

7月初,京津冀三地消协组织联合开展民航机票超售认知专项调查,针对调查中发现的问题,于7月24日在天津对中国国际航空、中国南方航空、中国东方航空、海南航空、厦门航空、天津航空、四川航空、吉祥航空、春秋航空、河北航空等10家航空公司,以及同程、携程、飞猪、去哪儿、美团等5家线上售票平台开展联合约谈,要求上述企业在8月31日前完成自查整改。

值得关注的是,在约谈前的沟通环节中,春秋航空的服务热线无法联系上人工客服,消协组织发函后也未收到任何回复。对此,京津冀三地消协组织予以公开批评,要求春秋航空公司正视自身在服务响应和消费者权益保障方面存在的不足,主动与消协组织对接沟通,按要求提交整改材料,确保整改工作落到实处。

京津冀三地消协组织还向上述航空公司和线上售票平台提出四项整改建议。

不能以里程或代金券强制替代现金赔付

10家航空公司、5家线上售票平台被约谈,8月31日前完成机票超售问题自查整改

不能用小字、折叠等方式 弱化超售提示

京津冀三地消协组织联合开展民航机票超售认知专项调查结果(以下简称:调查结果)显示,71.61%的受访旅客反映超售风险提示文字过小、位置隐蔽、辨识度低。在告知文字方面,55.89%的受访旅客认为表述模糊。另有20.89%的受访旅客表示,补偿标准、处置流程等关键信息被刻意隐藏,部分购票渠道全程无任何超售相关提示。

到了登机口才知被“超售”,更是投诉的热点。进入2026年7月暑运高峰后,央视记者在黑猫投诉平台上以“机票超售”为关键词,就能搜到135条相关投诉。其中不少网友反映的正是类似经历:到达机场后才发现自己被超售了,甚至有人投诉航空公司没有任何补偿、拒绝退款。

三地消协建议:

线上购票渠道(包括航空公司App、官网及OTA平台等)须采取醒目独立的提醒方式,完整公示超售规则、现场处置流程及分级现金补偿标准。不能以小字、折叠隐藏、浅灰色淡化等方式弱化提示,确保旅客在购票环节清晰可见、知悉相关风险。此外,线上订单页、平台首页及官方新媒体平台须公示完整超售规则,提高客服通道的有效性。公示内容应完整列明自愿弃座流程、特殊旅客保障范围、免费退改签政策、食宿保障标准及分级现金补偿细则,不能仅以“存在超售风险”等模糊提示,代替对消费者核心权益的明确告知与说明。

不可未经协商 即强制拒绝旅客登机

据央广网3月19日报道,一位旅客2月末计划乘坐东航从重庆飞上海就医,已线上值机并过安检,却在登机口因超售被拦下,被迫改签至中午航班。事发十多天后,该旅客发布了双方交涉的视频,引发热议。

该旅客质疑:“既然我已经值机了,为什么最后选中的是我?标准是什么?”

三地消协建议:

各航空公司应规范超售现场处置流程,避免因信息不对称引发纠纷,确保处置过程专业、规范、透明。发生超售时,须第一时间主动告知旅客并提供完整安置方案,全程留存处置记录,做好沟通协调。处置过程中应优先征集自愿放弃座位的旅客,不可未经协商即强制拒绝旅客登机。在特殊旅客保护方面,倡导建立专项保护机制,做好系统标记,机位调配时优先保障。各售票平台应在购票环节采集特殊旅客信息,并在订单页面标注提醒,以便现场处置时优先保障。



图/AI生成

不得强制安排凌晨或深夜航班

调查结果显示,84.85%的受访旅客听说过机票超售,但67.12%的受访旅客不能完全掌握航班超售规则。旅客认知存在盲区,规则掌握程度有限。对于超售后全额退改签、食宿安置、经济补偿等相关权益,仅26.96%的受访旅客清晰知晓,遭遇超售问题时易陷入维权困境。

根据媒体报道,国内目前并没有统一的超售赔偿标准。不同航司的赔偿方案各行其是,从200元到上千元不等,导致旅客在面对超售时往往只能“讨价还价”,维权成本高企。

有旅客直言:“同样是超售,有的被赔偿2000元改签到第二天的前排座位,有的却只拿到200元赔偿,或者只收到一条‘改签到明天’的通知。”

三地消协建议:

因机票超售导致旅客无法正常登机的,航空公司应提供多种解决方案供旅客自主选择,包括全额免费退票或免费改签至当日最早可用航班等,不得收取手续费及差价,不得强制安排凌晨或深夜航班。赔付流程应简化手续、现场快速办结,减少多层审批造成的补偿延迟。在现金补偿方面,航空公司应制定并公开阶梯式现金补偿标准,旅客可自主选择是否现金赔付,不能以里程或代金券强制替代。旅客当日无法成行的,航空公司应免费提供住宿、餐饮服务及机场往返接送。倡导各售票平台在订单详情页及售后通道中,清晰展示航空公司超售赔付标准和申诉入口,方便旅客查询和维权。

需建立超售投诉专项台账

调查结果显示,超七成旅客对航班超售情况下自身合法权益缺乏充分了解,对有效的维权途径感到困惑。

据媒体报道,社交平台上有不少旅客发帖求助“超售了怎么办”“怎么投诉”,表明消费者对自身权益和投诉渠道知之甚少,航司和平台的维权知识普及严重不足。

而前文提及在此次约谈前的沟通环节,春秋航空因服务热线无法联系人工客服,且对消协发送的约谈函“已读不回”,被京津冀三地消协组织公开点名批评。这不仅让人想问,消协组织都联系不上,普通消费者是否更加维权无门?

三地消协建议:

在信息普及方面,各航空公司需通过官网、App、微信公众号等各种渠道,加大对超售维权知识与投诉途径的科普宣传力度,帮助旅客提前了解自身权益,做到“知情维权、便捷投诉”。在投诉处理机制上,各航空公司需建立超售

投诉专项台账,明确投诉受理、处理及反馈的时限要求,确保旅客反映的问题能够及时、有效得到回应。此外,各航空公司还需主动配合消协组织开展消费调查与监督工作,自觉接受社会监督,持续改进服务流程。各售票平台应同步建立超售投诉专项台账,明确受理、转办、反馈时限,并与航空公司投诉系统实现信息互通,确保旅客投诉能够及时受理、按时反馈。

京津冀三地消协组织要求,各相关企业根据上述建议逐项落实整改,明确整改措施、责任部门和完成时限。对约谈后整改不佳或持续侵害消费者权益的企业,京津冀三地消协组织将依法采取进一步措施。同时,京津冀三地消协组织也将持续加强全程监督,推动航空公司和线上售票平台规范全流程服务,切实保障旅客知情权、选择权和求偿权,持续优化民航消费市场秩序。

(央视、北京日报)

