

航司超售机票 乘客到机场却无法登机

乘客认为权益受损要维权，航司称适当超售是国际通行做法



11月20日，钱女士向华西都市报、封面新闻爆料，她在第三方平台购买了成都南方航空（以下简称“南航”）从成都飞广州的机票。19日下午，当她到达机场准备值机时，却被告知该次航班超售机票，飞机已坐满。钱女士因此错过该航班，也错过了当晚在广州的会议。

“南航出的问题，我却面临老板的追责，因此我要维权。”钱女士说。

乘客不满

到了机场被告知机票超售

19日下午4点左右，钱女士到达成都双流国际机场，准备乘坐下午5点25分的飞机去广州。

“我去值机的时候，柜台工作人员告诉我飞机已经坐满了。”钱女士说，她反复向工作人员确认，对方明确告知她，此次航班超售机票，因此有3名乘客无法登机。同时，南航方面提出了650元的现金补偿方案，并要求钱女士签署一份协议，放弃追诉权益。

“第三方平台已经给我出票了，且直到我抵达机场之前，南航从未给我任何提示和信息，如果不能登机，为什么不早点说？”钱女士对此感到愤怒，也不愿意签署协议。

为了赶上晚9点的工作会议，着急的钱女士只得从双流机场转到天府国际机场，乘坐了晚上7点30分的飞机。但



▲ 南航向钱女士发送的乘机变更信息。

◀ 钱女士在第三方平台购买的机票已出票，但依旧没有她的座位。受访者供图

当钱女士抵达会场时，会议已经结束了。

“我现在面临老板的追责，这种损失是根本无法弥补的。”钱女士说，航空公司想用赔偿这种“小钱”去博取最大的利益，损害了乘客的权益，且在面对乘客时态度强硬，因此她要曝光这种行为。

南航回应

适当超售是国际通行做法

11月20日，南航工作人员周女士告诉记者，他们已经了解到旅客对南航服务进行了投诉，目前有负责投诉的专人在对接旅客。

对于“超售”这一问题，周女士回应，因为在日常运营中，会涉及例如误机等

情况，超售其实是为了满足更多旅客的出行需要，而且适当超售也是国际航空界的通行做法。民航局对超售有相关的规定，例如超售处置规范等。旅客在通过第三方购买客票的时候，会有运输总条件，总条件中对超售是有相关规定的，因为属于旅客非自愿变更，有赔偿、协助改签等规定。

11月20日，记者就“超售”问题，采访了业内人士李瑞（化名）。李瑞告诉记者，其实各大航司都会针对部分航班做超售，这属于合法合规的行为。之所以超售，是因为数据显示，这些航班经常出现订座不付钱等情况，导致座位虚耗。不同的机型做超售的数量不一样，通常

就是一两个。

律师说法

乘客可通过协商和诉讼解决

四川盛豪律师事务所律师胡洋表示，航空公司超售引起的纠纷处理通常应遵循以下步骤：

一是事先告知：在购买机票时，航空公司通常会明确告知乘客有关超售政策，以及在发生超售情况时的处理办法。二是自愿改签：当出现超售情况时，航空公司会首先寻求自愿放弃本次航班座位并接受改签或补偿的乘客。三是补偿措施：对于非自愿放弃座位的乘客，航空公司会根据相关法律法规和公司政策提供一定的经济补偿或其他形式的补偿，如免费机票、里程积分或其他服务。四是按照规定操作：根据《公共航空运输旅客服务管理规定》等相关法规，航空公司需按照规定程序处理超售纠纷，确保乘客权益。五是协商解决：如果乘客对航空公司的补偿方案不满意，航空公司会与乘客进行协商，寻求双方都能接受的解决方案。六是法律途径：如果协商无果，乘客可以通过法律途径解决纠纷，如向消费者协会投诉或直接提起诉讼。

胡洋说，航空公司处理超售纠纷时应遵循的原则是公平、公正、及时，并尽量减少对乘客的不便。同时，航空公司也应不断优化超售管理，以减少超售带来的负面影响。消费者可以通过举证证明损失，通过协商、诉讼等方式维护自身权益。

华西都市报-封面新闻记者 赵紫萱

私立医院注销一年多后 骗保“旧账”被翻出

内江市医疗保障局已将发现的问题移交公安、卫健部门处理

11月18日下午，位于内江市壕子口路的内江嘉康医院大门紧闭，周边商家只知道这家医院关闭一年多，却不知道医院因违规骗保，正在接受调查。

近日，内江市医保局公布了一起私立医院骗保的典型案件，该医院涉嫌篡改、伪造医学报告，制造入院指征，反复收取检查费，违规使用抗生素等问题，涉及金额超15万元。华西都市报、封面新闻记者经过调查核实，公布的这家私立医院就是内江嘉康医院。

附近商家：

不能报销时医院“生意”不太好

爱企查数据显示，内江嘉康医院有限公司成立于2018年10月10日，注册地址为内江市市中区内壕路科始幼中医院门诊部1-2层，注册资本300万元人民币，经营范围为综合医院服务，目前经营状态为注销。

按照注册地址，记者来到嘉康医院所在地。这是一栋沿街的楼房，二楼外墙瓷砖上的标牌虽然已经消失，但还留下贴痕，可以清晰辨别出“内江嘉康医院”的字样。医院名字下方是三道卷帘门，都处于关闭状态，透过缝隙，依稀可见医院前台、收费室。

附近一家商铺老板透露，嘉康医院刚开业的时候，因为医保不能报销，“生意”不太好，后来，可以报销后“生意”才好点。

资料显示，2020年10月19日，内江市市中区医疗保障事务中心将嘉康医院



已经关闭的内江嘉康医院。

有限公司纳入基本医疗保险协议管理。

为何被查？

国家下发风险提示发现违规问题

内江嘉康医院欺诈骗保是如何被发现的？记者采访了内江市医疗保障局基金监督科科长黄靓。

黄靓介绍，今年7月，国家医保局向全国各地医保部门下发了一批住院模型大数据问题线索，分为高中低三个等级提示风险。内江一共有16家医院被提示，其中嘉康医院是唯一的一家高风险提示医院。

令人棘手的是，内江嘉康医院早在2023年9月18日就申请注销了，法人代表以及原相关医务人员、财务人员已从事

其他行业，相关的住院病历、财务凭证、电脑数据难以全面排查，核查难度较大。

“为了让对方提供病历、财务报表等资料，我们做了大量工作，公安机关提前介入，反复沟通后，对方才提供了相关资料。”黄靓称，在没有住院病人及仪器、设备、药品耗材实物的情况下，经大数据分析、病历查阅、对以往住院病人现场走访，发现该院在运营期间，存在两个一般违法违规行为和5个欺诈骗保情形，违规金额共计154475.59元。

细节披露：

过度检查、篡改医学报告使用抗生素

黄靓介绍，嘉康医院存在的两个一般违法违规问题，一个是血常规检查疑

似重复收费，另一个是未根据病情合理选择诊疗项目，开展“甲型肝炎抗体测定、丙型肝炎抗体测定、乙肝两对半”，属于过度检查。

5个欺诈骗保问题，第一是该院两名医生为住院病人提供诊疗服务同时，在该院住院。“医生既在住院，又在看病，明显不符合常理。”黄靓解释说。第二是该院对无糖尿病的患者反复收取“葡萄糖测定”或“葡萄糖测定（床边血糖仪检测加收）”费用，涉及5112人次。第三是该院收取床位费、住院诊查费、护理费天数大于住院天数，涉及76人次。第四是医院涉嫌篡改医学报告。该院25人住院病历检验报告单存在白细胞数目不等于嗜酸性粒细胞等5种细胞数目之和的情况，涉嫌篡改检验报告使用抗生素。“仪器检测结果出来后，操作人员进行了人工修改。”黄靓补充说。第五是涉嫌伪造医学报告。该院彩色多普勒超声报告单署名为“田军”（化名）的有四个字迹，且与田军本人字迹不吻合。后来，公安机关询问了彩超备案医生田军，本人称仅挂证，从未到嘉康医院现场执业。

针对监督检查中发现的违法违规问题，内江市医疗保障局已移交公安、卫生健康部门处理。

11月18日，内江市公安局市中区分局相关民警表示，该案尚在侦办中，不便透露具体案情。

华西都市报-封面新闻记者 黄晓庆 摄影报道