

前排、靠窗、靠过道的座位,需额外支付200元至400元

航班座位付费解“锁”引争议

◎ 邱小雅

●许多旅客反映,购票时并未被明确告知哪些座位需要额外付费,直到选座时才发现遭遇“付费墙”;部分航司通过短信或APP推送等方式引导其付费选座

●航空公司未在购票阶段显著、完整地公开锁座范围、比例及对应收费标准,侵犯了消费者的知情权

●航空公司应重新审视付费选座模式的合理性。在追求‘辅助收入’的同时,不能以牺牲旅客基本体验和公平交易为代价

近日,消费者吴雨(化名)遇到一件烦心事。12月初,她购买了一张从上海飞往韩国济州岛的机票,临行前一晚在线选座时发现,经济舱前十排座位均被锁定,需额外支付200元方可选择,而位于安全出口附近、空间稍宽的座位更高达400元。

事实上,此类“锁座”及有偿选座服务早已引发众多旅客不满——在线值机时,经济舱前排、靠窗、靠过道等心仪的座位常被锁定,若想选择,往往需要额外付费。

这笔钱消费者到底该不该付?

消费者经历 /

临行前选座位遇“锁座费”

“我买的是一张国际机票,虽然不能提前线上办理值机,但通常可以提前选座。”吴雨告诉笔者,她本希望能与家人坐在一起,由于当时已是深夜,她没有立即支付选座费,而是决定第二天提早前往机场柜台办理值机。

当她在值机柜台提出需求时,工作人员告知,所有较为理想的靠前座位已被选完,只剩下40排以后的零散位置。“相当于如果不提前付费锁定座位,就连普通的选座也变得非常有限。”吴雨表示。

对于线上大量座位需要付费解锁的现象,现场值机人员解释道,这类座位通常被标注为“优选座位”或“宽敞座位”,属于航空公司为满足旅客个性化需求所提供的增值服务,乘客可根据自身意愿选择是否购买。

这番解释并未消除吴雨的困惑:“如果这些座位成了增值服务,那是不是意味着,我们购买基础机票所获得的,就是一种被刻意降级的体验?”

吴雨的遭遇并非个例。在黑猫投诉等平台上,针对航空公司“有偿选座”“隐藏收费”的相关投诉屡见不鲜。许多旅客反映,购票时并未被明确告知哪些座位需要额外付费,直到选座时才发现遭遇“付费墙”;部分航司通过短信或APP推送等方式引导其付费选座……

专家声音 /

涉嫌侵犯多项消费者权利

“航空公司未在购票阶段显著、完整地公开锁座范围、比例及对应收费标准,侵犯了消费者的知情权。”重庆大学法学院副教授、博士生导师谢潇指出,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

航空公司锁定大量优质座位,仅限付费或高等级会员选择,变相限制了普通旅客的自主选择权,构成了不公平交易。谢潇强调,《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条明确规定,消费者享有公平交易的权利。航空公司若无合理理由锁定大量座位并设置付费门槛,实质是将本应包含在机票中的基础服务拆解出来二次收费,属于变相提高票价,有违公平交易原则。

笔者调查发现,锁座几乎是行业普遍现象。前不久,江苏省消保委对东方航空、南方航空、中国国航等10家国内主流航空公司进行线上约谈,并通报指出,各航司在购票阶段的“锁座”比例介于19.9%至62.1%之间,平均锁座率高达38.7%。通报直指行业存在“优质座位过度锁定、解锁机制变相付费、信息不透明、权利义务设置不对等”四大问

题,要求航司重点整改锁座范围过度的情况。

一位民航业从业者透露,国内航司推行付费选座,一定程度上是受国外航空业特别是低成本航空公司运营模式的影响。“辅助收入”已成为航司营收的重要补充。

如何维权 /

行业规范和监管都要加强

面对航空公司普遍的锁座收费行为,消费者如何维权?

谢潇建议,旅客在遭遇不合理选座收费时,首先应保留好购票凭证、选座页面截图、收费明细及与客服沟通记录等证据,然后可通过以下途径维权:一是向航空公司官方客服投诉,要求其就收费标准作出合理解释;二是向市场监管部门或民航消费者事务中心进行投诉举报;三是寻求消费者协会协助调解。

从行业长远发展看,仅靠个别消费者维权远远不够,制度层面的规范和监管亟待加强。值得注意的是,2025年修订版《民用航空法》草案已专设“旅客权益保护”章节,对信息告知、延误处理、行李赔偿等作出进一步明确,但并未对“锁座”行为直接进行约束。

多位专家呼吁,应在行业法规或消费者权益保护实施细则中,对航空公司座位分配机制、付费选座范围与比例、信息公示标准等设立明确规则,避免航司滥用自主经营权。

重庆工商大学应用经济系主任李然认为,未来,相关部门可考虑推动建立“航空公司服务透明度清单”,强制要求航空公司在售票页面清晰展示包括锁座情况、行李额度、退改规则等核心信息,保障消费者在购票前即能全面知情。

“航空公司也应重新审视付费选座模式的合理性。在追求‘辅助收入’的同时,不能以牺牲旅客基本体验和公平交易为代价。”李然认为,可借鉴一些国际航司的实践,将付费选座严格限定于少数特别宽敞、附加服务明确的座位(如安全出口排、第一排等),并确保绝大多数普通座位仍免费开放选择,以平衡收益管理与旅客权益。



厚植爱国情怀

12月11日,江苏省连云港市建国路小学组织开展“国家公祭日”主题活动,通过小学生折千纸鹤、点燃蜡烛、聆听老师讲解,缅怀南京大屠杀遇难同胞,寄托哀思,培养铭记历史、勿忘国耻、珍爱和平、圆梦中华的爱国情怀。 耿玉和 摄

通过海量数据采集与训练,加速推进机器人走向千家万户

未来生活伙伴是如何练成的?

◎ 施佳敏

人形机器人也能上保险?科技创新如何重塑我们的生活?近日,武汉光谷一家机构率先为旗下两台机器人购买保险。这一创新举措的背后,是湖北科技创新和产业创新的深度融合。

在超过1.2万平方米的空间里,机器人正在学习叠衣服、冲咖啡、倒茶、写字甚至铲猫砂——这不是科幻电影,而是湖北人形机器人创新中心的日常训练场景。12月2日,笔者走进湖北人形机器人创新中心,这个被称为全国最大机器人实训基地的创新中心,揭秘人形机器人如何从“幼儿园”起步,逐步成长为能够赋能千行百业的智能伙伴。

一进门,创新中心的明星机器人“光子”便以流畅的步伐引导参观。“人形机器人在步态行走上已经比较像人了。”湖北人形机器人创新中心的周凯旋老师介绍。

来到三楼的实训区,仿佛进入一所特殊的“学校”。超市收银、手冲咖啡、插花、物流分拣、家居服

务……各种生活场景在此一一复现。

“未来机器人一定要进入生产生活,赋能千行百业。”周老师说道。在直播镜头里,一台机器人正在用一根手指按开磨豆机。身穿动作捕捉服的操作员实时采集人体动作数据,映射到机器人身上。“现在的机器人还处在幼儿园阶段,”周老师比喻道,“每一次动作都是在教它,帮助它形成‘肌肉记忆’。”

不同的场景采用不同的操控方式:VR体感遥控器、外骨骼指套、动作捕捉摄像头……在物流分拣区,数据采集员介绍完外骨骼指套的操控方式后,有参观者在旁感慨:“五指操作复杂又真实,前期数据采集看似慢,其实是为了保证数据的准确性和标准化。”

家居场景区更是贴近生活:5台机器人各司其职,扔垃圾、叠衣服、熨烫、插花、整理书桌玩具,甚至还有专门铲猫砂的机器人。“因为人类生活太复

杂了,所以训练必须基于很多真实场景。”周老师表示。

为了验证大模型自主决策的能力,现场还组织了对机器人发起的“突击考试”。根据“捡垃圾”的要求,机器人不仅能自主识别牛奶盒、空瓶等垃圾,还不会抓取手机、手表等非垃圾物品。即使物品位置改变,它也能调整策略抓取。“这些自主能力是基于海量数据训练的结果。”周老师骄傲地介绍。

在创新中心,武汉本土企业的多项技术成果,已在具备智能机器人上得到应用。华威科的电子皮肤让机器人有了触觉,光谷华汇的一键巡逻搜寻已在一些真实场景中投入使用和运用。

湖北人形机器人创新中心正通过海量数据采集与训练,加速推进机器人从实验室走向千家万户的进程。未来,这些机器人不仅将成为工业生产的重要力量,更将成为人类生活中无处不在的智能伙伴。

山西太原 “文明太原行”网络传播进基层

本报讯(薛克)12月10日至11日,山西省太原市文明办举办以“致敬平凡”为主题的太原市道德模范与身边好人现场交流活动暨“文明太原行”网络传播进基层活动(小店区专场)。

10日下午,在小店区委党校小剧场的录制现场,通过视频展示、事迹讲述、现场访谈等多种形式,太原市敬业奉献道德模范朱小丽、诚实守信“太原好人”张彦达、助人为乐“中国好人”孟利军、见义勇为“中国好人”韩宇、孝老爱亲“太原好人”阳旭的感人事迹得以真切展现,深深打动了现场听众。

11日,围绕产业高质量发展、文明实践、文明培育、文明创建等方面,太原市文明办组织媒体代表与好人模范代表共43人,先后走进小店区阳路街道亲贤社区(全国示范老年友好型社区、五星级文明实践站)、刘家堡村(全国文明村)、中国辐射防护研究院(全国文明单位)、罗克佳华科技集团(数字化与绿色化协同转型发展的代表企业)等地,开展多视角、小切口、行进式的实地观摩采风。

本次活动深入开展了“文明太原行”网络传播,进一步展现了先进典型牢记领袖嘱托、感恩奋进的精神风貌。

甘肃宕昌 “民生集市”暖冬开市

本报讯(刘国庆 张燕宏 马瑞洁)12月5日,甘肃省宕昌县“新风润心文明行”移风易俗宣传月活动在时代广场启动,一场场集宣传、服务、互动于一体的“民生集市”,以群众喜闻乐见的形式传递文明新风。

活动现场,哈达铺老战士艺术团的娥娘锅庄舞率先点燃气氛。广场一侧,“民生集市”各摊位人气十足。志愿者们提供普法咨询、讲解移风易俗政策,倡导“喜事简办、厚养薄葬”。互动问答区吸引众多居民参与,在趣味竞答中学习文明知识。

温暖在细节中流淌。美团外卖骑手化身社区“移动探头”和特殊群体

“贴心帮手”,在送餐途中反馈安全隐患,并为老人提供义务帮助。水岸阳光房地产开发有限公司现场向环卫工人、快递员等户外劳动者捐赠保温杯和雨伞,彰显企业社会责任。

今年以来,该县通过党建引领、“积分制”激励、“一约四会”制度及“集体颁证”等品牌活动,扎实推动移风易俗。目前,全县已有2.9万余名志愿者、320多个志愿服务组织活跃基层。

此外,宕昌县还以文化浸润家园,持续开展惠民活动。原创旅游歌曲《娘嫚》全网点击量超50亿次,有效提升了当地文化影响力。

理论润心 文化赋能 乡风焕彩

(上接1版)

这些新时代的创新实践,让中华优秀传统文化以鲜活、时尚、亲切的姿态走进生活,如春风化雨,丰富着人们的精神世界。

乡风“美”起来 移风易俗展新颜

实施文明乡风建设工程,为乡村文化振兴和精神文明建设指明了方向和路径。《建议》提出,发挥市民公约、村规民约等作用,加强家庭家教家风建设,推进移风易俗,有效治理婚丧嫁娶中的陋习等问题。

各地聚焦文明乡风,破立并举,让清风正气充盈田野乡间。

11月20日,四川“沿着总书记足迹看蜀乡新风”集中采访活动走进阿坝州汶川县映秀镇中滩堡村,这座曾经历地震创伤的村庄,焕发着文明新貌。

“女儿孝顺,外孙也跟着学,这就是好家风的传承……”中滩堡村村民赵兴荣谈及家风,满脸笑意。在这里,家家户户门前悬挂的家风家训牌、院落中古风盎然的“家”主题墙画、三座家风亭,诉说着中滩堡村的优良家风。该村以“和善兴家”“修身齐家”“耕读传家”三座家风亭为核心,打造特色家风文化院落,通过“理家训、晒家训、亮家风”让优良家风成为引领乡村善治的温暖力量。

针对“高额彩礼”问题,宁夏吴忠市红寺堡区柳泉乡近日召开了一场表彰大会,对带头践行“低彩礼”“零彩礼”的文明家庭进行表彰。会上,“零彩礼”家庭代表马三姐分享了嫁女不收彩礼的心得:“自觉抵制高额彩礼,不比排场比家风。”身边人讲身边事,群众听得进、跟着学。在典型的示范引领下,攀比之风悄然消退,节俭文明婚嫁渐成共识。

“酒席不超20桌,提倡丧事简办,不乱埋乱葬……”福建南平市建阳区小湖镇紧扣全会部署,修订完善村规民约,倡导文明婚嫁新风尚。新修订的村规民约涵盖各村特色文化、家风家教、邻里和睦等农村治理方方面面。同时,小湖镇通过微信公众号推送、文化墙展示、赶集日摆摊宣传等“线上+线下”相结合的方式,让村规民约家喻户晓,深入人心。

从家风建设到典型引领,再到完善村规民约,各地充分尊重群众主体地位,运用自治、德治、法治相结合的方式,让文明乡风、良好家风、淳朴民风在广袤乡村蔚然成风。

点滴文明,汇成江河;精神之光,照亮征程。精神文明建设战线工作者正以坚定的文化自信和昂扬的奋斗姿态,循着全会指引的方向,凝聚合力,共同书写社会文明程度持续提升的时代新篇。

安徽宣城文明乡风建设用好“群众密码”

(上接1版)

聚焦惠民举措,宣城还有不少亮眼探索。

十字镇施吴村创新开展“百姓评百奖”活动,设置“孝敬父母奖”“诚信好市民奖”“最美业主奖”“邻里互助奖”等特色奖项,让村民当“评委”,通过自荐、互评、公示等环节,让文明的种子在互评互赞中生根发芽、开花结果。

下吴村的“村民小板凳会”更是成了听民意、解民忧的好平台,干部和村民围坐在“吴事亭”里,拉家常、聊村务、提建议。2024年以来,累计收集到42条村民建议,落实率超95%,无论是灌溉水渠维修,还是公共照明增设,村民的

诉求都能得到及时回应,真正实现了“民有所呼,我有所应”。

此外,宣城市积极推进“新风堂”建设,着力将其打造成移风易俗的“主阵地”。施吴村“新风堂”创新推出“1050”举措——控制办宴车辆不超过10辆、每人餐标不超过50元,既保留了人情往来的温度,又破除了铺张浪费的陋习。截至目前,施吴村依托“新风堂”已累计承办宴请150余次,为村民节约资金70万余元,以实际行动涵养了文明乡风。

文明之风拂过宣城的绿水青山,吹绿了田畴沃野,吹靓了村落庭院,更吹暖了百姓心间。