

京津冀消协组织联合发布消费提示 机票超售影响出行 旅客享五项权益

北京市消费者协会、天津市消费者协会、河北省消费者权益保护委员会日前联合发布消费提示,全面梳理航班超售后旅客法定权益,普及出行防范技巧,引导消费者理性维权、顺利出行。

为配合新修订的《中华人民共和国民用航空法》7月1日施行,京津冀三地消协组织委托联合威道(天津)市场调查服务有限公司,开展了机票超售相关问题调查。调查结果显示,仅26.96%的消费者能够完整知晓航班超售后退改、安置、经济补偿等全部法定权益内容,绝大多数旅客对自身出行权利认知存在短板。

与此同时,当前民航购票页面风险提示隐蔽、知情确认机制简化等问题突出,旅客出行知情权未能得到充分保障。

机票超售后 旅客享有五项核心权益

三地消协组织明确,机票适度超售属于民航常规运营方式,但行业惯例不得凌驾于法律之上。依据新修订的《中华人民共和国民用航空法》及民航服务相关管理规定,机票超售后旅客享有五项核心权益。一是享有法定知情权。航空公司须在购票、值机、登机全环节醒目公示超售处置流程、分级

补偿标准。二是特殊旅客享有优先保障权益。航班发生超售情况时,航司须优先征集自愿放弃座位的旅客,严禁强制拒载旅客。老年旅客、孕产妇、残疾旅客、未成年旅客,以及需衔接后续航程的联程出行旅客享有优先登机保障权益。三是享有原机票免费处置权益。旅客可在全额免费退票、免费改签当日最早航班两项方案中二选一,航空公司不得收取手续费、差价、服务费。四是享有滞留配套保障权益。因超售导致旅客当日无法出行的,航空公司需免费提供住宿、三餐及机场往返接送服务,全部滞留相关费用由航司承担。五是享有现金补偿及取证权益。无论自愿弃座还是被动无法登机,旅客均可要求现金补偿,有权拒绝各类非现金替代方案;可现场要求出具超售书面凭证,并留存订单、现场音视频等维权证据。

消协:理性沟通、依法维权

为帮助旅客规避机票超售导致的无法登机风险,三地消协

组织建议旅客优先选择航司官方渠道购票,主动查阅超售相关条款;在值机通道开放后第一时间线上选座、提前办理行李托运。刚需出行、特殊身份旅客可提前向航司备案,获取优先登机保障,出行全程关注航班动态,及时接收航司预警通知。对于必须按时出行的旅客,可优先选择宽体机型、午间航班及高舱位、全价客票。

京津冀消协组织特别提示,遭遇违规超售处置时,应理性沟通、依法维权。第一,完整留存电子客票、值机记录、现场沟通录像、滞留票据等全部证据;第二,现场与航司及机场值班经理沟通,明确提出免费退改签、现金补偿、食宿保障三大诉求,拒绝不合理处置方案;第三,协商无果可拨打12326民航服务热线,或向航空公司客服、属地市场监管部门、消费者协会提交投诉;第四,针对多次协调无果、产生大额损失的纠纷,可凭全套证据通过仲裁、诉讼途径追究航空公司违约责任。

记者 张艳

两起出租车高价车费调查结果来了 一起故意绕行被罚 一起是误会

近日,本市两则出租汽车高价车费网络帖文先后引发热议,交通执法部门迅速启动案件调查处置,事实真相渐渐浮出。一桩为出租汽车驾驶员借乘客变更终点之机绕路多收费,依法受到处罚;一桩为出租汽车驾驶员和青少年乘客合理协商行驶路线,发帖人获悉行程合规后消除误会。一惩一释两种结果,映射出城市交通治理、网络理性发声、司乘双向包容的深层道理。

案例一:借机绕路 依法处罚

2026年7月7日,市交通执法总队发现有市民在网络平台上发帖称“20公里的路,被恶意绕道133公里,车费570……”的信息后立即开展核查工作。经查,7月6日13时06分,驾驶员马某驾驶号牌为津AAJ8***出租汽车,于天津滨海机场搭载乘客出行。乘客初始目的地为滨海新区某酒店,行程途中经与驾驶员沟通,后变更终点为南开区某酒店。到达目的地后,马某通过微信收取乘客570元。执法部门通过核查比对车辆行驶轨迹、官方导航路径,认定本次行程实际行驶里程高于合理行驶里程,属于

马某主观故意绕行牟利。

当事人马某构成出租汽车驾驶员未按照合理路线行为,违反了《天津市客运出租汽车管理条例(2018年)》第二十条第(五)项,依据《天津市客运出租汽车管理条例(2018年)》第三十条第一款的规定,综合涉事车辆车载终端设备不在线等情节,给予当事人2000元行政处罚。

案例二:行程误会 还原真相

2026年7月9日,外地游客发帖称其女儿来津游玩时,搭乘出租汽车从天津西站前往“天津之眼”,短短几公里行程却产生580元高额费用,怀疑驾驶员存在故意绕路多收费行为。市交通执法总队第一时间联系到发帖当事母女核实情况,并通知涉事驾驶员周某与其所属的企业负责人配合进行案件全面调查。

经查,此次行程中,乘客上车后自行导航前往河北省三河市某酒店,驾驶员按照导航路线行驶,途经津蓟高速。乘客中途发现酒店预订有误,提出返回天津市区的请求。司乘双方协商后,确定目的地为“天津之眼”,驾驶员随即就近驶离津蓟高速,

在宝坻南收费站调转车头返回市区。此次行程全程均按乘客意愿调整路线,无故意绕路、恶意加价的违规行为。

执法人员将已核实的行程细节和计费规则与发帖人进行了耐心详细的沟通解释,最终消除误会。发帖人当场删除相关帖文,同时对执法部门快速介入、细致核查的高效工作表示认可和满意。

出租汽车看似只是载客代步的交通工具,却是一座城市流动的窗口,尤其是在重点场站更是对外展示城市形象的首张名片。对从业人员而言,诚信营运不是可选的道德加分项,而是必须坚守的底线,每一次运营都应选择经济合理路线,明码实价、诚信文明。

对市民游客而言,出行中如发生意见分歧或遭遇涉嫌绕路多收费、拒载、服务态度恶劣等问题,请您第一选择留存车辆信息、支付记录、乘车发票、行程时间地点等证据信息,拨打12345政务服务便民热线,或通过微信端12345小程序、交通运输12328小程序进行反映。

记者 李梅旭 见习记者 李文博

天津口岸新增墨西哥新航线 共投入7条5000标准箱的集装箱船舶

近日,在天津新港海关的监管下,“MSC LORENA”轮载着机电产品、日用品等货物从天津港欧亚国际集装箱码头启航前往墨西哥,标志着天津口岸新增一条通往墨西哥的新航线。

该航线由地中海航运(MSC)运营,共投入7条5000标准箱的集装箱船舶,依次挂靠天津—韩国—墨西哥—天津,形成覆盖中、韩、墨三国的闭环运输线路,重点服务北方港口与墨西哥货运市场。

近年来,墨西哥对中国工业品、零部件和原材料需求持续攀升。据统计,2025年中墨贸易总额达1093.76亿美元,中国稳居其第二大贸易伙伴及主要进口来源国。以往发往墨西哥西海岸货物多经日韩中转,全程耗时28至32天,复杂的中转环节与不稳的船期,推高了企业物流与仓储成本。

该航线的开通,大幅优化了运输时效,航行时间缩短8至12天,是目前华北地区至墨西哥时效最快的海运通道之一。该航线联通墨西哥曼萨尼约、拉萨罗卡德纳斯、恩塞纳达三大核心港口,实现多港联动,货物快速分拨,显著提升了墨西哥全境及中美洲的物流通达能力。新航线落地,将进一步丰富天津港的拉美航线布局,预计每年为天津港新增6万标准箱的出口量。

“新航线船期稳定、时效卓越,双向货流精准对接中墨两地产业需求,华北地区的电子、汽车配件等出口货物快速直达,有效降低企业物流成本,显著增强国产商品在墨西哥市场的竞争力,航线同步保障了铜锌矿产品、牛油果、浆果、龙舌兰酒等优质货物的进口。稳定的运力供给,为京津冀及‘三北’地区企业开展常态化双向进出口贸易提供了坚实支撑。”中国天津外轮代理有限公司班轮部出口单证科副科长王子欣说。

为保障航线顺利及常态化运营,天津新港海关依托“关、港、物、企”协调机制,梳理远洋货物全链条监管流程,厘清各方作业职责,做好快速通关各项准备工作,全力保障本次业务顺利落地。

“我们全程靠前保障,主动对接港口部门、船公司及代理企业,精准掌握船舶航行计划和进出口舱单信息,安排专人专岗跟进舱单数据传输,确保申报及时、准确,同步做好快速验放准备工作,力争让企业切实享受到便捷高效的通关体验。”天津新港海关物流监控处舱单管理科科长曲艳涛介绍。

记者 李梅旭 见习记者 李文博

为青少年搭建暑期公益参与平台 本市发布3120个志愿服务活动

近日,记者从市委社会工作部、市教育两委、团市委联合召开的2026年暑期青少年志愿服务工作现场会了解到,在全市社会工作、教育、团委等部门的共同努力下,本市青少年志愿者注册人数多,工作基础扎实、热情度高,今年暑假已面向全市征集并发布志愿服务活动3120个,搭建了青少年参与志愿、服务社区的广阔平台,为服务国家战略、服务百姓民生、服务社会治理,健全本市志愿服务体系贡献青春力量。

在工作现场会上,河西区委社会工作部、河西区教育局、田家炳中学、云水园社区、天津财经大学分别围绕青少年社区志愿服务岗位怎么设、学生怎么引、活动怎么搞、力量怎么聚、品牌怎么树等方面进行经验交流。现场发布了全市青少年志愿服务宣传短视频,通过动画情景引导青少年规范有序参与志愿服务活动。会议还提出要求,各区社会工作部门与各区教育部门、各高校要建立健全结对共建机制,推进信息互通、活动共育、资源共享,共同开展好协同育人和志愿服务工作。

记者 穆德旺