

京津冀消协组织联合调查揭行业痛点 超七成旅客对机票超售“雾里看花”

近日,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联合发布机票超售认知专项调查报告。本次调查委托联合威道(天津)市场调查服务有限公司开展,聚焦京津冀三地民航旅客的超售规则认知、出行实际体验及维权核心诉求。调查结果直指行业痛点:当前民航机票超售告知流于形式、旅客权益认知严重不足、现场处置服务存在短板,旅客知情权、求偿权等合法权益保障亟待全面提质升级。

今晚谈

正颌手术做出“鞋拔子脸” 是审美偏好问题吗?

评论员 宋学敏

武汉24岁女孩小雨,因轻微“地包天”前往武汉某三甲医院就诊,被建议接受正颌手术。她原本的手术方案是下颌后退2毫米,实际术中下颌却被前移了13毫米,方向完全相反,导致术后出现“鞋拔子脸”面容。她原本是模特,脸变了,工作没了。面对质疑,主刀医生称“我喜欢这种面型”“现在的面型更洋气”,并让小雨“接受新的面型”。

小雨跑遍北京、上海多家三甲医院,专家一致判断:手术做反了。代价不仅体现在脸上:内固定钛钉打穿牙根,牙龈萎缩,鼻中隔偏曲,一侧鼻孔通气受阻,咬合关系紊乱,颌骨愈合也不理想。据小雨自述及多家权威医院评估,后续修复需七八次手术,耗时四五年、花费三十多万元。

正颌手术的核心目标是恢复咬合功能与面部结构平衡,而非塑造医生个人偏好的“洋气”面型。当手术结果偏离既定方案、导致功能损伤时,已超出审美调整范畴,属于明确的医疗操作失误。主刀医生用“我喜欢”来回应患者的面容毁损和咀嚼障碍,等于否定了患者作为独立个体的基本诉求。手术台不是创作台,医生不是艺术家。美观必须建立在正确结构与健康功能之上。

更值得追问的是,这台高难度四级手术是否有必要。根据《牙颌面畸形诊疗指南》,正颌手术适用于严重颌骨不调、常规正畸无法矫正的病例。小雨仅2毫米下颌前突、正面外观正常,多家权威医院事后评估认为其符合常规正畸指征。接诊医生却直接推荐截骨移位的正颌手术,这一选择本身就令人存疑。如果轻微症状被升级为大型手术,便可能涉嫌过度医疗。

这起事件引发广泛共鸣,正因为它暴露了医美行业的普遍性问题:医疗行为被商业逻辑裹挟,高难度手术被随意推荐,风险被刻意淡化。事发后,医院仅愿退还8万元手术费,小雨多次维权,院方始终没有实质性的责任认定,直至媒体介入、舆论发酵,当地卫生健康委才启动正式调查。这暴露了一个现实困境:患者面对大型三甲医院时,往往面临举证难、鉴定周期长、协商不对等等现实障碍,导致维权程序推进缓慢。

如果最终调查结果只停留在内部协商赔偿,而没有对手术指征是否合规、操作是否存在重大失误作出明确认定,类似悲剧便难以避免,同样的话术还会再来。

认知盲区凸显

超七成旅客对超售权益一知半解

调查数据显示,机票超售现象大众知晓度较高,但深度认知严重缺失、维权知识普遍匮乏,成为民航消费突出问题。

在规则认知层面,84.85%的旅客知晓机票超售现象,具备基础认知覆盖面,但认知精准度极低。仅11.67%的旅客完整掌握机票超售全部行业规则,26.21%的旅客仅了解基础概念,40.91%的旅客只掌握碎片化信息,超七成旅客无法全面、准确知晓超售相关规定。

在权益认知层面,旅客短板更为突出,维权认知缺口巨大。仅有26.96%的旅客清晰掌握超售后全额退改签、食宿安置、经济补偿等核心权益及维权途径;58.75%的旅客仅知晓少量基础权益;14.29%的旅客完全不了解自身合法权益,遭遇超售问题时极易陷入维权无措的困境。

在相关知识获取渠道上,旅客正规科普获取渠道严重不足,信息来源杂乱。42.68%的旅客依靠短视频、新闻资讯等网络平台获取超售相关认知;而机场、航空公司等官方正规渠道科普触达率仅24.29%,未能发挥权威科普主阵地作用,行业常态化权益宣讲、规则普及存在明显缺口。

告知形同虚设

超售事前风险提示存系统性漏洞

事前充分告知是保障消费者知情权的基础前提,也是规避超售消费纠纷的第一道关口。本次调查发现,国内民航机票超售事前告知机制流于形式、展示机制存在硬伤,多项短板导致旅客知情权难以得到有效保障。

风险提示严重不足。数据显示,仅10.89%的旅客购票时能常态化看到超售风险提示,超八成旅客要么偶尔瞥见、要么完全找不到相

关提示内容。超七成旅客对现有风险提示给出负面评价,46.25%的旅客反映提示辨识度极低、难以察觉;25.36%的旅客指出提示文字过小、展示位置隐蔽,行业风险警示基本达不到告知效果。

购票确认流程弱化旅客知情权。当前多数购票平台存在默认勾选、一键同意、快速跳过的便捷化设置,大幅弱化了消费者主动阅读、知悉超售规则的意愿,造成知情确认环节实质性失效。40.89%的旅客表示购票页面默认同意全部条款,无需阅读即可下单;27.68%的旅客会直接跳过知情确认步骤;仅21.96%的旅客会主动查看、勾选确认超售相关规则。

告知内容模糊残缺,责任规避问题突出。55.89%的旅客认为现有超售告知内容表述模糊、语义不清;20.89%的旅客反映核心补偿标准、处置流程等关键信息被刻意隐藏;还有3.21%的旅客全程未看到任何超售相关提示,多重漏洞叠加,让旅客知情权保障沦为“纸面权利”。

盼行业规范处置

仅0.14%旅客能识别航班超售

调查显示,民航机票超售呈现行业高频发生、旅客低度感知的不对称特征。从行业数据看,民航航班超售率约3%,但本次调研中,亲身遭遇机票超售的旅客仅占1.82%,能够识别航班超售问题的旅客仅0.14%。经测算,超95%搭乘超售航班的旅客不知情,在完全不了解情况的前提下完成出行,行业信息差问题显著。

面对机票超售这一行业常态化运营模式,旅客整体保持理性包容态度。44.85%的旅客认可超售运营模式,但明确要求航司完善事前告知、健全补偿服务体系;22.27%的旅客完全认可现行行业规则;32.88%的旅客不认可或希望取消超售模式,大众核心诉求集中

于规范化运营、透明化告知、合理化补偿。

从纠纷处置案例来看,目前航司超售投诉处置合规率整体可控,旅客基础诉求基本可得到回应,但行业主体责任落实仍有差距。部分航司存在主动服务意识薄弱、应急处置流程不规范、特殊旅客保障不到位等问题,精细化、人性化服务短板亟待补齐。

多项针对措施

消协组织提出规范服务建议

针对调查显示的问题,京津冀三地消协组织联合提出整改建议,督促航司落实主体责任,全流程、全链条规范机票超售服务,全方位筑牢旅客消费权益屏障。

压实告知义务,守住知情底线。航空公司必须严格履行法定告知责任,构建多渠道、全覆盖的公示体系,在购票平台、机场公共区域、官方新媒体等渠道,清晰、醒目公示机票超售规则、现场处置流程、分级补偿标准。坚决杜绝小字标注、模糊表述、隐蔽展示等规避责任行为,从源头保障旅客知情权。坚守自愿原则,规范处置流程。

明确超售处置必须严格遵循旅客自愿原则,固化“先征集自愿弃座旅客、再有序安置受影响旅客”的标准化流程,严禁强制拒载旅客。同时聚焦老年群体、孕产妇、残障人士、紧急出行旅客等特殊群体,建立优先保障机制,精准守护特殊旅客出行权益。

统一赔付标准,降低维权门槛。严格落实超售旅客免费退改签硬性规定,对无法正常登机的旅客无条件办理全额退票、免费改签。健全滞留旅客食宿、交通配套保障,统一公开透明的分级现金补偿标准,严禁代金券、航空积分替代现金赔偿。大幅简化赔付办理流程,减少繁琐手续,切实降低旅客维权时间成本与经济成本。

记者 张艳

本市小客车调控7月竞价顺利完成

记者从市交通运输委获悉,7月27日,本市举行2026年7月份小客车总量调控竞价活动。本月以竞价方式向单位和个人配置普通车增量指标8969个,其中单位指标200个、个人指标8769个。最低成交价为个人10000元、单位10100元;平均成交价为个人10585元、单位10745元;最低成交价的报价人数为个人56人、单位3个;

最低成交价的成交人数为个人56人、单位3个。

市交通运输委有关负责人提醒买受人注意,请买受人于7月28日、7月29日、7月30日,通过天津市网上税务局、天津市各区税务局办税服务厅、银行三种渠道缴纳税款,详见当期竞价公告。未按竞价公告规定缴清竞价成交款的,视为其放弃增量指标,竞价保

证金本息不予退还。已结清成交价款的买受人,可于2026年8月4日起,登录天津市小客车调控管理信息系统网站自行下载打印指标证明文件,到市公安交通管理部门办理车辆登记。如有相关问题,可拨打咨询热线“022-12345”,缴纳税款问题也可拨打税务热线“022-12366”。

记者 李梅旭 见习记者 李文博

中国福利彩票

第2026085期七乐彩开奖公告

14 10 29 24 27 30 15 + 19

全国投注总额:2709926元 奖池累计:582381元

奖等	全国中奖注数	每注奖金
一等奖	0注	0元
二等奖	5注	16639元
三等奖	104注	1599元
四等奖	353注	200元
五等奖	3488注	50元
六等奖	5996注	10元
七等奖	38186注	5元

中国福利彩票

扶老·助残·救孤·济困

第2026198期3D开奖公告

6 8 5

天津投注总额:794886元

奖等	天津中奖注数	每注奖金
单选	654注	1040元
组选六	888注	173元

福利彩票兑奖期限60个自然日