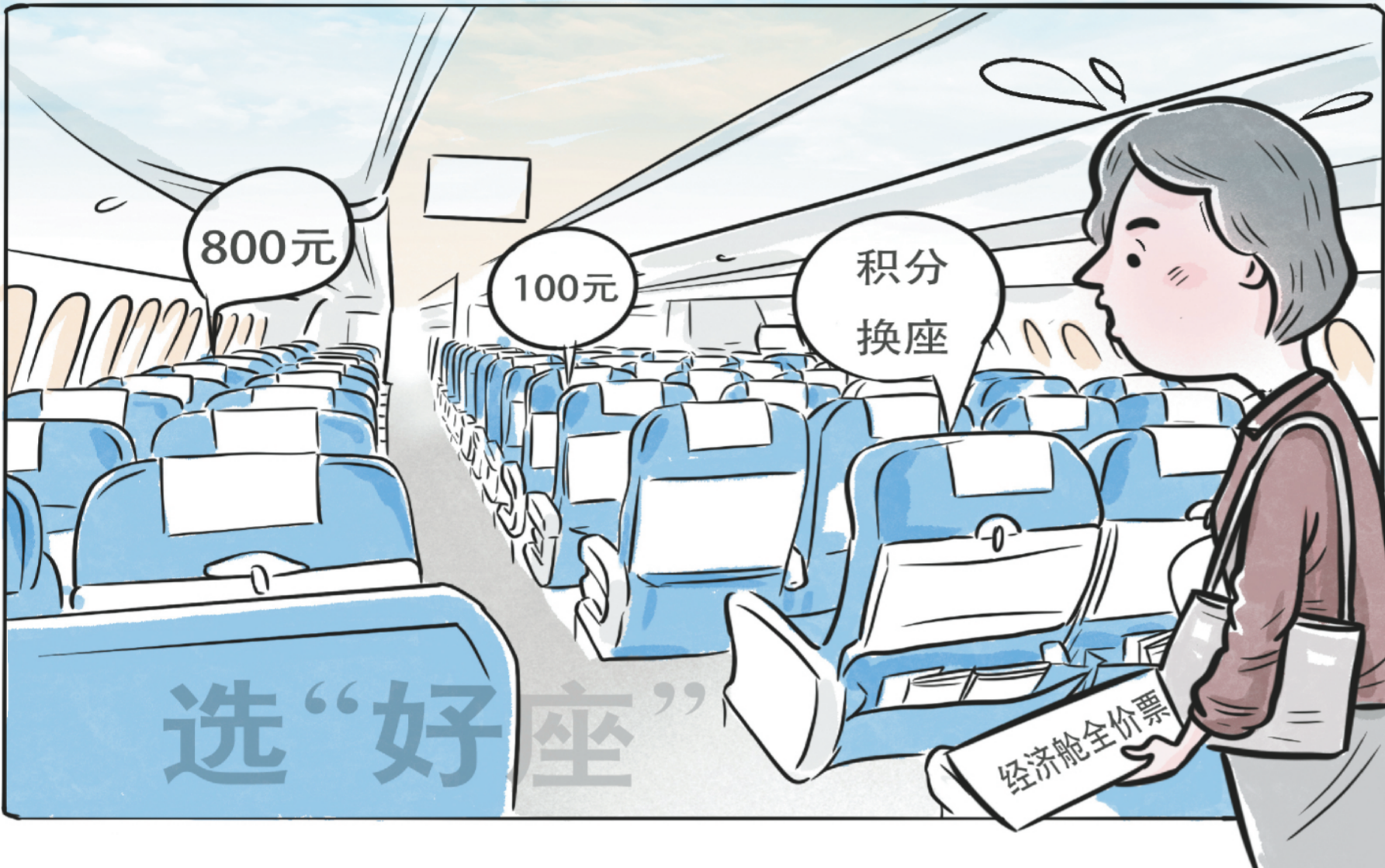




为什么要大量“锁座”为什么全价票也得花钱选座 为什么选座那么贵 航空公司收取选座费不能不明不白



□ 本报记者 陈磊

“提前几天买了飞机票，接到值机通知后马上选座，可供选择的座位却寥寥无几。”12月初，北京市民李晴(化名)买了海南航空从北京飞往湖南长沙航班的经济舱。付款后，她第一时间进行线上值机选座时，却发现前排靠窗和靠走路的“好座位”全没了，只剩后排和中间座位。

李晴回忆说，当时付款界面显示，有少数座位被其他乘客选走了，但更多的则带着锁的标志，是被航空公司锁住了。还有一些座位点击后显示需要用里程兑换，越靠前的座位需要的里程数越高。她最后没有选择用积分换座，只能选了一个相对靠前的中间座位。

“为什么‘锁座’，还锁那么多座位？为什么‘好座位’还得另外花钱(积分)买？”李晴感到十分困惑。

对此感到困惑的不止李晴一人。《法治日报》记者在采访中发现，乘客购买机票后，倾向于选择经济舱前排、紧急出口处座位以及部分过道或靠窗的座位，但实践中，这些“好座位”有时却被一些航空公司大量“锁座”无法免费选择，需要付费或用里程积分兑换。还有乘客在线上值机时发现无法选择的座位，却可以在线下柜台值机时免费选择。有消费者吐槽道：“买票选座，到底放出多少票、付费标准、选座规则，线上线下办理值机是否存在差异，种种跟乘客选座权益相关的规则不清晰不透明。”

受访专家表示，航空公司可以自主决定选座及服务收费，但是收费规则不能不明不白。航空公司应参照价格法中有关定价原则、定价依据、价格行为等规定，同时，出于消费者知情权和选择权的保障，有义务将选座费的范围、收费标准等事项公开，由消费者自由选择。

不付费只能坐后排 全价票也得另花钱

郑先生在北京一家研究机构工作，需要经常坐飞机出差，对航空公司的选座费颇为不满：“我买了经济舱全价票，为什么还得再花钱选座位？”

今年11月底，他出差坐飞机去香港，因为案头工作多且自己颈椎、腰椎都不太好，希望能坐一个空间稍微大点的座位。他花了3400多元购买国航的经济舱机票，而该航班当时最低折扣机票仅千元左右。他期待能够优先选座经济舱前排或者其他较舒适的座位。

然而，当他第一时间值机时发现，经济舱前面十几排座位已经被锁定，如果他要选第一排座位，要么支付几百元，要么使用6100里程兑换选座权益。无奈之下，他只好用6100里程兑换权益选了座。

“相当于花钱选了座位。”郑先生说，“我飞一趟香港，才积累2000里程，选个座就要花6100里程，太不合理了。”

12月初，郑先生从香港飞回北京时，同样花3400多元购买了国航的经济舱机票，再次用6100里程兑换权益选了经济舱第一排座位。随后，他又从北京去广东珠海出差，全价购买国航的经济舱机票，因为没有付费选座，只能在机舱后排选了一个座位。从珠海回北京时，他同样全价购买国航的经济舱机票，使用3100里程兑换权益选了第一排座位，“大概值150元到

200元”。

“作为经常坐飞机的乘客，我觉得，如果买的是折扣力度较大的打折票，选座费还能接受；但如果是买的全价票，除了基于飞行安全等情况之外，其他经济舱座位都应该免费开放。”他说，即使乘客买了打折机票，航空公司也不应该大面积锁定前排或舒适座位，这有逼迫乘客花钱选座的嫌疑，不合理。

让郑先生无法理解的还有，好几次，他值机时看到前排座位不可选但登机后发现这些座位有些却空着，他曾就此情况致电航空公司客服咨询，客服答复：“前面有些座位空着的话，可能是需要乘客支付一些里程和费用来选座，也可能是基于一些应急的情况考虑。”

采访中，不少受访者称，自己有过使用里程积分兑换选座权益或付费选座的经历。在社交平台上，还有不少网友反映值机时进入选座界面后，经济舱前排、靠窗、挨着过道的座位大部分无法免费选择，能选的少数座位多是后排居中位置。

前段时间，家住北京西城的赵女士一家三口从北京飞往海南，她用1599里程积分换了南方航空一个价值99元的权益包，给孩子选了一个可以看风景的靠窗座位。

根据南方航空网站介绍的“提前选座”：优选座位设在经济舱前排的位置，拥有经济舱最舒适的座椅设备，售价为100元至800元不等。

北京市民王悦(化名)今年9月底乘坐国航航班去欧洲，因为考虑到长途旅行，她花800元为自己选了经济舱的第一排座位，“机票5000多元，选座费竟然超过了机票的10%”。

王悦告诉记者，她值机时机舱中部往前的座位都不能免费选，如果不付费选座，只能坐靠后面的座位。

即使已经升级为航空公司的白金卡会员，也可能在选座问题上遇到糟心事。郑先生家住上海，因为经常长途出差，于是办理了东方航空的白金卡。几天前，他从上海飞厦门的航班选座时，只能选32排的座位，经济舱第一排的31排整排被锁座。

11月底，郑先生从南昌飞往上海的航班，提前一周线上值机，发现只能选31L座位(机身右侧靠窗位置)，而31A和31C(分别对应飞机左侧靠窗和过道位置)被锁座。航班起飞当天，郑先生现场柜台办理值机业务时，询问柜台工作人员能否将座位换至31A或31C，结果被告知“今天上下这两个座位被人线上定了”。

“白金卡的优先选座权根本没有得到应有的保障，投诉航空公司，客服也只是用套话敷衍，没有合理的解释。”郑先生气愤道。

线上值机大量锁座 线下柜台却能选择

记者近日调查发现，国内多家航空公司目前都已开通付费选座服务。

例如，东方航空App选座页面的座位说明提到：淡蓝色座位代表优享礼遇座位，乘客在购买机票时需同时购买相应的优享套餐，才能选择这些座位；带有“小人”图标的是已被其他乘客占用的座位；深蓝色为免费、可选座位；带有锁状标志的为已锁座位。

按旅客付费选定的舒适座位安排乘坐。付费选座产品价格不同航线和座位类型进行定价，具体价格以官网显示为准。南航保留在事先不知情的情况下调整付费选座产品价格的权利。

记者调查发现，不同航空公司及航班，“锁座”及收取选座费的情况似乎无规律可循，有的是航班走道、靠窗收费，有的航班免费可选的座位多，有的免费可选座位是“点状分散”，有的则是连在一起，即使是同一航空公司的不同航班，上述情况也存在差异。

值得注意的是，记者调查发现，实践中有不少消费者遇到线上值机没“好座位”，但线下柜台办理时该座位却“解锁”的情况。

李晴告诉记者，她登机后和邻座靠窗乘客聊天得知，该乘客在飞机起飞当天到柜台值机时，可选的座位范围比线上值机大很多，还包括前排座位，而她线上值机时这些座位显示不可选。

行程结束后，她联系海南航空客服询问此事，客服回复称：“以您预订时的座位开放情况为准，有些前排座位需要付费，有些不需要。如需付费，座位上会标明积分或付费的字样，最终您确认的时候是需要您支付积分或现金的，如未支付，是不可预选的。”至于为何线上值机时可供选择的座位有差异，客服只回应称以现场实际情况为准。

事情过去了几天，她对于值机时的遭遇耿耿于怀：“早知道还不如线下柜台办理了。感情‘锁座’只针对我们线上值机的？”

社交平台上，不少帖子分享飞机选座经验时提到，“起飞当天线下选座，不用花钱也能选好座位”“线下柜台值机时，线上被锁的前排都能选了”……

为什么航空公司要提前“锁座”，航空公司是否有权对机上座位收费或要求用里程积分兑换？

对此，中国航空运输协会曾发文科普称，一般情况下，为了给飞机预留可调空间，飞机配载员会锁定一些座位，这是因为每一个座位都会对“飞机重心产生影响，配载员会根据不同机型，预先锁定一些位置，保证重心在安全范围内。这些被锁定的座位在建航班时就会锁上，一般在航班起飞前24小时或当天根据实际情况放开调整。

多名受访消费者对于“出于调整配载考虑”的说辞并不买账，他们认为这不足以解释线上线下办理存在差异，大面积“锁座”但付费可选的情况。

中国民航飞行学院航空运输管理学院副教授许凌洁介绍，经济舱里不同位置的座位舒适度不一样，如紧急出口座位和经济舱的第一排显然要宽敞些，有的乘客出于个人偏好或喜欢靠窗，以便欣赏空中美景；或喜欢靠过道，方便进出等。航空运输发展使得机上座位成了可以满足不同乘客需求的，可供交换的商品或服务。航空公司开始推出自行选座服务，即乘客可以在乘机前通过航空公司网站、手机App或者航空公司销售电话提前选定心仪座位。于是，座位确定规则由最初的航空公司分配制，逐渐变为乘客可以根据个人需求进行部分选择制。

“选座费孕育于航空运输特点之中，诞生于航空乘客消费个性化需求与航空运输市场的成熟之下。航空公司推出付费选座的决策依据

是，在遵守航空运输安全规范的基础上，适当让渡座位的分配权给乘客，让乘客付费获得座位优先选定权，属于一种增值服务，乘客为享受此优先权的购买服务而支付服务费。”许凌洁说。

中国社会科学院法学研究所研究员支振锋介绍，航空公司收取选座费是一个国际惯例，许多航空公司根据座位的舒适性，将经济舱的第一排、安全出口等高价座位作为付费选择对象，作为航空公司提供差异化服务的一种做法。2015年前后，国内部分航空公司将这种国际惯例引入我国航空市场，开始在国内航线上进行付费选座业务。但实践中，如果航空公司将高价座位范围扩大，比如不合理地将经济舱前面多排座位大面积锁定，甚至对于购买全价机票的乘客也收取选座费，则偏离了国际惯例的做法，显失公平。

制定公平收费标准 保障知情权选择权

受访专家认为，乘客作为消费者，在购票后却遭遇选座难的问题，其对选座费设置合理性、线上线下值机信息不统一等情况的质疑，背后都指向同一个问题，即航空公司选座规则不透明不清晰。

许凌洁认为，选座费是航空运输市场发展的产物，有其存在的合理性，但其法律评价不能仅凭理性，必须依据现行法律制度 and 法律规范对其存在及其存在方式的合法性予以考量。

“选座费没有明确的法律规定，应属于经营者自主定价的范畴，该价格应按照市场经济规律、经营成本和市场供求状况决定，但这并不等于经营者可以随意定价。其应参照价格法中有关定价原则、定价依据、价格、行为的规定，同时也必须遵守经营活动的相关规定，最核心的，就是消费者权益保护法中关于消费者权利与经营者义务的规定。”许凌洁说，航空公司有必要告知乘客选座费的性质和内容，选座费发票开具、选座行为与运输合同关系、选座限制等，从而进一步保障乘客自由选择权，包括选座与不选座的权利。

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，消费者有权知悉航空公司开通的所有选座渠道，也有权了解还剩下多少座位可以选择，航空公司不能故意通过提供部分座位选择的方式制造部分座位紧张或稀缺的假象，让消费者误以为没有多少合适座位可以选择，从而导致消费者在不充分知情的情况下作出错误选择或非真实意思表示的选择。

在他看来，航空公司可以推出选座渠道，关键是收费要合理合规，航空公司在开通线上收费选座功能时，不能降低线下柜台选座的服务标准，不能通过减少线下柜台和服务人员数量导致消费者排长队等方式变相强制消费者选择线上收费选座渠道；要制定公平合理的收费标准，做到明码标价，并公布线上投放座位的规则、数量以及实时剩余座位等信息，让消费者在充分知情的情况下自主选择选座渠道。考虑到部分老年人等不会线上操作的特殊群体需求，要兼顾公平合理性，在柜台为部分特殊群体预留部分舒适座位。

漫画/高岳

□ 本报记者 罗莎莎

“同学们，这里面的尸骸有步履蹒跚的老人、有身怀六甲的孕妇、有嗷嗷待哺的婴儿、更有血气方刚的青年，万人坑遗址是揭露侵华日军暴行的证据……”12月11日15时，共青团江苏省委青年讲师团成员、侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆讲解员许晶晶指着大屏幕向台下东南大学的学生们说道。

这是由共青团江苏省委、共青团南京市委、东南大学团委等单位联合主办的“勿忘国耻、圆梦中华——青春为中国式现代化挺膺担当”主题宣讲活动的现场。

今年是南京大屠杀惨案发生87周年。12月13日上午，中共中央、国务院在南京举行南京大屠杀死难者国家公祭仪式。在国家公祭日前后，一系列以“勿忘国耻、圆梦中华”为主题的宣传教育活动陆续开展，以此铭记历史、祈愿和平，点燃爱国主义精神火炬，照亮未来前进路。

传播历史真相接力前进

“同学们，让我们一起接过历史记忆的接力棒，传承历史记忆，传播历史真相，把铭记历史、珍爱和平的故事讲下去。”在讲述的最后，许晶晶对现场参加活动的学生们说道。

活动现场，像许晶晶一样的共青团江苏省委青年讲师团的成员们先后登台，将一段段血与火的历史生动地呈现在观众面前，激励广大青年朋友铭记历史、珍爱和平，以更加饱满的热情投身到建设中国式现代化的伟大事业中去。

“以国家之名，以历史之名祭奠南京大屠杀死难者，不是为了延续仇恨，是为了让我们青年人铭记国殇民难，在敢于斗争中汇聚起强国复兴、捍卫和平的青春力量。”作为共青团江苏省委青年讲师团的一员，东南大学马克思主义学院副教授徐广田在当天活动中围绕“丢掉幻想、敢于斗争”教育引导广大大学生牢记历史、不忘过去，珍爱和平、开创未来。

南师大随园校区、拉贝故居、南京安全区国际委员会总部旧址、南京鼓楼医院……87年前的11月，20多位外国人士发起成立南京安全区国际委员会。在南京大屠杀期间，他们和中国同胞相互支持，救助了25万多名中国难民。

11月16日，第八届“感恩·南京安全区”国际和平徒步活动举行。南京大屠杀幸存者的后代、省市红十字会代表、拉贝纪念馆工作人员、紫金草志愿者团队，以及南京大学、南京航空航天大学、河海大学等十所高校学生代表等寻访南京“安全区”遗址，徒步8.7公里丈量这段大爱之路。

沿着这条路线，参与者深刻地感受到这座城市曾经所经历的苦难，也体会到了这座城市如今的蓬勃活力。值得注意的是，在当天的活动中出现了更多的年轻面孔，青年人用自己的行动诠释着对和平的热爱与追求。

侵华日军暴行再添新证

11月29日，侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆举行2024年新征文物史料发布会，发布包括侵华日军第十三师团第二十六旅团步兵第五十八联队士兵西条荣策的战时日记、日本警视厅建筑课课长石井桂的调查报告《关于上海、南京的防空设施》及调查的原始文件、反映日军“慰安妇”性奴隶制度的照片等在内的的重要文物史料。

侵华日军西条荣策的战时日记开始于1937年9月25日，结束于1938年1月8日。日记记载，西条荣策于1937年12月31日到达南京，在南京目睹了大屠杀后的惨状。他在1938年1月1日的日记中写道：“吃完早饭后，在各小队长的指挥下，我们进入南京城参观，四处闲逛之后，在返回的路上我们走错了路，来到了汉中门，沿着八公里左右的城墙一直走，然后回到了宿舍，当时已经过了5点。首先最吃惊的是城外的小河尸体如山……”

江苏省社科院历史所原所长、研究员王卫星指出：“南京沦陷后，日军在城内外大肆搜捕放下武器的中国军人和怀疑是军人的普通平民，甚至连安全区的警察也不放过。1937年12月16日，日军把为安全区国际委员会工作的警察和平民2000多人押到汉中门外秦淮河边进行集体屠杀。这本日记说明，直到1938年1月1日，汉中门外秦淮河边被日军屠杀的死者尸体仍然堆积在河边。”

此次公布的还有石井桂的调查报告《关于上海、南京的防空设施》及调查的原始文件，包括上海至南京中国军队防空的各种地图、防空作战概要、防空警报鸣放记录等原始文件。

这组文物史料显示，1937年12月下旬，石井桂受日本军方派遣，前往上海、南京等地调查中国方面的防空设施情况，并形成了调查资料和详细报告。他途中经过常州、江阴、句容等地，一路看到“死尸累累”“随着往南京去，道路两侧这种尸体的密度变得极高”。他到南京后看到“在下关码头，有数千散兵被我方射杀，其尸体胀鼓鼓地浮在江面上”。他对这些尸体的惨状有细致的描述，如“脖子被出色地砍断，只留下一丝皮与身躯相连，皮有一尺左右，手脚已经不知去向”。

国家记忆和国际和平研究院研究员孟国祥认为：“石井桂中国之行目的是调查和收集中国方面的防空资料，为日本扩大侵略提供情报。这些文件记录了石井桂于1937年底至1938年初在南京等地看到的日军暴行后的惨状，具有很高的史料和文物价值。”

除了文字史料外，本次还发布了一组1937年侵华日军攻占南京等地的照片，包括“南京站前被炮火击中的中国房屋残垣”“被侵华日军侵占后的南京汉中门”“被侵华日军侵占后的南京下关火车站”等共计324张。经研究，这组照片与日军上海派遣军直轄之独立野战重炮兵第十五联队有关。独立野战重炮兵第十五联队于1937年9月26日在上海登陆，参加了上海的战斗。此后，该联队向苏州、无锡、常州、南京进犯，南京沦陷后参与了南京大屠杀。

厚植爱国情怀开创未来

“大家知道公祭日祭奠的对象是谁吗？”“公祭当天需要遵守哪些礼仪？”……12月6日，在南京市栖霞区燕子矶街道燕雅苑小区的法治广场上，北京市万商天勤(南京)律师事务所律师李然铿锵有力的声音透过音响吸引了诸多市民朋友驻足聆听。

12月1日至12日，2024金陵法治惠民大讲堂——《南京市国家公祭保障条例》暨爱国主义教育公众宣讲活动在全市各丛地、社区、法治广场、大中小学等地举办。活动让公众在缅怀侵华日军南京大屠杀遇难同胞的同时，让公众在回望历史中传承国家记忆、传承和弘扬爱国主义精神。

“通过开展宣讲活动，把爱国主义教育和公祭保障条例的相关内容融入进去，讲给市民朋友们听，让他们了解‘以国之名悼念逝者，以法之名保障公祭’意义所在。”李然说。

“国家公祭日不仅是对遇难同胞的纪念，更是对历史的铭记、对和平的呼唤。作为新时代青年，有义务弘扬爱国主义精神，从自身做起，努力增强自身才干，为国家繁荣富强添砖加瓦。”活动现场的一位市民表示。

组织国家公祭公开课，在全国百余座城市搭建爱国主义教育线上课堂，由10位与国家公祭日相关人物讲述，将历史课堂与思政课堂相结合，与百余个城市中小学联动共上一堂课；围绕《南京大屠杀死难者国家公祭读本》组织南京中小学采用课堂教学、主题班会、国旗下演讲、报告会、观看电影纪录片、阅读书籍、社会调查等形式，开展教育实践活动；举行“学党史 诵和平 共朗读”主题网络云班会，邀请国家公祭日立法参与者讲述公祭日设立、立法相关过程，推动青少年厚植爱国主义情怀……

历史是最好的教科书，铭记是教育的开始。10年来，每一次国家公祭日都是一次对记忆的唤醒，一次对和平的呼唤。12月13日，警报声再次响起，行人、车辆驻足，停车为南京大屠杀死难者默哀。和平的钟声也会再次敲响，那段苦难的历史终将成为继续前行的动力。

点燃爱国主义精神火炬照亮前进路

南京开展国家公祭日系列主题教育活动