责编 刘洋 美编 贾丛丛 责校 杨志强 电话:64101880 kuaijiaogao@163.com

影院共享按摩椅何以“花钱买罪受”

占据不少影院黄金观影位的共享按摩椅,正把休闲体验变成身体负担。从全身酸痛到第二天持续疼痛,从设备故障无法中途终止到维权索赔举证无门,近日多位消费者反映,使用影院内由深圳市盟迪奥科技股份有限公司(以下简称“盟迪奥”)投放的共享按摩座椅后,出现了不同程度的身体不适与消费纠纷。业内对此表示,在跑马圈地式的快速扩张之下,设备运维机制的落地偏差、消费者维权的举证困境,正让这门主打“舒适”的生意暴露出风险隐患。



身体不适并非个例

作为影院增值服务,共享按摩椅本是为了优化观影体验,让消费者在观影时感到更加舒适与放松。不少消费者认可该服务的实用性,有消费者表示“电影和按摩两种享受加在一起,太惬意了”。不过,也有消费者在实际使用中体验不佳,出现身体不适等状况。

“使用过程中就感觉有些痛了,结果第二天还是很痛。”消费者程女士这样描述自己在影院使用盟迪奥按摩座椅后的感受,“简直就是在花钱买罪受。”

上述现象并非个例。消费者王先生称,“影院按摩椅严重影响观影体验,颈椎难受”。消费者张女士表示,在观影时被器械硌了两个小时,“导致我骶髂关节炎加剧”。另有多位消费者表示,“按得哪哪都疼”“硌得非常不舒服”。

此外,黑猫投诉平台上,有消费者表示使用盟迪奥共享按摩椅先后支付两笔订单,随后“设备出现故障,使用过程中机身异常发热,身体有漏电发麻的体感,按摩力度过大,造成本人头昏脑涨,身体不适”。该消费者还表示,想要中途停止服务但订单无法终止,“依旧正常扣费”。

另有消费者在黑猫投诉平台发布投诉称,设备出现严重安全故障,按摩程序无法中途停机,肩颈按摩头持续大力撞击头部,使用结束后全身酸痛。该消费者称,其第一时间通过企业微信客服反馈故障,并提出全额退款诉求,但商家以“订单启动无法取消”为由,仅同意留存剩余时长余额。

舒适背后暗藏隐患

对于消费者反馈的身体不适,汕头健嘉康复医院脑病科首席专家、神经外科主任医师钟云龙表示,按摩椅可能导致脊椎小关节错位或异常运动,进而造成肌腱拉伤;而运动后的酸痛则主要源于肌肉乳酸堆积。

钟云龙医生进一步指出,影院里的按摩座椅只是在普通座椅上添加了一个按摩功能,主要作用于颈部和背部。这类设备的按压位置依平均身高设置,也无法依据个体差异调整。身高较矮的人坐上去,本该作用于颈部的按摩头会顶在后脑勺。而这类按摩设备几乎都没有依据人体经络穴位设计,点位粗略、探头偏硬。

钟云龙医生特别提示了禁忌人群。颈椎病分为神经根型和椎动脉型等类型,椎动脉型颈椎病患者不宜使用按摩椅,“一旦按错位置,患者马上就眩晕加重,甚至会产生呕吐”。中央型腰椎间盘突出患者同样不宜按摩,对于此类人群,“我们连牵引都不敢做,更不能用按摩座椅了”。

维权举证门槛高企

针对上述情况,北京商报记者在调查采访过程中发现,部分影院表示会及时与消费者沟通,同时也会联系盟迪奥方面共同协商处理。“首先我们肯定不会推卸责任,如果有消费者反馈相关情况,我们会积极和消费者沟通”,某影院工作人员如是说。但也有影院表示,消费者使用按摩椅后出现身体不适等情况是由盟迪奥方面负责处理,“顾客需要自己联系按摩椅公司的客服去反馈”。

针对设备维护、售后服务等问题,北京商报记者以加盟商的身份采访到盟迪奥有关方面负责人,对方表示,与影院方的按摩座椅合作投放合同中会明确约定——维修保养责任由盟迪奥方面全部承担,包括设备的发货、运输、安装、维修、换新等均由盟迪奥方全包。设备故障由盟迪奥售后团队对接,故障设备寄回后直接更换新机。

“我们每天下午6点左右会集中监测设备有没有故障,远程排查,出问题了就会安排人员将损坏设备寄回,同时也会寄去新的设备。”该负责人进一步强调,影厅内按摩座椅设备统一使用周期为3至5年,期内基本会全部换新。

多位消费者表示,使用盟迪奥按摩椅出现身体不适后,向品牌方主张权益时,面临的第一道门槛就是举证。

针对这一问题,盟迪奥相关负责人的表述是:“如果消费者按完后受伤,是由我们这边负责,并不需要影院承担。但不是客户说受伤就直接赔,需要提供医院证明,证明确实是我们设备造成的伤害才会赔付。”

北京市中闻律师事务所合伙人赵虎对此指出,单纯使用影厅内按摩座椅后身体疼痛、体感不适等主观感受,“难以构成法律层面认可的实际损失”,此类情形难以界定商家侵权,消费者基本无法通过维权获得相应权益保障。依据民事诉讼“谁主张,谁举证”的核心原则,消费者若要维权,必须举证证明自身存在实际身体损伤,且该损伤与使用影院按摩座椅存在直接因果关系,举证门槛较高。

值得注意的是,该负责人同时表示:“目前品牌方未为按摩座椅配置相关商业保险。”

影院场景专利在手

据天眼查信息,盟迪奥成立于2006年7月3日,法定代表人任常辉,注册资本1653万元,位于深圳市龙岗区,2025年员工330人。公司前身为一家专业的模具制造厂,2017年9月在新三板挂牌,2018年8月终止挂牌。

据天眼查,盟迪奥拥有38条商标信息和149条专利信息。公司于2017年7月申请了名为“影院按摩椅”的专利,这是公司首次申请影院场景专利。同时,公司还拥有“影院按摩一体座椅”“共享影院按摩靠垫”等多个影院场景相关专利。

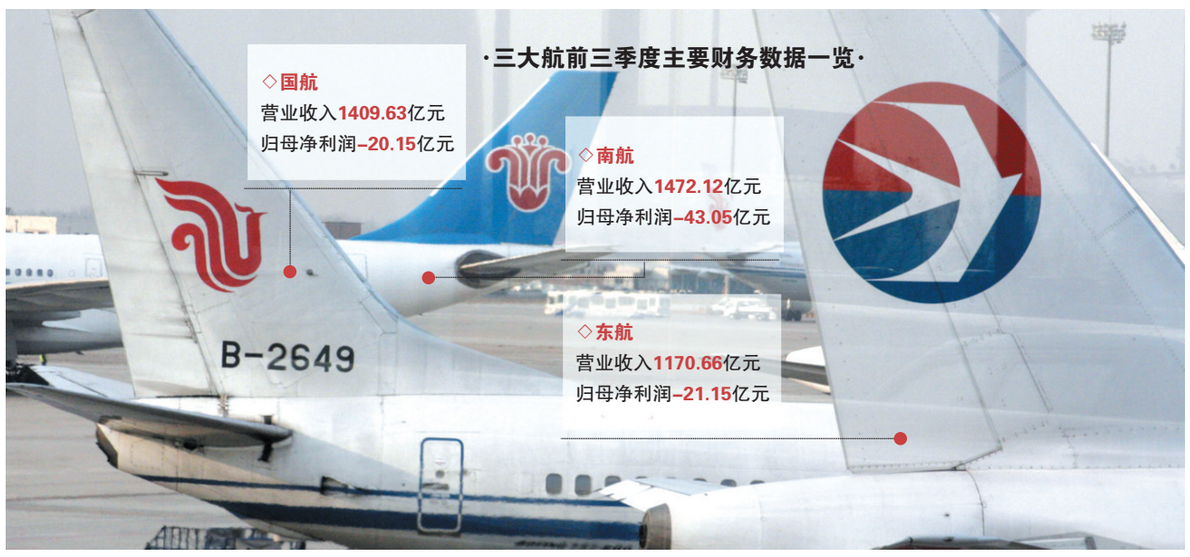
据盟迪奥官网,公司以自主研发提供原始设计制造商(ODM)贴牌生产为主,核心系列产品为专业医疗、保健按摩以及健康家电。公司集研发、设计、生产、销售、服务为一体,拥有皮套车间、专业模具车间、注塑车间。2009年,公司在浙江台州三门成立子公司浙江盟迪奥,目前集团共有1000多人,共有生产线10条,年生产按摩产品60万台,浙江盟迪奥以生产细分品类足疗机为主,同时生产医疗产品和小件产品,目前共有8条足疗机生产线,年产足疗机100万台,是全球最大的足疗机生产厂家。

围绕消费者投诉和维修机制等相关问题,北京商报记者向盟迪奥方面发去采访函,并多次致电,但截至发稿尚未获得回复。

北京商报沸点调查小组

图片来源:视觉中国

营收虽普涨 航油挤压三大航利润



旅客运输量增长,油价却吃掉了利润,经历2026年暑运后,三大航仍在努力扭亏。近日,三大航均交出了2026年三季报业绩答卷,一边旅客运输量不断攀升,另一边却陷入增收不增利的局面。受高油价挤压,三大航利润表承压。三大航中,国航效率显著改善,前三季度收入客公里增速超过可用座位公里增速,客座率攀升至85.2%。在利润最吃紧的窗口期,三大航正逆周期加速开拓并增班国际航线,国际旅客量同比实现高速增长。尽管“扭亏”依然在路上,但随着四季度票价端的逐步回暖,三大航正通过积极拓展航线,积蓄利润反转的动能。

国际客运持续扩张

今年前三季度,三大航旅客运输量持续上涨。根据三大航发布的2026年9月主要运营数据公告,前三季度国航、东航、南航旅客运输量分别为1.23亿人次、1.14亿人次、1.32亿人次,分别同比增长4.8%、0.96%、0.89%。

其中,三大航国际航线板块主要数据全线上涨,延续扩张态势。具体来看,三大航前三季度国际旅客运输量分别为1487.3万人次、1610.56万人次及1714.59万人次,分别同比增长8%、3.93%、10.43%。同时,国际客运运力投入分别同比上升6.2%、6.75%、11.8%;国际旅客周转量分别同比上升14.8%、11.6%、11.68%。

上述积极信号也反映在财报中:三大航前三季度营业收入均实现同比增长。据财报,国航、东航、南航前三季度实现营业收入分别为1409.63亿元、1170.66亿元、1472.12亿元,分别同比增长8.58%、10.01%、6.93%。但受制于航油成本大幅上涨,三大航却未在前三季度实现扭亏,合计亏损84.35亿元。

营收增长的背后,航司运营效率也逐步提升。国航披露的数据显示,今年前三季度,国航客座利用率为85.2%,同比提升3.9个百分点。单看三季度,其客座利用率为86%,同比提升3.7个百分点。

三季度,南航成为三大航中唯一亏损航司。南航发布的2026年三季度报告显示,报告期内,南航归属于上市公司股东的净利润亏损6.09亿元。南航虽持续拓展航线,客座率却在运力扩张中微降,9月客座率为85.85%,同比下降0.45个百分点,前三季度客座率为85.4%,同比下降0.22个百分点,单位收益的修复未能跟上成本上涨的速度。

高油价吞噬利润

事实上,三大航在今年一季度曾短暂实现单季盈利,二季度受油价拖累转为亏损;三季度虽逢暑运旺季,但仍未能摆脱航油成本的影响。针对前三季度主要业绩变动原因,三大航纷纷表示,受油价快速攀升影响,航油成本大幅增加,造成利润指标同比大幅波动。

三季度,民航暑运市场出现量增价不增现象。根据民航第三方平台此前公布的数据,2026年暑运民航国内经济舱平均票价(不含燃油附加费)719元,同比下降8.4%;含燃油附加费的平均票价为855.4元,同比增长1.1%。其中,7月同比降幅最大,8月快速修复,旺季末端基本追平去年同期。各航司三季度业绩主要依赖民航暑运市场,虽然暑运期间国际航线供给增加,但票价收益却未能同步改善,叠加高油价持续挤压成本端,各航司利润被进一步吞噬。

此前,在中国航协组织召开的2026年三季度理事单位信息沟通会上,中国航协党委委员、副理事长朱耀春作2026年三季度信息通报时指出,地缘冲突持续扰动国际能源供应链,推动航油价格高位波动,民航行业成本压力攀升,行业发展受多重外部因素交织影响。

通报分析指出,国际油价居高不下、外部环境复杂交织,加之冬季运行压力增大,不仅挤压航空公司盈利空间,也给行业安全运行带来挑战。对此,建议各方共同做好高油价应对工作,多措并举缓释油价剧烈波动带来的压力;共同强化重大风险防范,健全行业会商、信息共享与应急联动机制,强化各类风险前置分析预判,有效降低外部不确定性带来的冲击和扰动;共同深化市场治理,促进行业良性可持续发展。

尽管整体业绩有所回落,但三大航仍在积极拓展新的国际航线,并对现有航线进行增班,国际航线客运需求也延续增长态势。

票价修复减亏可期

进入四季度,三大航正陆续新开和拓展国际航线,以航线扩张进一步增加市场份额。其中,南航广州—长沙—亚的斯亚贝巴航线于10月12日正式首航;国航已于10月26日起新增北京首都—哥本哈根—雷克雅未克航线,每周三班。

同时,伴随2026—2027年冬春航季的开启,三大航也在持续加密国际及地区航线,国航将在北京至悉尼、墨尔本、奥克兰、曼谷等20余条国际航线上增班;东航国际及地区航线总数超180条,通达40余个国家及地区;南航将加大对“一带一路”沿线节点的运力投入,在广州枢纽计划新开广州至济州、兰卡威等航线。

航旅纵横民航官方直销平台运营负责人李昊颖表示,总体来看,三季度民航市场呈现出“总量稳步增长、航文旅深度融合”的鲜明特征。进入四季度,民航迎来冬春航季,旅客出行结构呈现新特点,形成“冰雪游北上、避寒游南下”的双向流动格局。

在拓展航线之外,四季度初期的票价已经在修复。航班管家DAST数据显示,10月含税平均票价为788元,同比增长11.2%,较9月环比上涨6.2%。10月裸票价为668元,同比增长3.7%,较9月环比上涨6.3%。

资深民航专家韩涛分析指出,新开通的远程洲际航线通常存在较长的市场培育期,初期的客座率、收益均低于成熟航线,单季度难以形成盈利贡献;四季度是民航传统淡季,国内航线需求季节性回落,国际航线增量难以完全弥补国内线营收下滑,航线扩张仅能起到减亏作用。

韩涛还认为,整体来看,成本端看油价波动、收入端看国际航线营收,是2026年三大航业绩修复的核心路径,两者需共同发力才能实现显著减亏;除了两大路径之外,国内航线票价自律、汇率波动、飞机利用率提升、航路优化等因素也会影响全年业绩幅度。

北京商报记者 吴其芸

图片来源:视觉中国