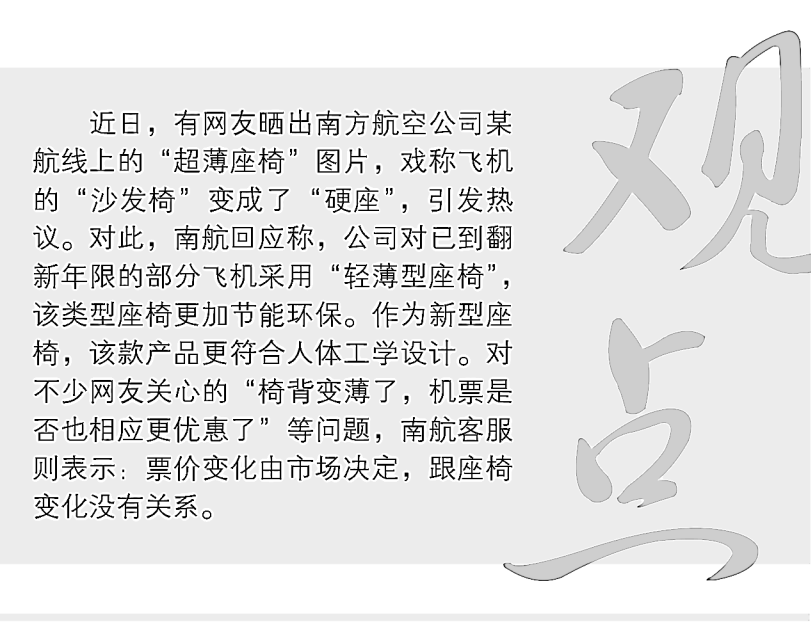


航司换“超薄座椅”不能忘了乘客感受



消费者知情权和选择权应得到尊重

航空公司能否将座椅换成超薄座椅呢？答案是肯定的，只要符合民航局飞行安全标准要求，就属于企业自主行为。

南航作为全服务航空公司，这些年因其诸多变化而被熟知民航市场的网友们称为“南廉航”。在换装超薄座椅之前，南航最出名的节省成本举措就是大力宣传“绿色飞行”，即旅客选择不要免费的飞机餐食，就会给予一定数量的航空公司里程积分奖励。一份热航食正餐的成本在十多元，日积月累确实能够为航空公司节约下不少运营成本。

问题在于，是否吃飞机餐，旅客是有自主选择的权利，而是否想坐超薄座椅，旅客只能被动接受。因此，这是网友们并不接受作为全服务航空公司的南航换装超薄座椅的原因所在。作为全服务航空公司，票价在通

常情况下是会高于廉价航空，因此旅客想要更舒适一些的座椅，这无可厚非。

再者，这种做法，旅客很难“用脚投票”选择。一方面，民航航班机型排班具有很大的不可确定性；另一方面，绝大部分旅客并不知晓如何区分和辨别所乘航班的飞机类别；再一个，每家航空公司都有自己的独飞航线，将此类机型安排在独飞航线上，旅客同样只能被动接受。基于上述原因，航空公司的相关做法其实是实现了规避市场自发的选择淘汰机制。

在民航市场，旅客与航空公司之间是一种并不对等的购买服务关系，航空公司很大程度能够影响旅客的非自主决策。因此，关注南航换装超薄座椅网友的诸多反馈，也需从中读出旅客想要在民航市场服务中，获得更加平等的对话和主动选择权利。

民航定价应当符合服务质量和水平

一个座椅减重约2公斤，一架飞机如果以200个座位计的话，光重量就可以减下约400公斤，有助于降低飞机油耗，实现节能减排的目标。同时也应该看到，新椅子薄了，占用的空间也少了，同一架飞机就可以装更多座位，提高了客舱座位密度，这当然也会增加航空公司的收益。

有网友提出疑问：椅背变薄了，机票是不是也相应更优惠了呢？对此，南航客服表示，票价变化由市场决定，跟座椅变化没有关系。但部分消费者对这一说法并不认同，既然借鉴了廉价航空公司的做法，是否也应借鉴其灵活的定价机制？票价不止与市场需求有关，也与服务内容、服务质量有关。有业内媒体透露，此次改座位，客舱座位密度已经堪比廉价航空。这样一种改变，自然需要在票价上体现出来，要不然，对消费者不公平。

事实上，同一条航线上的航班价格千差万别，并非什么稀罕事，比如廉价航空的机票价格就要便宜得多。民航市场的定价机制大体上体现出了

服务质量和水平差异，贵的票价对应更多更好的服务、更好的时段，这个基本原则一直是成立的，任何航空公司都要遵守规则，受市场原则的约束。

全服务型航司为了降本增效而向廉航运营模式“靠拢”时，必须充分尊重消费者的权利和感受，不能让旅客“花了非廉航的钱，收获纯纯的廉航体验”。

航空公司在作出关于设施、服务方面的改变时，还需更多“看见”乘客的需求、尊重他们的感受，避免为乘客带来困扰。在未提供其他增值服务且座椅舒适度有所调整、机舱座椅密度有所增加的情况下，机票价格是否应相应降低，也是航空公司需要进一步明确的问题。

总之，航空公司可以尝试差异化运营、合理控制成本，但无论如何改变，都不能忘了关照消费者的感受，不能让乘客的出行体验在不知不觉中打了折扣。

综合澎湃新闻、潮新闻、中国青年报等 (业勤 整理)

住宅小区公共收益就该是一本明白账

□ 刘少华

电梯广告费、停车费、公共设施租赁费……住宅小区的物业公共收益收入有多少，又用在了哪里？日前，长沙市住房和城乡建设局发布《关于开展住宅小区公共收益信息公开活动的通知》，即日起在全市开展住宅小区公共收益信息公开活动，实现依法应当公示公开的公共收益信息“应亮尽亮”。

小区公共收益本应属于全体业主共有，但在过去，它们往往被置于“暗箱”之中，成为一笔“糊涂账”。长沙市明确要求住宅小区公共收益公开，无疑是给这一乱象按下了“刹车键”，让住宅小区公共收益的管理走上了正轨。

《民法典》明确规定，建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，应当在扣除合理成本之后，属于业主共有。《物业管理条例》规定，利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的，应当在征得相关业主、业主大会、物业服务企业的同意后，按照规定办理有关手续。业主所得收益应当主要用于补充专项维修资金，也可以按照业主大会的决定使用。

住宅小区公共收益信息公开，是对业主知情权的有力捍卫。通过将公共收益的收支明细清晰地展示出来，业主能够清楚了解每一笔收入的来源和去向。这让业主在小区事务中有了更多的话语

权，能够更好地监督物业公司的管理行为，确保公共收益真正用于小区的建设和维护，提升小区的居住品质。

另一方面，在信息公开的压力下，物业公司必须更加谨慎地对待公共收益的管理。他们需要建立健全财务制度，规范收支流程，以减少因管理混乱导致的纠纷。同时，这也有助于物业公司提升自身的服务质量和管理水平。

此外，住宅小区公共收益信息公开，还有助于提升社区治理水平。当每一笔公共收益都被清晰地记录并公之于众时，它不仅能够增强居民对社区事务的关注度和参与感，同时也为构建和谐稳定的社区关系奠定了坚实的基础。业主们可以根据实际收支情况提出合理的建议或质疑，促使物业管理方更加注重服务质量的提升和服务成本的控制，进而推动整个社区向着更加民主化、规范化的方向发展。

当然，要让公共收益信息公开真正落到实处，还需要建立健全相关的监督机制。政府部门应加强对信息公开工作的指导和监督，确保物业公司按照规定及时、准确地公开信息。同时，对于拒不公开或虚假公开的行为，要依法予以处罚。此外，还可以引入第三方审计机构，对公共收益的收支情况进行审计，增加信息公开的可信度和权威性。

对医院号贩子“开挂秘籍”要用重拳破解

□ 唐传艳

近日，成都警方破获两起医院“黄牛”抢号案，抓获犯罪嫌疑人54名，查获5款外挂软件，涉案金额超1300万元。办案人员透露，犯罪团伙针对不同医院的挂号系统，开发出不同的外挂软件，这类软件无一例外都具备十分强大的抢号功能，它们能够破解加密接口，在毫秒间高频刷新医院挂号系统，快速锁定号源。

早年前，号贩子主要以雇人排队、窗口插队等为主，属于“体力型黄牛”。后来随着预约挂号的普及，号贩子升级电脑装备，与患者比装备和网速。现在出现的外挂软件，则将抢号变成一场“代码对代码”的暗战。

号贩子的这种“开挂秘籍”，危害要远超以前的抢号手段。紧缺号源被一抢而空，部分急需号源的患者要么无法按时看病，要么只能高价买号，导致医疗秩序被严重破坏，患者看病成本也明显增加。此外，医院信息系统频繁遭受恶意攻击，不仅增加维护的成本，而且还可能因数据泄露引发连锁反应。患者被迫与号贩子交易，需要交出身份证号、住址等核心隐私，进而还会埋下信息泄露等隐患。也就是说，现在的贩号“开挂秘籍”已不再是倒号那么简单，而是构成了多重安全威胁。

用技术反制技术，是对抗号贩子技

术升级的直接手段。医院挂号平台要完善相应的防护机制，比如拦截异常操作、设置挂号频率限制、规定同一账号每日抢号次数等。此外，还要推动号源分配机制优化，比如要将部分号源设为延迟放号，随机投放时段，或保留一定比例现场号等。

对于号贩子的“开挂秘籍”，更要用惩治的重拳来破解。应明确开发、销售、使用挂号外挂均属违法，对其中的每一个环节实施同步追责，避免仅处罚末端的使用者，导致技术开发人员得不到惩罚。也就是说，对于“开挂秘籍”要特别注重追根溯源，只有揪出并斩断背后的“技术黑手”，方能釜底抽薪。

此外，医院还需建立内部号源监管机制，对异常挂号数据实时追踪，并与警方建立数据联动通道。还不妨探索建立挂号信用系统，将违规挂号者纳入失信名单，限制其线上预约的权限。通过制度设计，让技术型号贩子从低风险高收益，变成高风险无收益。

必须用更精密的技术防御、更严格的制度监管、更严厉的打击、更透明的资源分配等方式，从各个重要环节构建阻击号贩子的严密防线。如此才能避免贩号技术升级导致监管与打击滞后，进而导致“开挂秘籍”得到破解，但很快又出现其它新的“贩号秘籍”。