

三家航空公司推出机票价格保护机制 专家建议

推动航空公司规范定价与服务标准

□ 本报记者 赵丽 □ 本报见习记者 张嘉幸

“消费者购票后如原购票渠道机票降价,在购票后24小时之内在同一购票渠道重新购买新客票,符合一定条件的原客票可免费办理退票。”近日,中国东方航空股份有限公司(以下简称东航)发布关于维护旅客权益的公告称。

这意味着,消费者在购买机票后的24小时内,如果发现比购买时更便宜的机票,即可按相应条件申请免费退票。

近日发布类似维护旅客权益公告的航空公司,还有中国国际航空股份有限公司(以下简称国航)、中国南方航空股份有限公司(以下简称南航),此事立即引发社会热议。

受访专家认为,三家航空公司的做法精准回应了消费者对信息透明的核心诉求,旨在推动机票定价体系回归合理常态,形成更稳定、更贴合市场规律的机票定价机制。

遏制违规代理

“为切实维护消费者权益,针对部分第三方销售商存在加价销售、违规多收机票退改手续费等违反销售代理协议的行为,我公司持续健全完善安心购票保障体系,上线机票信息查询验证功能。”东航发布的公告称。

根据公告,旅客购票后可登录“东方航空”App或“中国东方航空”微信小程序,输入相关信息后进行客票验真、票价税费查询,如发现查询结果与实际不符,可通过相关渠道进行反馈。一经查实,公司将为旅客退还差价损失,并按照相关协议对涉事单位采取追责措施,维护消费者权益。

东航除了推出票价波动退票功能之外,还推出2小时全额退款功能,消费者可在购票后的2小时内且在航班起飞12小时前通过东航官网或“东方航空”App办理。

记者注意到,国航、东航、南航的购票旅客通过官方应用程序、微信小程序,可以完成客票验真、票价税费实时查询,但三家航空公司推出的票价保护机制在细节上略有不同。

国航公告称,旅客实名注册即可自行查验行程和票价税费,如发现加价等情况,一经查实将退还差价,还将对涉事代理商采取严肃处理措施。旅客在国航直销渠道购买国内航线单程直达机票之后,如果又在任意销售渠道买到了价格更低的机票,在规定时间内,原高价机票可以申请免费退。

南航公告则显示,旅客在南航官方渠道购买国内客票后发现票价降低,出票24小时内提出申请,南航将在旅客购买新票后,免费办理原购票客票退票。

“整体而言,国航、东航、南航此次集体行动,并非‘孤立的促销’,而是对整个航空销售市场的一次重要规范。”北京航空航天大学法学院教授董念清认为。

在董念清看来,其意义主要体现在三方面:三大航空公司通过推出官方的“机票验真”和“差价赔付”机制,能从源头遏制违规代理的操作空间;“买贵免费退”政策本质上等同于航空票务领域的价格保护机制,既保障了消费者购票权益,增强消费信心,也推动航空公司规范定价与服务标准,提升服务透明度与消费体验;在“直销偏弱、分销主导”的格局下,航空公司推出优惠保障政策绑定官方渠道,意在引导旅客回流直销,降低分销成本,提升服务管控力,推动航空销售市场更规范透明。

打破信息壁垒

消费者的感受更为直接。今年1月31日,北京市赵某女士花费近2000元购买了2月17日从北京飞往三亚的机票,时隔6天后,在同一平台上,同日期同航班机票总价降至1440元。



赵女士选择了退票。即使被扣除190元的退票手续费,她仍获得退款1741元。对于这样的票价波动,赵女士自嘲地给记者发来这样一段话——不是说“早起的鸟儿有虫吃”,但是消费者提前购买机票却要面临“吃亏”?

对此,上海市民王女士深有同感:“前段时间坐飞机出行,提前15天购买机票,票价大约700元,出发前5天,机票降到了300元。”

记者近日随机采访多名旅客发现,不少人遭遇过机票价格波动大的经历。受访消费者均表示,希望后续其他航空公司跟进,并简化操作流程。

受访专家表示,三家航空公司的举措在一定程度上可以打破信息壁垒,消除旅客买贵机票的后顾之忧。同时,为了解决旅客在购票、退改过程中遇到的问题,中国民用航空局、航空公司、机场也在不断完善相关政策。

北京航空航天大学法学院副教授薄守省告诉记者,当前机票销售平台数量众多,市场竞争充分,不同平台之间出现价格差异实属正常,但在大数据背景下,一些平台具备实现差异化定价的技术条件,存在“大数据杀熟”的可能。

针对机票同班不同价现象,中国人民大学公共管理学院教授许光建指出,当前消费者购买机票渠道呈现多元化特征,除航空公司官方渠道外,还涵盖一些大型旅游平台及各类第三方票务App,不同平台的市场占有率、运营模式存在差异,导致同一时段、同一航线的机票报价出现差价。

鼓励参与竞争

有相关行业人士向记者表示,航空公司不断出台新的服务政策、票价政策等,是为了保障旅客的权益,但目前三家航空公司的直销渠道占比仍较低,同时,有五成左右的旅客全年只飞一两次,对机票票价政策并不熟悉,多数通过第三方在线旅游(OTA)平台购票,权益相对容易受到不规范代理的侵犯。

许光建建议,重点是防范与规制市场垄断行为。少数大型平台依托市场支配地位与资本优势限制竞争,这是监管治理的关键所在。因此,应鼓励更多市场主体公平参与竞争,推动票价形成机制更加透明、合理。

“航空公司一方面可以通过有序竞争提升经营效率与市场占有率,另一方面可以结合消费者反馈持续完善退改政策,在保障企业合理运营与维护消费者权益之间实现动态平衡。”许光建说。

薄守省建议,若航空公司合理降价有利于旅客,因购票时间、航空公司、机型等产生票价差异属正常现象,监管部门无需干预,监管重点应放在防范航空公司随意涨价方面。

采访中,董念清表示,应大力引导消费者优先选择航空公司官方渠道办理相关业务,以降低权益受损风险。在当前环境下,航空公司已在其官

方渠道对退票、退款等相关标准作出明确公示与告知,已能较好保障消费者的知情权与选择权。

民航业内人士林智杰认为,目前,国内在线旅游平台仅有十几家,航司却有几十家,提升机票直销比例仍面临较大挑战。航空公司可考虑采取两个有效措施:严格执行直销渠道票价最低的原则;如酒店行业一样,仅通过官方渠道购票才能累积积分。

漫画/李晓明

记者手记

在多年民航消费领域的调查走访中,记者听过不少旅客关于机票价格的无奈吐槽:提前半月购票满心欢喜,临近出发却发现票价腰斩,退票手续费抵得上小半张机票;同一航班,不同平台报价相差悬殊;更有消费者担忧,自己是否遭遇了大数据杀熟,同样的行程,不同手机显示不同价格。

机票价格的瞬息万变,本是市场供需调节下的正常现象,却常常让普通旅客陷入被动,花钱买了心情忐忑,少了本该有的出行愉悦。

三大航空公司此次集体推出票价保护政策,看似只是一次服务升级,实则精准戳中了民航消费的长期痛点。机票价格随市场波动无厚非,这是行业市场化运行的常态,不该也不能被强行固化,但消费者在价格波动中应享有的公平交易权、知情权,却不该被忽视。“买贵可退”的举措,不是否定市场规律,而是为消费者提供了一份保障,让大家不必再担心价格而反复比价、熬夜蹲票,也让那些借助信息差、渠道差扰乱市场的乱象,失去了生存的空间。

当然,一项新政从落地到完善,本就需要循序渐进。眼下各家航空公司的规则尚有细微差异,适用范围、购票渠道、退票时限各有规定,航空公司众多,标准不一,难免会让消费者在选择时眼花缭乱,权益保障的边界也仍有拓展空间,但瑕不掩瑜,三大航空公司的集体行动,早已超越了单一促销的意义,成为行业向规范透明迈进的标志性信号。

市场的归市场,保障的归保障。尊重机票价格正常浮动,同时,坚决向销售问题亮剑,才是民航消费该有的良性生态。期待这份先行的诚意,能带动全行业凝聚共识,让权益保障更细致、服务流程更便捷,让每一位旅客都能放心购票、安心出行,在奔赴山海的路上,少一分纠结,多一分自在。

□ 本报记者 孙天骄

近期,两起关于工伤认定的事件引发社会广泛关注。一起为广西壮族自治区贵港市港南区某小学教师韦某值班时突发疾病送医后身亡,因“抢救时间超过48小时”未被认定工伤。另一起为贵州省黔西市人力资源社会保障局工作人员李某上班晕倒送医后死亡,同样因“抢救时间超过48小时”未被认定工伤。

《法治日报》记者了解到,两名劳动者未被认定为工伤,主要是因为《工伤保险条例》中规定,职工有下列情形之一的,视同工伤:在工作时间和工作岗位,突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡。

实际上,近年来因“抢救时间超过48小时”而被挡在工伤认定之外的劳动者不在少数,“48小时时限”与临床救治现实、家属情感及伦理常情存在冲突,脑死亡认定标准、48小时规则合理性等问题成为人们讨论的焦点。这样的工伤认定规则是否需要调整?记者就此采访了相关领域专家。

规则设计平衡利益

实践中,工伤认定“48小时时限”争议事件时有发生。

例如,最高人民检察院网站2024年9月发布的一则案例显示,2022年4月7日10时许,在宁夏回族自治区某市一公司就职的卢某在工作岗位上因脑梗病发晕倒,被送往医院就诊。次日,卢某接受手术治疗,但在术中病情急速恶化。4月9日凌晨,其丈夫孙某为卢某办理了出院手续,随后使用呼吸机辅助其呼吸,并准备料理后事。4月9日11时30分,卢某死亡。

2022年6月,孙某向当地人力资源社会保障部门申请对卢某死亡进行工伤认定。人力资源社会保障部门认为,卢某从突发疾病到抢救无效死亡已经超过48小时,不符合《工伤保险条例》视同工伤的规定,决定不予认定工伤。

2022年12月,孙某向法院提起诉讼。一审、二审法院均认为,相关证据显示,卢某在48小时内已经脑死亡,判决撤销不予认定工伤决定书。2024年2月,当地人力资源社会保障部门依据法院生效判决,重新作出认定工伤决定书。

从工伤认定实务中不难看出,工伤认定与48小时有着紧密关系。

上海财经大学法学院教授吴文芳介绍,《工伤保险条例》中“48小时内经抢救无效死亡视同工伤”,是工伤认定范围的例外性扩张——原本工作岗位突发疾病属于劳动者自身健康原因,不符合“因工致害”的工伤核心认定标准,但立法考虑到部分疾病与工作劳累存在难以证明的间接关联,因此通过48小时刚性边界,将此类情形拟制为工伤,既实现了对劳动者的倾斜保护,又避免认定范围过度扩张。

在她看来,该规则的刚性适用本身符合立法本意,但存在一定的滞后性——立法时难以预见现代医学发展带来的“脑死亡与临床死亡的时间差”,也难以预见家属伦理选择的现实情况。

条文适用存在困境

受访专家认为,从实践来看,《工伤保险条例》相关条款适用存在困境。

中国政法大学社会学与社会政策研究中心主任姜宇教授向记者介绍,该条款的道德困境表现在,如果在工作时间和工作岗位上突发疾病,48小时内经抢救无效死亡的,视同工伤,这意味着突发疾病者家属如果希望获得优厚的工伤保险待遇,就要在48小时内放弃治疗,此举与人伦伦理不符,而一些用人单位为逃避工伤赔偿义务,往往要求全力抢救病人,以便超过48小时,虽然家属有权放弃对病人的抢救,但是用人单位毕竟也在争取抢救,很难证明后者动机存在问题。

“实践中,规则僵化可能引发矛盾产生。”吴文芳说,社会普遍认同“只要疾病与工作相关就应当获得保障”,对于48小时内已经脑死亡,仅因临床死亡时间超期就不予认定工伤的结果,公众难以认同其公平性。脑死亡是现代医学公认的科学死亡标准(核心为全脑功能不可逆丧失),但脑死亡尚未被纳入法定认定体系,可能出现案件适用难题。

“工伤认定的本质是判断疾病与工作是否存在因果关系,但现行规则以‘48小时时限’代替因果关系作为核心判断标准,导致一些因工作劳累引发的‘过劳死’因超出时限无法被认定,而部分与工作无关的自身疾病仅因为符合时间要求被认定为工伤,偏离了工伤认定的本质逻辑。”吴文芳说。

她进一步分析说,实践中,对于职工突发疾病后因转院治疗,病情反复,或者因抢救无效、偏远地区值班等特殊工作性质无法及时送医等特殊情形,现行规则没有设置例外规定,并不合理。

回归工伤认定本质

如何完善工伤认定“48小时时限”规定?

吴文芳建议,立法规则应回归工伤本质,废除刚性时限,重构核心认定标准,将“疾病与工作的因果关系”作为此类案件的核心认定标准——只要有充分证据证明疾病与工作劳累、工作压力、工作环境等工作因素存在关联,无论抢救时多久,都认定为工伤;如果经调查确认疾病与工作不存在任何关联,即使48小时内死亡也不予认定,彻底回归工伤认定的本质逻辑。

她还呼吁增设“过劳死”专门认定规则,结合我国国情,明确将“过劳死”纳入工伤范围,清晰界定认定条件:发病于工作时间、工作岗位,或脱离岗位后合理时间内死亡;经专业机构鉴定,突发疾病与长期高强度工作、持续加班、工作压力过大存在直接因果关系;由人力资源社会保障行政部门牵头,联合专业医学机构开展鉴定,保障认定结果科学公正,从制度层面解决“过劳死”无法获得保障的问题。

“统一死亡认定标准,明确脑死亡适用规则,将脑死亡纳入工伤认定死亡标准体系,明确规则:如果具备资质的医疗机构依据临床规范作出脑死亡诊断,且诊断内容明确记载在原始住院病历中,能够佐证脑死亡发生在48小时内,则无论临床死亡时间是否超期,都以脑死亡时间作为死亡认定时间;明确后补诊断与原始病历不一致的,不得作为认定依据,既符合医学科学现实,也规范了证据标准。”吴文芳说。

“应当指出的是,由于工作岗位原则的限定,通勤和出差往返途中突发的疾病不应适用‘48小时时限’条款,因为这已经超出了工作岗位的范畴,但是从一个必要工作岗位前往另一个必要工作岗位的时间,应当认定为该条款要求的时间,原因在于岗位之间的转换时间显然与岗位存在密切必然的联系。”姜宇提醒说,工作原因应当成为重要考量因素,必须将既往病史和慢性因素排除在外,只有纯粹突发的疾病才符合此类制度设计之本意。

□ 本报记者 李娜 □ 本报通讯员 张乐乐 朱海颖

山东嘉祥法院融入综治中心规范化建设

将司法服务嵌入矛盾纠纷治理体系

看着河水顺着渠沟缓缓淌进稻田,参与调解的人都松了口气,夜幕降临,双方仍未谈拢赔偿数额。

第二天,在金屯镇综治中心的协调下,农技站工作人员盛志华跟着西瑞来到现场,他仔细查看荷叶受损情况,核对农药瓶和喷洒范围,结合当天风向,得出结论:“极有可能是稻田喷洒除草剂随风飘移,导致藕池受到药害。”同时,西瑞测量了藕池受损面积,拍照固定证据。

接下来,西瑞联合金屯镇综治中心召开协调会,带着法条和同类案例,单独找老孙谈心:“你看这是以前的案子,鉴定费花了3万元,比损失还多,钱没拿到多少,邻里情分也散了。”她耐心讲清侵权责任,道明拒赔的法律后果。随后,西瑞把双方请到金屯镇综治中心二次调解,在多方联动下,这场因邻里矛盾引发的涉农纠纷得以化解,老孙赔偿老谢14万元,双方握手言和。

这起矛盾纠纷也是2025年西瑞依托金屯镇综治中心化解的400余起矛盾纠纷之一。2025年以来,纸坊法庭依托综治中心诉讼服务站,共参与指导成功调解各类纠纷1086件,为群众提供诉讼引导服务1500人次,真正把司法服务送到群众身边。

“纸坊法庭以金屯镇综治中心为统筹平台,整合解纷资源,建立派出所、司法所、法庭平安周例会制度,搭建起‘两所一庭’和网格员共同化解矛盾纠纷的联排联调机制,让调解力量拧成‘一股绳’。”西瑞说。

纸坊法庭会同辖区区内司法所、派出所,每周五定期召开平安周例会,由法庭牵头,三方派员参会,逐一梳理本周辖区内排查的矛盾纠纷线索,对疑难复杂纠纷共同商议制定解决方案,同时建立纠纷线索共享台账。网格员定期排查邻里、家事、涉农等纠纷线索上报综治中心,综治中心分类后同步推送“两庭一所”,提前介入,精细化解。对调解成功的纠纷,及时签订调解协议或进行司法确认。

“这些机制的建立打破了司法办案‘单打独斗’模式,构建起多元解纷新格局。”嘉祥县法院审判委员会专职委员李修京说。

“下一步,我们将继续主动融入综治中心规范化建设,将司法服务深度嵌入矛盾纠纷治理体系,为乡村全面振兴注入法治动能。”嘉祥县法院院长屈庆东说。

“基层矛盾纠纷点多、面广、类型复杂,单靠法庭力量难以实现高效化解。”近日和记者聊起化解基层矛盾的心得体会,山东省济宁市嘉祥县人民法院纸坊法庭庭长西瑞感慨颇多。

去年化解的一起藕田风波让他印象深刻。2025年7月10日,嘉祥县金屯镇天气晴热,正是莲藕抽叶、稻田分蘖的关键生长期,种植户老谢望着自家20亩藕池里成片发黄枯萎的荷叶,心疼得直跺脚,水下刚成型的藕节也出现了黑斑腐烂的情况。

“肯定是隔壁老孙用无人机打药飘过来的!”老谢认为,他记得几天前老孙家稻田上空有无人机作业,当天夜里还刮了西南风,风向正好对着自己的藕池。

怒气冲冲的老谢抄起铁锹跑到田间灌溉渠,把流向老孙稻田的水渠挖断。老谢声称:“你毁了我的藕,我就让你的稻子渴死!”

老孙发现水源被断后,带着农具赶到渠边。两人当场争执起来,言语越来越激烈,甚至发生肢体接触,闻讯赶来的村民围了一圈,有人劝架有人议论,有人喊来了村委会主任谢云刚。

谢云刚赶紧上前拉开两人,一边安抚他们的情绪,一边拨通了金屯镇综治中心的调解电话。接到电话后,金屯镇综治中心第一时间联系

了西瑞,同时通知金屯镇司法所所长张彬共同赶赴现场。

来到藕池地头,西瑞快步上前:“我是咱纸坊法庭的法官,咱都是乡里乡亲,哪能说动手就动手,先坐下来把事情说清楚,别扩大损失,实在谈不拢,法律方面肯定能找到解决方案,我今天来就是解决问题的!”

老谢气得脸通红,摆着手吼道:“今天谁说话都没用,我绝不让他灌水!我的藕池全毁了,今年颗粒无收!”老孙闷头蹲在田埂上,一言不发。

“我也是农村长大的,知道种地不容易,可现在不是置气的时候,你看这天儿多热,老孙的稻田再不浇水,撑不了两天就得旱死。稻子要是也毁了,损失更大,到时候后悔都来不及。你说呢?”西瑞放缓语调说。

张彬也加入了调解:“老孙,这事你理亏,藕遭了殃,换谁不心疼?老谢,你挖断水渠也不对,真渴死稻子,责任更难厘清,咱先保住庄稼再谈赔偿,邻里都要各退一步!”

一个小时的反复调解,老谢终于松口,答应放水。

抢救时间超四十八小时未被认定工伤难题何解 专家提出 将疾病与工作因果关系作为核心认定标准