

“提前半个月选座，靠前座位全部锁定”

近期在社交平台上，不少网友发布了购买机票后线上选座困难的吐槽帖，大家普遍反映，进入选座界面后，能选的座位只有最后两排，以及少部分中间的座位，靠前、靠窗、靠过道的位置大部分都处于“上锁”状态。

今年10月底，张先生从上海前往深圳出差，他预订的是东方航空的机票，可是当他提前两天在线上值机选座时，才发现能选择的座位竟然寥寥无几。

“真是开眼了。”张先生吐槽道，根据他在东航APP上看到的值机界面，仅有最后两排的座位以及大部分中间座位可选，除此之外，靠窗以及靠过道的位置几乎都被加上了一把“锁”，呈现无法选取的状态。

由于经常乘坐飞机，张先生对线上值机选座的过程已经熟稔于心，但是如此之少的选座空间，还是让他感到不太合理。

在张先生看来，对于普通经济舱的乘客而言，给前三排座位以及安全出口“上锁”可以理解，因为这些座位要么靠近出口，要么座位比较宽敞，可以留给有需要的乘客选择，这些乘客可能包含高等级的会员，或是愿意花钱、花积分兑换这些座位的人。

然而，张先生不理解为什么其余普通座位也都被“锁住”，不能让乘客自由选择。

针对如此大比例的锁座情况，张先生向民航局12326热线进行了投诉反映，当天下午，东航的工作人员就向他致电回复。

“工作人员就一直在抱歉，但是也没做任何解释，表达的意思就是公司的规定就是这样，他们改不了。”

对于锁座原因，网友猜测有三点

记者搜索社交平台网友发布的帖子，对于锁座的原因，大家猜测可能与机票的购买选座时间、购买价格以及会员等级有关。

购票选座时间：

网友“洋洋”在其他网友吐槽锁座的帖子下评论称，她是东航的普通会员，但是没碰到过锁座的情况。据她自己猜测，可能是她每次都提前一个月以上购买机票，然后提前选座时，有机会能选到经济舱的第一排。

然而，更多网友反驳称，即便提前很多天买票，也一样会锁座。网友“阿宝”表示，她今年11月中旬就买好了东航的机票，起飞日期是12月18日，最近可以提前选座，可她在值机界面看见，总共16排座位，共有96个位置，而她能选的只有20个，且都是最后几排及中间的座位，靠前的座位全部被锁定。

“阿宝”直言，如果能选的座位还是这么少，她就只能提前去机场，到值机柜台现场选座了。

但是有网友提醒，如果想选到前排靠窗的“热门位置”，至少需要提前4个小时去机场，在值机柜台让工作人员帮忙选座，但是如果起飞时间在早上七八点，那么现场选座将会很困难。

机票价格：

根据乘客购票时间不同，机票的价格浮动也会较大，同一班经济舱的差价少则几百元，多则超过千元，不少人提到，购票价格也是影响选座的因素之一。

网友“M”称，她和朋友在同一时间购买了同一班机票，她朋友花费610元买了票，而“M”购买了青年特惠票（通常限制12至23岁青年购买），价格仅需240元。

“原价的经济舱就给留前排的位置，买青年特惠能选择的位置寥寥无几，都是经济舱有必要在座位上进行区别吗？”该网友质疑道，根据她发布的选座截图显示，她朋友的“贵价票”仅有3个座位被锁，而她的选座界面足足有39个座位不可选取，而靠窗座位则一个都不能选。

会员等级：

记者通过公开资料查询到，东方航空的等级会员分为银卡、金卡和白金卡，根据飞行的次数、里程和消费额进行划定，其中白金卡为最高等级，不少乘客表示，线上能选择的座位与会员等级也有关系。

“最简单、直接、有效的办法，就是成为白金卡用户。”一位网友称，他此前是东航的白金卡用户，线上值机座位几乎都能选，而他通常都会选择前排靠窗的位置。

另一位东航金卡用户称，他提前2天在航旅纵横APP上选座，发现经济舱前12排座位全部处于上锁状态，仅有靠后的几个座位可以选择，而此时东航APP上还未开放值机。

该网友同样致电了东航客服，对方表示白金卡用户可以优先选座，当他问到前面12排座位难道全被白金卡用户选走了吗？客服仅给出了否定的答案，却没有其他解释。

旅客投诉值机大量“锁座”：买了机票为啥还得再买座
被锁定的飞机座位

2025年春运将于1月14日启动，春运机票预订已经开启。然而，近期不少消费者在社交平台上反映，自己购买了机票、准备线上值机选座时，发现大片座位处于“锁定”状态。这到底是什么原因呢？其中的规则是什么？



一位乘客称，白金卡可选项经济舱第一排和安全出口附近的。受访者供图

东航不作正面回应，其他航司锁座不明显

针对网友提及的影响选座的原因，记者多次致电东方航空，并发送邮件表达采访诉求，但始终未收到回复。

随后，记者以乘客身份致电东航咨询，其客服人员表示，不是所有座位都支持线上选座，有些座位只能去机场现场办理值机选座，根据每个航班不同，具体情况也会有所变化。

当记者咨询，能否选择更多座位是否和机票票价、会员等级有关时，客服同样没有正面回答，仅表示要根据具体情况而定。

通过东方航空官网发现，在东航官网《选座值机操作指南》里提到：按照座位属性，可将座位划分为付费座位和免费座位。付费座位，指经济舱第一排、安全出口或前舱等特定区域的座位。在座位图中，含\$符号的座位为付费座位。国内付费座位，仅可用积分进行兑换；国际付费座位，同时支持现金购买和积分兑换两种方式。

但是，多位东航乘客告诉记者，他们均没有在值机选座界面看到积分兑换座位的选项，只能看见多个上锁的座位图标。

同为三大航空公司，记者发现中国国际航空（以下简称“国航”）和中国南方航空（以下简称“南航”）对于锁座的情况相对较少。

在乘客们发布的值机选座截图中，记者注意到，国航通常将一些前排座位或是安全出口座位设置成付费座位，价格根据航线的不同，从几十元至数百元不等，同时记者并未看到任何带有上锁标记的座位，部分不可选取的座位均是已被他人选取。

同样，在部分网友发布的南航选座截图中，记者几乎没有看见大面积上锁的标记，只有前排以及安全出口的座位呈现“灰色”不可选取状态，部分热门座位需要用南航的“里程”进行兑换。

此外，深圳航空、四川航空、厦门航空、山东航空等公司也并未看见多数座位上锁的情况，大多数航空公司都会通过积分或里程兑换热门座位。

加价规则模糊，为安全还是为盈利？

锁座这种设定是出于什么考虑？为什么东航更普遍一些？

有业内人士表示，经济舱靠前排的一些座位，比如第一排的超级经济舱，其座位空间相对后排更宽敞，距离登机口近，成为很多旅客的首选。各航司清楚旅客对于座位的偏好，也在好好利用起来。旅客对于座位的这种偏好具有一定的价值，这种价值，可以是积分，也可以是里程数或者更高的机票等级，“国内一般是用积分兑换，国外航线是积分兑换或付费”。

另外，这名业内人士称，据他了解，锁座普遍出现在持有贵宾卡较多的航线上，比如一线城市之间。

有航空公司客服工作人员表示，每个飞机“锁”的座位不同，如果有里程兑换座位，可以尝试用里程进行兑换。假如这个航班有里程兑换座位，但是没有选完，到机场也可以现场办理。

对此乘客张先生表示，线上选座本就是一个节省乘客时间的渠道，如果大家为了选个理想的座位，只能去现场值机柜台交涉沟通，那也会徒增工作人员的负担，以及浪费大家的时间。

针对飞机“锁座”的原因和规则，客服工作人员并未给出明确说明。据多家航空公司相关规定，目前国内航空公司基本上都推出了预选座位的增值服务，但各家航空公司均未明确“锁座”的规则和比例，对于不同旅客购买选座服务时的规则和定价标准也没有详细说明。

付费选座早期在国外航空公司，尤其在低成本航空中非常普遍。由于机票价格非常低廉，所以旅客需要额外支付选座费、行李费等相关费用。

2014年左右，我国航空公司首先在国际和港澳台航班上“试水”付费选座，主要是将乘坐空间比较宽敞的经济舱座位拿出来进行收费。2015年左右，航空公司开始在国内航线上尝试付费选座，选座的费用通常是通过旅客的里程积分来进行兑换。

中国民航新型智库专家韩涛介绍，早期飞机“锁座”更多是出于安全的考虑，比如：“锁定”经济舱第一排是因为有安全员的固定座位；“锁定”安全出口是考虑到部分特殊旅客不适合坐在出口附近；有时考虑到飞机的配载问题，也会“锁定”部分座位，以保证飞机重心在安全范围内。

韩涛说：“后期就延伸到了，比如说像前排的过道、靠窗，给一些高价值的旅客提供一些增值服务；现在整个的付费选座，就已经开始偏向于额外的营收，或者叫增值收入。”

据央视、光明网、澎湃等

专家说法

制造信息差或侵犯消费者知情权

许多旅客认为，无论航空公司出于何种考虑，“锁座”行为有失公平。

专家也建议航空公司在提供差异化服务的同时，更多考虑旅客的体验，明确相关规则，避免侵犯消费者的知情权。

上海市人大代表、上海市律师协会副会长潘书鸿认为，东航基于贵宾卡会员制的一些权益无可厚非，但是“锁座”的行为，违反了消费者的自主知情权和自主选择权，“就变成是在抓阄，变成等贵宾卡用户选剩下来的，才能轮到我”。

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，航司实际上就是预留一部分座位，“有一定的合理性，但是消费者购买了机票，实际上建立了一个乘务的消费合同，航司有责任提供相应的座位，不能把选座专门作为一个盈利的买卖，尤其是不能故意制造信息差，损害消费者的知情权和选择权”。

此外，专家认为，航空公司应该明确航班“锁座”的比例和范围，对于付费选座的规则也应该公开透明，免费选座的比例应该达到一半以上，满足不同旅客的差异化需求。

中国民航新型智库专家韩涛表示，中国主要的航空公司肩负着公共航空运输的职责，应该积极回应旅客关切，最大程度提供可以免费选择的座位。