

航班延误 短信提示仍“照旧” 乘客赶机 到了才知被“忽悠”

现场 直击



本报讯（记者 沈敏岚）雾霾天飞北京，担心航班延误，此时收到的航空公司短信却告知“预计飞行时间”仍是原定时间，手机上最热门的航班查询应用“飞常准”更是显示当天航班“100%准点率”，到了机场，自助值机办票时还是没有任何延误信息，一直到了登机口，询问值班人员才知道，“飞机还没从前一个机场起飞，”此时，距离原定起飞时间已不到一小时。昨天，不少搭乘晚上 8 时东航 5125 航班，从虹桥机场飞北京的乘客，就遭遇了信息服务的“忽悠”，早早到了机场，空等三个小时，到今天凌晨 1 时左右才飞抵北京。

目前正值春运高峰，又是雾霾天、冰雪天等“非常气候”多发时段，受恶劣天气这样的“不可抗力”影响，航班延误，乘客大多能理解，但本意是为乘客提供便利的短信服务、智能手机航班查询应用，在非常天气发生时，应该尽到信息服务的责任，及时、准确地提供信息，至少不要发布错误信息。

昨天上午，乘客就得知了北京的严重雾霾天气，记者也购买了 20 时东航 5125 航班的机票。16 时许，东航发

来短信，称“您乘坐的航班 5125，预计于北京时间 20:00 起飞，北京天气晴朗”。此时查手机应用“飞常准”，显示航班的准点率 100%。到了机场登机口，咨询值班人员才知道，早上北方城市的不少航班都受天气影响延误了，并且影响到了当天的后续航班，飞机调配不过来，执行 5125 航班的飞机，此时还在广州没有起飞，“何时起飞，不知道”。听闻这一消息，有部分乘客拖着行李，奔跑至东航服务台，想改签其他航班，但距离这一航班最早的南航航班已满员，无奈之下，只得重新回到登机口等待。“其实航空公司完全估计到了航班的延误，如果航空公司的短信早点提醒乘客航班可能延误，如果手机应用提供的信息准一点，那么乘客就可以早作准备，或者改签，或者换乘高铁，避免无谓的空等。”有旅客对此表示不满。当晚，东航 5125 航班直到 22 时 55 分才起飞，抵达首都机场已是凌晨 1 时左右。

无独有偶，上月 28 日下午，也是东航北京飞上海的航班，由于故障飞机根本就没从上海飞出，航班因此取消。但当天上午东航发给会员的短信仍显示正常，赶到机场的乘客一片忙乱，改签机票，再从 T2 航站楼飞奔到 T3，不少乘客抱怨，“航空公司发提醒短信是服务的提升，但为何航班取消的消息，不能通过短信及时发送呢？”

三站客流一览

今天是 1 月 30 日，2013 年春运第五天。今日总计加开 49 趟临客，其中上海站加开 21 趟，主要为阜阳、郑州、重庆、兰州等方向，上海南站加开 11 趟，上海虹桥站 17 趟。预计上海地区铁路今天发送旅客 24.47 万人次，其中上海站 8.37 万人次、上海南站 5.7 万人次、上海虹桥站 10.4 万人次。

余票购买指南

广东方向：2 月 9 日有票额剩余。广西方向：2 月 9 日有票额剩余。湖北方向：1 月 30 日至 31 日及 2 月 8 日 L831 次，1 月 30 日 D3010 次、D3046 次有票额剩余。中原方向：1 月 30 日至 31 日 K372 次、Z96 次均有票额剩余。2 月 9 日票额较为充足。安徽方向：1 月 30 日至 2 月 5 日部分合蚌高铁均有余票。（详见新民网）

春运日历

1 月 30 日预售 2 月 18 日，1 月 31 日预售 2 月 19 日，2 月 1 日预售 2 月 20 日

旅途 快评



全国铁路日均退票 46 万张！比去年春运时翻番。

越看这消息，就越替“抢票”的芸芸众生感到不值。这厢买不到，三更半

取经 马来

夜排队的笨办法又用不上，情何以堪；那厢却翻手云、覆手雨，买到了又退。铁路部门解释，这是预售期从 12 天变为 20 天，旅客出行时间变更几率增加

所致，退票手续费大降也力有与焉。其实，预售期长，旅客变心意问题不难解决：越早订票价可以越低，但规定不能退，或者手续费浮动。这办法并不新鲜，可以向其他行业取取经——市场的事，纷繁复杂，但调节办法有很多，一根筋的规定总难免处处捉襟见肘。

春运长途汽车站预售票突破 60 万张

本报讯（记者 张欣平 特约通讯员 吕高生）随着大部分铁路火车票售罄，大批外来务工人员纷纷将购票希望投向公路客运。连日来，本市长途客运迎来春运购票最高峰。截至 1 月 29 日，本市各长途汽车站已发

售 2 月 7 日前的各类长途汽车票超过 60 万张。

为应对春运客运高峰，本市各长途汽车站均采取增加售票窗口、延长售票时间、电话订票、网上购票等措施，方便旅客购票，提前发售春节前

各线预售车票。据预测，随着春节临近，沪上长途客运将迎来新一波购票高峰，主要方向为长三角地区的中、短途线路。市运管处相关人士建议，旅客若买不到直达车票，可以“曲线回家”。

让未来感动你和我

未来，有无限可能

我们始终相信唯有关爱、承诺、感动

才能让我们看清通往未来的道路

关爱你 承诺你 感动你



关爱、承诺、感动，让我们陪你一起回家。东风悦达起亚 2 月推出“安全护航”服务，除常规检查（2 月 1 日~2 月 24 日）之外，2 月 8 日至 2 月 16 日，开通 400-799-0000“安全护航”热线，为回家途中的你提供紧急救援、平安到达、快速修复等多项服务。详情请咨询经销商。

东风悦达起亚汽车有限公司

全国呼叫中心：400-799-0000

网址：www.dyk.com.cn



东风悦达·起亚

上海宝通	上海市宝山区月罗公路 1583 号	021-33709280	上海绅亚	上海市闵行区申春路 9998 号	021-54338428	上海明锐	上海市金山区金山大道 4298 弄 38 号	021-67222189
上海弘宇	上海奉贤区环城北路 966 号	021-37572000	上海锦云	上海市松江区洞泾镇沪松公路 3778 号 5 楼	021-57676767	上海南欣	上海市浦东新区惠南镇园中路 65 号	021-68009898
上海尚德	上海市青浦区北青公路 9665 号	021-51190008	上海锦起	上海市普陀区真南路 2165 号	021-62502188	上海红悦	上海市沪南公路 4789 弄 3 幢 304-311 号	021-68041177
上海中知	上海市徐汇区龙吴路 908 号	021-54095568	上海东悦	上海市宝山区江杨南路 1008 号	021-66985700	上海联通新悦	上海市天山西路 2168 号 C 区	021-52237999