选座位数量合理、分布均衡,不得将普通经济舱基础座位大比例纳入付费范畴。

(上接第1版)

## 培训11万名救援志愿者

在AED布设地点的选择上,青岛市总充分考虑职工工作、生活常态化活动的场所,率先在工会驿站、工人文化宫、职工服务中心等地布设,其中,全国最美驿站、省示范驿站全部配备,优选工厂车间、商圈写字楼等职工群众密集的场所,同时号召企业将AED布设在门卫,免费供全社会使用。

为确保AED设备的规范化管理,青岛市总联合市卫健委、红十字会、慈明慈善基金会设计了统一的AED柜体标识,所有设备安装定位芯片,24小时对外开放。通过培训宣讲、媒体宣传等方式,提高全市职工群众对AED布设情况的了解。

有了硬件设备的配备,更需要一支具备

## 工会阵地先行示范,维护职工生命健康

急救能力的职工志愿者队伍。一方面,青岛市总发挥组织优势,广泛面向企业职工开展免费心脏复苏和AED使用培训;另一方面,青岛市慈明慈善基金会借助社会工作部、民政局等力量,以社区为单位,在全社会广泛开展培训。截至目前,已在全市范围内完成11万名职工群众的应急救援培训。

值得一提的是,青岛市总重点对6000余名外卖小哥、网约车司机等新就业形态劳动者开展急救培训,借助他们流动性强的职业特性提高城市应急救援能力。同时,发动企业及社会面组织协调能力较强的职工群体成为AED培训骨干,形成“一名种子骨干、带动5名职工参训、10名持证人员服务N名群

众”的裂变培训机制,实现职工应急救援志愿者队伍最大化扩容。

### 打造数字化急救中枢

面对传统急救资源调配不够高效的情况,青岛借助腾讯平台力量,打造了急救中心24小时在线云调度平台,搭建了多方联动、高效的救援服务体系。

远程视频指导。实现“企鹅急救平台”和“120急救系统”全线贯通,患者家属拨打120急救中心电话就能立即收到视频链接短信,点击即可进入微信视频界面,与急救中心值班调度员、救护车医生三屏联动,实现远程视频指导,有效提高现场施救的成功率。

4秒“锁定”AED设备。将青岛市全部的AED信息录入“企鹅急救平台”,120急救中心接到求救电话,可在4秒内“锁定”AED位置,并将导航指引短信发送至求救者手机,保障AED设备第一时间抵达现场。

“网约式”急救。职工救援志愿者可在“企鹅急救平台”填报常态化活动场所,120急救中心根据事发地点自动发送求助短信,志愿者点击“确认”即刻“接单”,并加入视频通话,协助调度员和救护车医生开展施救。

针对社会上仍然存在的“不敢救”“不愿救”现状,青岛市总建立了“奖金激励+保险兜底+法律援助”保障机制,由基金会设立急救奖励基金,为施救者提供见义勇为奖金、投保“好人无忧”保险并配套法律援助,正向保障施救者权益,消除救援顾虑,扩大“青岛急救·5分钟社会救援圈”项目的影响力。

优化产品供给,“真金白银”惠民

## 吉林推动冰雪旅游持续升温

本报讯 (记者柳姗姗 彭冰)百余种热带植物错落安置,5万平方米的室内雪场,数台造雪机正在4条专业雪道上同步作业,近日,位于吉林省长春市的长春万达茂项目正进行收尾工作,预计在12月25日正式营业。这是吉林省持续优化产品供给,打造冰雪体验新场景的一个缩影。

日前,吉林省文化和旅游部门相关负责人表示,该省将以标志性品牌活动为引领,让冰雪旅游热度贯穿整个雪季。全省将举办各类文化、旅游、体育、商贸等活动800余项,其中重点活动172项,持续深化“文旅融合+市场化运作”新模式。

新雪季,该省还聚力产品升级,一批雾凇漂流、雪原穿越、梦幻旅拍、冰雪温泉、冰雪研学等冰雪新产品、新玩法投入运营。吉林市新增炮台山、北山滑雪场地,中旅松花湖滑雪度假区新增10万平方米野雪场地。延边州朝鲜族非遗冰雪乐园、渤海“冰雪古镇”场景、长白山雪雕版云顶天宫等高品质产品将焕新亮相。同时,该省还将以“真金白银”的惠民政策点燃冰雪消费热情。省级层面将安排1亿元冰雪消费券,通过青少年上冰雪、引入客吉、冰雪直通车、线上满减消费券等方式,撬动滑雪、景区、演唱会、交通等冰雪消费场景。长春市推出7500万元的冰雪商贸消费券;通化市定向推出“疗休养”团队免费学滑雪政策;长白山出台“0元联游”北、西景区,东北三省高校大学生免门票等政策。

围绕打造冰雪丝路创新先导区和推动冰雪经济高质量发展的目标,吉林省还专门制定并细化了《2025—2026雪季重点工作任务清单》,全省发展目标是接待冰雪游客突破1.8亿人次,游客出游总花费达3300亿元以上。

## 天津接待游客人次创历史新高

本报讯 (记者张垒 通讯员程志会)记者近日从天津市人民政府举办的新闻发布会上获悉,2025年,天津预计接待国内游客2.72亿人次、旅游花费3200亿元,均创历史新高。城市热度、美誉度,游客向往度和满意度持续攀升,天津成为新晋中国热门旅游目的地。

“十四五”期间,天津着力打好“统筹协同组合拳”,签署实施《京津冀文化和旅游协同发展——天津共识》等机制性文件,联合发布《京津冀地区主要历史文化旅游资源分布图》和100余条主题旅游线路,举办“欢乐京津冀一起过大年”等系列文旅主题活动,共同推出旅游景区联票,实现区域品牌共建、市场互拓、客源互送、服务互联。

同时,“海河之夜”文旅品牌打造初见成效,“海河津韵”城市名片更加鲜明响亮。《俗世奇人》等津派剧目荣获国家级最高奖项,10人次入选文旅部艺术领域领军人才项目。目前,天津拥有2项世界文化遗产、2项联合国教科文组织非物质文化遗产、34处全国重点文物保护单位。

天津文旅领域固定资产投资超30亿元,建设落地超亿元项目10个。五大道等7家景区街区入选国家级夜间文旅消费集聚区。举办中国旅游产业博览会和首届中国文化旅游产业博览会,累计实现成交额6.3亿元,项目签约落地金额约75亿元。2024年以来,天津桥边音乐汇、海河游船等特色文旅资源纷纷出新、出彩、出圈。

(上接第1版)

这样的案例还有很多。根据不同类型、不同规模非公企业的实际,长春市总加强分类指导,帮助企业找到适合的“产改”实施路径:对基础雄厚的大型企业,指导其重点打通人才发展通道,完善技术工人培养、使用、评价、考核机制,树立“技高者多得、创新者多得”导向;对亟须转型升级的中小型企业,指导其将“全心全意依靠职工办企业、提升产业工人技能素质”作为切入点,深入开展劳动和技能竞赛,培养更多劳模工匠人才。

### 进企问需,因企施策

“深化‘产改’从来不是简单地下任务、落指标,而是要真正让企业尝到甜头。企业真受益,‘产改’才能真落地。为此,我们进企业、走车间、下班组,通过常态化调研深入了解企业所需、职工所盼,因企施策,一对一、面对面进行指导。”长春市总工会副主席李忠武对记者说。

研奥电气股份有限公司(以下简称研奥电气)是一家省级专精特新中小企业,主营轨道交通车辆车载电气设备的研发和生产。去年3月,了解到研奥电气想建立创新工作室,却苦于缺乏相应经验,长春市机械制造业工会副主席姜昊立即与中车长春轨道客车股份有限公司对接协调,组织研奥电气相关负责人前往该公司实地考察。

“在观摩学习过程中,我们聚焦工作室制度体系以及人才梯队培养模式等核心问题做了深入交流。”研奥电气工会主席王莹眉开眼笑地说,“回来后,我们结合企业实际提炼出适配路径,正式成立‘研奥创新联盟工作室’,将劳模精神、劳动精神、工匠精神深度融入技能培训课程与技术攻关项目之中,形成了‘示范引领、协同创新’的良好氛围。”

“我们还整合全市31家创新工作室,成立了创新工作室联盟,并建立了专家库和助企服务队。”姜昊告诉记者,产业工会及时了解业内企业的困难和诉求,依托联盟专家库和助企服务队帮助解决各类问题。

据介绍,目前,该联盟工作室成员队伍已扩大到100余个,累计完成职工技能培训10.5万人次,立项攻关2043项,获得专利736个。

### 培育典型,示范带动

“公司经常组织我们参加学习培训和省市技能大赛,并配套给予相应荣誉和待遇,这让大家工作起来更有奔头、更有干劲了!”在长春三友汽车部件制造有限公司(以下简称三友汽车),焊装车间一班班长王振海告诉记者,迄今为止,他带领的技术团队已提交合理化建议百余项,累计为企业节约成本300多万元。

企业是“产改”的执行者、落实者,但部分非公企业认为“产改”是政府和工会的工作,企业主体作用发挥不充分,不同企业的推进力度也不均衡。对此,长春市总围绕“典型培育、示范带动”下功夫,三友汽车就是市总打造的“标杆”之一。

三友汽车由国企改制而来,随着汽车产业数智化的推进,企业遭遇转型发展挑战。在上级工会指导下,这家企业构建了立体式技能培训体系和多工种技能竞赛体系,每年投入培训经费上百万元,并通过将竞赛成绩与工资晋升通道相结合,持续推动工人队伍素质提升。

“公司深化薪酬改革,突出向一线岗位、重点岗位、高层次人才和绩效优异团队倾斜;对青年创新人才采取项目负责制,项目单独核算和分配;健全‘共同体’式收益共享机制,让做出重要贡献的职工变成股东……”三友汽车工会主席杨芳说,这一系列举措充分点燃了职工奋斗热情,推动了企业可持续发展。

如今,长春市已在非公企业打造了多个“产改”标杆”,带动当地更多非公企业走上大力推进“产改”的道路。

## 一次受理 一次流转 一次办结

的工单智能分配功能,接通率与满意度始终稳定在98%以上。

在推进信访工作法治化过程中,该中心依托智慧工作平台的台账系统与《信访工作月报》数据,定期分析职工诉求热点,每季度向贵州省总报送研判结果,从源头预防矛盾纠纷;同时开发“工会系统依法依规处理信访事项导引图”数字化模块,嵌入智慧工作平台,让各级工会在处理信访事项时,可直接对

照模块中的流程规范与法定途径分类清单操作,避免职工因流程不清反复跑腿。此外,该中心还通过“黔工服务号”微信公众号开展《信访工作条例》网上答题活动,职工在线学习后可直接通过公众号链接进入12351热线诉求通道,实现“学法”与“维权”无缝衔接。

“贯彻党的二十届四中全会精神,工会维权工作要追求职工满意,推动系统治理。”采访中,贵州省总工会服务职工中心相关负责人对

记者介绍说,截至10月31日,贵州工会12351热线累计接听职工来电24223通,日均80通,接通率达98%,接听满意度99.68%,累计生成工单3513件,为职工追回欠薪2573.17万元,其中帮助431名新就业形态劳动者群体通过工单解决欠薪问题,追回金额37.83万元。值得注意的是,全总转办的3件工单、12345政府热线转办的37件工单均100%按期办结。

如今,借助智能化、数字化建设,贵州省12351热线不仅实现了职工维权“少跑路、快办事”,更成为连接工会与职工的数字化桥梁。

充分发挥市场在资源配置中的决定性作用,加快促进先进优质生产要素向发展新质生产力顺畅流动。

发展新质生产力,既是发展命题,也是改革命题。

今年以来,围绕营造宽松包容的创新环境,推动形成与新质生产力发展相适应的体制机制,政策连续打出“组合拳”:

让创新要素顺畅流动,推进跨区域跨流域大通道建设,加快国家统一技术交易服务平台建设;

着眼公平有序,综合整治“内卷式”竞争,深入破除市场准入壁垒,严格开展政策措施公平竞争审查;

精准扶持企业发展,开展新一轮中央财政支持专精特新中小企业高质量发展行动,向民营科技企业设立“揭榜挂帅”专项支持基金;

.....

7月28日,上海市首个航空前置货站——松江综保区航空前置货站启动试运行。作为长三角G60科创走廊的重要物流枢纽,该航空前置货站将与上海松江“产城融合”发展深度协同,为长三角高端制造、跨境电商、生物医药等产业的供应链稳定提供有力保障。

全球8个对外开放口岸和10个“二线口岸”的各类设备已基本完备——12月18日,海南自由贸易港将正式启动全岛封关运作。海南紧紧围绕制度开放这个核心竞争力,出台一系列政策,在人才引进、资金流动、国际合作等方面吸引全球高端创新要素聚集,发展新质生产力。

持续扩大高水平对外开放,以国内大循环吸引全球资源要素,提升全球创新要素利用和配置能力,为全球产业链供应链发展提供广阔空间。

展望“十五五”,在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,以科技创新为引领、以实体经济为根基,坚持全面推进传统产业转型升级、积极发展新兴产业、超前布局未来产业并举,加快建设现代化产业体系,新质生产力必将加速成长,持续塑造中国经济高质量发展的新动能与新优势。

(新华社北京12月6日电)

## 攀高逐“新” “质”胜未来

禀赋、发挥比较优势,向新而行的实践蓬勃开展。

“全球供应链在地缘政治紧张局势的重压下日渐脆弱,但中国仍巍然屹立。”外媒评价,以人工智能、量子计算、生物制造和先进材料为代表的新质生产力不断增强,为中国产业体系注入新的活力。

### 打通堵点卡点 推动科技创新和产业创新深度融合

72TB数据传输时间从原来的699天缩短至1.6