

“东航锁座严重怎么办”“提前半个月选座，靠前座位全部锁定”……在社交平台上，不少网友发帖吐槽购买东方航空机票后线上选座困难，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，无法选取，如果想要选到这些座位，只能去现场值机柜台与工作人员沟通。有业内人士分析，“锁座”的原因可能是为了给“高卡”客户、常旅客等群体预留座位。

靠前、靠窗、靠过道的位置大部分处于『上锁』状态，业内人士猜测是为特殊群体留座

东航大比例『锁座』不让选，合理吗？

乘客值机遭遇大比例“锁座”

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可选，以及部分中间座位可选，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练于心，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，除了这些少数的特殊座位，张先生不理解为什么其余普通座位也大多被“锁”，不能让乘客自由选择。“如果是有人提前选了那个座位，那座位上显示的是一个‘人’的图案，但现在更多的座位上显示了‘上锁’的图案，说明这些座位无法选择。”

10月22日中午，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。

“工作人员就一直在道歉，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。”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。

无奈之下，张先生将自己的遭遇发到社交平台上，没想到引来了不少网友的关注与讨论。

或与机票价格、会员等级有关

记者搜索社交平台网友发布的帖子发现，线上值机时大部分座位被锁的情况，集中出现于东方航空公司，且大多在今年下半年被乘客广泛讨论，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，但是没有碰到过东航“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。

可是，更多的网友反驳称，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，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，以及中间的座位，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。

但是也有网友提醒，如果想要选到前排靠窗的“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。

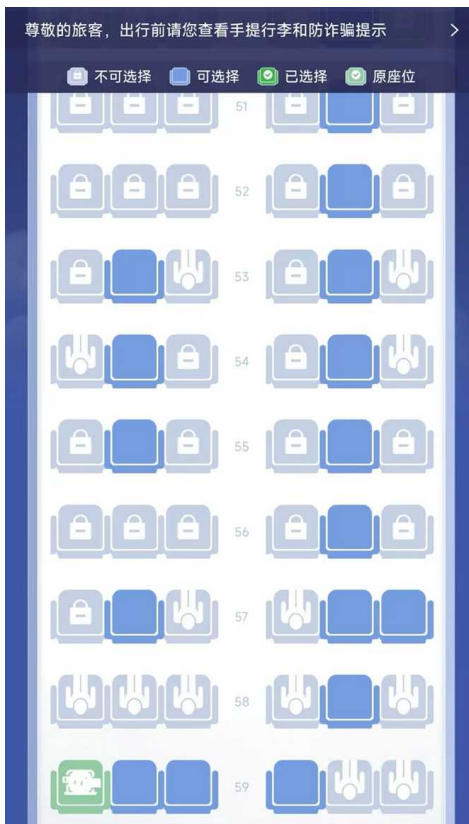
■ 机票价格

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，她朋友购票花费610元，而“M”购买了青年特惠票（通常限制12岁-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，买青年特惠票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画面显示，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，而且能选的座位基本都是中间位置以及少量靠过道位置，靠窗座位则一个都不能选。

因为“锁座”的问题，有网友还致电了东方航空



官网，据其从客服人员的回复中得知，因为购买的是388元特价机票，所以能选的座位就只有那几个。

“所有航司都这样吗？我不理解。”该网友说，他以前也买过很便宜的机票，但是从没碰到过“锁座”严重的情况。

■ 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。”一名网友称，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。

另一名东航金卡用户称，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。致电东方航空客服后，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，并没有其他解释。

此外，有网友提到，他们一家三口购买了机票，刚开始她给两个大人选座时，发现只能选择部分后排的座位，可是当她给孩子选座时，又发现此前锁住的座位竟然全部开放了。“孩子能选，大人选不到一起，好无语。”这位网友说，最终客服人员告诉她，大人可以到机场柜台再要求和孩子选到一起的座位。

东航对“锁座”未作正面回应

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，但是截至发稿，始终没有收到东航的回复。

随后，记者以乘客的身份致电东方航空咨询，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。

当记者问，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，记者在《东航国内运输条件》中查找到有关选座的相关规定，其中5.1.5条表示：东航有权对某些票价的客票制定限制条件，以限制或排除购买此类客票的旅客进行更改、退票、签转的权利。同时，5.3.1条也提到，东航有权优先安排重要旅客、抢险、抢救及东航认可的需优先安排的旅客的定座需求。

此外，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，多名东航乘客告诉记者，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。

其他航司也是如此吗？

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。

记者在社交平台上查询“国航选座”等关键词，发现多数顾客是在讨论付费选座的情况，因为国航涉及较多国际航班，因此付费选座的情况较多。

在乘客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，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，其他的座位均能正常选择，部分热门座位需要用南航的“里程”进行兑换，根据航班不同，座位需要的里程数从几十至上千公里不等。

此外，像海南航空会将经济舱前几排设置为付费选座座位，但是也有网友表示，如果一趟航班的乘客较少，海南航空也会在值机时把部分需要花钱预订的座位免费开放，只有安全出口座位会有上锁的标志。

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。

被锁座位或为特定人群预留

为什么东航“锁座”情况更普遍？这种设定对乘客而言合理吗？

对此，航空公司业内人士王先生表示，针对一些安全出口或者经济舱前几排的座位，由于其座位空间相对宽敞，或是距离登机口近，可以快速进出，成为了部分旅客首选的座位，对于这些座位，各家航司都会设置一定的门槛，例如积分、里程或是花钱兑换，亦或是需要乘客在柜台值机时向工作人员申请。

针对东航将其他靠前、靠窗、靠过道的部分座位也上锁的情况，王先生分析，这可能与一趟航班上的常旅客、金银卡旅客、老人小孩甚至是常投诉旅客的数量有关，如果航班上这几类群体的客户较多，那么航司可能会预留出更多的座位，让这些顾客在现场值机时进行选择。

另外，王先生还提到，部分航司会根据同一航班票价不同，客户能选择的座位位置也有所不同。

“但是这个没有明文规定的，如果客户坚持要前排的座位，那么即便线上值机不能选，那么现场柜台也是可以选的。”王先生表示，影响航司是否会“锁座”的情况很复杂，可能还会与客户购票渠道、平台不同有关，例如有的旅行社集体订票，也会影响航司的“锁座”策略。

针对航司“锁座”的情况，天達共和（上海）律师事务所富贵律师表示，当乘机人购买机票之后，与航司之间已经达成了委托运输的关系，但是乘客买票的时候并非有指向性地买某一个固定的座位，因此对于乘客而言，在航司没有更多附加条款的基础上，只要是符合乘客购票舱位的座位，都能选择。

“我个人认为，如果航司先把较差的位置开放给乘客选择，然后把好的位置上锁保留，导致乘客无法选座，我觉得可以向航司进行反映投诉，因为同样买了经济舱的票，应该按照先后顺序进行选择。”

富贵律师表示，因为最终解释权在航司一方，乘客想要取证很困难，建议乘客在选座之前可以充分与航司沟通，无论是线上选座还是现场柜台值机，都可以和航司提出合理的选座诉求。