

航班延误“第一道考题” “背后原因”请实话实说



汇传
聚达
民意
民情

邻声 话题

6、7、8月份是民航暑运高峰期,也是全国雷雨高发期,航班正常保障面临更加严峻的形势和挑战。现在有一个现象不容忽视:旅客人人一部智能手机,很多人都预装了查询航班信息的第三方APP,遇到航班延误时“自己掌握的”和“航空公司说的”情况不一样,往往容易引起延误后服务纠纷升级。“信任”成为航班延误后的“第一道关”,航空公司是否“实话实说”显得尤为重要。

同样是航班延误 旅客反应大不同

市民石先生前几天和家人一起,打算坐晚上7时30分的飞机从上海虹桥机场飞往西安。他们在64号登机口候机时,石先生通过“航旅纵横”APP查到前续航班已准点到达,他心里有了底。但左等右等,就是没有登机广播,到64号登机口一问,登机口已“悄无声息”地换到了52号。东航地服人员表示:“变更登机口的信息,我们已经通知机场,机场不广播,我们也没办法。延误的航班太多了,登机口的小黑板写不下了,你们去看大屏幕吧。”

一家人提着大包小包赶往52号登机口。旁边51号登机口恰巧是东航8时30分同样飞往西安的另一个航班,眼看着时刻晚一个小时的这个航班都登机了,石先生他们还是不能登机,同行的100多名旅客辗转在51、52、53三个登机口,询问“为

什么人家晚一个小时都登机了,我们却还在延误”,一名地服人员“随口”说道:“他们的飞机先到的,你们的飞机晚到了。”正是这句话“惹毛”了100多名旅客,争吵声不断,很多旅客举着手机说:“现在信息都可以查到,还把我们当傻子蒙、当小孩子骗啊?”

石先生对记者表示:“航班延误很正常,不正常的是后续服务跟不上,尤其不该敷衍或欺骗旅客。我前几天也是东航的航班从上海飞厦门,当时一到机场就由东航的工作人员通知,因飞机调配原因,航班要延误了,临近中午还发了盒饭,虽然最后延误了近3个小时,但因为信息透明、服务跟上,没有一个旅客吵闹。”

旅客“掌握”信息 别让好事变坏事

航班延误原因多种多样,有的是不可抗力造成的,比如航路管制、天气原因等,有的则属于航空公司的原因,比如飞机调配、机组配备等。前些年由于信息不对称,旅客是无法第一时间直接获取航班延误原因信息的,只能“仰仗”航空公司告知。

但现在智能手机非常普及,航空公司官方APP及第三方航旅信息APP将航班信息直接“送”到了旅客手机上。比如,东航的“东方航班”APP,只要输入航班号,前续航班是从哪到哪、是否准点到达,飞

机实际何时起飞、到达等信息一目了然。再比如,飞常准、航旅纵横、航班管家等第三方航旅信息APP,不仅可以查询所有航空公司的航班信息,具体到某个航班,还能查询到起飞、降落机场的实时天气情况、能见度、机场繁忙度等信息,甚至能查到延误因素、航班排队等情况。

技术的发展、信息的透明,本质上对于旅客和航空公司来说都是好事,旅客心里有了数,航空公司也减少了人工答疑、解释的工作量。但如果航空公司工作人员在延误后“乱找原因”,或为了逃避赔偿硬把A原因说成B原因,就极易引发不必要的纠纷,因为很多时候旅客争吵,不是因为延误本身,而是“航空公司态度不好”。

对于旅客来说,也不能一味地强调自己“掌握”的信息,因为航班延误的原因非常复杂。有的旅客拿着手机说:“你看,出发、到达机场都是大晴天,扯什么天气原因?”事实上,除了雷雨、起雾等天气原因,有些时候刮风也会导致航班的延误,飞机起降对风向风速有一定的要求。

中国民航局近日召开雷雨季节航班运行保障工作视频会议,要求各民航保障部门各司其职:航空公司要切实承担起航班正常主体责任,关注旅客服务;机场要加强保障能力,推进协同放行,维护运行秩序;空管部门要切实承担起航班正常保障责任。

本报记者 金志刚

欢迎读者扫描右上角二维码下载新民邻声APP,进入话题板块对本文进行评论互动,部分优秀点评将刊登于明日新版。

邻声 网评

购家电遇变相收费 消费者应善于维权

昨日,《家电“免费安装”成变相收费,对此你怎么看?》一文在新民邻声APP话题板块呈现后,引发热议,以下为部分网友评论:

@ 俞鸣洪:购买家电时,消费者一定要问清楚安装是否还需另收费,如果是免费安装,最好能让销售人员写在发票上形成书面承诺。如果发现商家没有明示收费项目、事后索取费用的行为,消费者可依法向消协或工商部门投诉。

@AKAWTF:东西已经卖到底价了,商家这样做也是迫不得已。但是对顾客来说,却留下了非常不好的体验,可谓得不偿失两头空。

@ 张龙海:千做万做蚀本不做,我总觉得家电行业应出台一些能抵制低价恶性竞争的条款。让大家共同遵守,以便大家共同发展。当然作为商家也要以诚信为本,要有一诺千金的担当,来面对市场,面对顾客,唯有这样才能打造健康、和谐的市场。

@ 侯晨轶:我认为消费者自己应当做个“有心人”。购买行为关乎自身权益,不妨先弄清价格所包含的产品和服务内容再下单。

社区全媒体 王若弦

邻声 免费抢票

偷得浮生夏日闲 邻声邀您游茅山

有人这样形容茅山之景:春日才看杨柳绿,秋风又见菊花黄;而夏日正好,偷得浮生闲。来到茅山,拥抱自然享受静谧的时光,或在山脚下抵足而眠,安然入梦。

今天15:30-21:30,打开新民邻声首页“免费抢票”活动,5张茅山湾壹号民宿住宿券等你抢,每位中奖用户将获得1张住宿券。欲知详细获奖名单及领奖方式,请于明天上午9时30分起,点击活动板块“获奖名单”栏目查看。

社区全媒体 刘丹枫



天气渐热 席子“登场”

申城进入梅雨季,天气比较闷热,不少市民们收藏了近一年的草席又派上用场了。还有的市民去购买新席,以便清凉度夏。草席店生意渐好,顾客发现草席品种多、款式多、规格多,而且可以进行特殊规格、款式加工定制,有的店家还能送货上门。

种楠 摄

街拍
永业集团协办

投稿: xmsyb@xmwb.com.cn

邻声 社区新发现

徐汇区龙华街道党建引领建立“建设者非遗小剧场”

农民工在“大舞台”体验城市温度

外来农民工有了自己的“大舞台”。6月12日傍晚,忙碌了一天的徐汇滨江建设者们走进建设者之家的“建设者非遗小剧场”,去欣赏一台精彩的京剧演出,这是徐汇区龙华街道、上海京剧院“益加艺”文化艺术志愿行动——“国粹好邻居”京剧名家进建设者之家”的活动。京剧清唱“红灯记”、“智取威虎山”,还有民乐小合奏、古筝、唢呐独奏等精彩演出,让建设者们久久不愿散去。这是不久前刚刚开幕的“建设者非遗小剧场”举办的首场演出。今后,龙华街道将与区非遗办、朵云轩等携手,每季度选取一个非物质文化遗产项目来到“小剧场”展演,在保留历史记忆、领悟文化魅力中体验城市的温度,共建“传统文化共享生活圈”,共同打造“龙华传统文化集聚区”。

徐汇滨江在建项目超过200万平方米,项目工地数8个,外来建设者6000多人。外来建设者集聚形成了特殊“社区”,面临生活不便、管理不顺等问题。为了不让其成为社会治理的“盲点”,徐汇区整合资源,加强管理和服,让他们融入上海,提升文明素质。徐汇区深化区域化党建,以党建带群建促社建,去年7月设立徐汇滨江建设者之家,探索成规模开发建设区域形成共建共治的社会治理新格局的经验。

“工地开到哪里,建设者之家建到哪里,党建工作就做到哪里”的建设者之家由

区工青妇、属地龙华街道负责日常运营管理,共同打造这个特殊“社区”。坚持党建引领,公推直选产生建设者之家党支部,由原龙华街道居民区书记任支部书记,参建单位党员作为支部兼职委员,同时成立“西岸龙之队”自治团队,发挥建设者中流动党员先锋模范作用,发动建设者参与志愿行动和站点运营,引导自主管理和自我服务。

这个大家庭到底有哪些需求?项目启动之初先是三个月调研,使站点功能“接地气”,服务项目“对胃口”。针对普遍反映的购物难、求医问药难、业余生活单调等,站

点设立了便民超市、公共会客厅、法律服务站、卫生服务站等。由于免去租金和水电费,便民超市商品价格比市场同类商品便宜不少。卫生服务站由全科护士坐班,并引入区中心医院“云医院”服务,凭处方就近到社区卫生中心配药。工作时间也紧跟工程建设规律和建设者生物钟,实行7x12小时错时工作制。越来越多的建设者愿意到“家”里坐坐,和工友们聊家常。他们说,滨江的工地是见过的最好的工地,因为在这里找到了“他乡是故乡”的归属感。

本报记者 袁玮