

“背靠背”大行其道 “面对面”不应淡出 老年旅客习惯到营业厅买机票

本报讯 (记者 金志刚) 航空公司的线上服务是走在所有行业前列的,随着官网、微博、微信及手机 APP 等服务的普及,被业内称为“背靠背”(即航空公司与旅客不见面)的服务模式正大行其道。不过,也有不少中老年旅客反映:“现在抢个低价机票必须上网,投诉也要求写‘伊妹儿’,对老年人来说反而越来越不方便了。”业内人士也呼吁,传统的“面对面”服务依然要做好。

国际航空电讯协会(SITA)最新的年度旅客自助调查结果显示,旅客们需要使用更多的自助服务和移动技术服务以改善他们的旅

行体验。随着智能手机的爆发式增长,旅客越来越倾向于使用手机值机,并希望准确地获得机场功能信息以及实时的航班动态。微博等社交媒体的出现也为旅客带来新的值机体验,与机场和航空公司的实时在线互动也使旅客能更好地控制自己的旅程。

不过,线上服务并不被所有旅客接纳,尤其是中老年人,他们发现如今航空公司的营业厅越来越少,诸如买票等事情很大一部分都“挪”到网上去了,今年62岁、从来没有上过网的市民王女士告诉记者:“我每次从报纸上看到哪个航空公司在推特价票,但很多时

候这种特价票只有网站有得卖,像我这样不会上网的人,只好到旅行社或机票代理那边买同样行程价钱却更贵的机票。”

事实上,即便是春秋航空、亚洲航空这样的低成本航空公司(这类航空公司往往更重视网络销售以压缩成本),其网络营销也不能“包打天下”,比如亚洲航空售出的机票中,大约85%是通过官网销售,其余15%左右则是旅行社等代为销售,“我们已注意到还是有不少旅客尤其是中老年旅客,他们不会上网,而且不太愿意用信用卡在网上支付票款,他们更放心与航空公司的工作人员面

对面地完成咨询、订票等程序,所以我们也

在上海开设了旅游服务中心营业处,希望为这部分旅客提供一站式服务。”亚航销售总监张庆福说。
业内人士也指出,航空公司适当保留一定数量的营业厅,不仅可以提供机票查询、航班预订、订单修改、付费服务选购、航空保险、旅游套餐及酒店预订等服务,还是很好的售后服务平台,有利于面对面解决旅客的投诉和纠纷;“背靠背”的服务方式是发展方向,但无论发展到何种阶段,“面对面”的服务绝不应该完全淡出。

“型男”展现阳刚美

昨天,“Uno先生2013型男模特大赛”在梅龙镇广场举行。来自两岸三地以及马来西亚的新生代男模角逐总冠军,展现新一代“型男”的阳刚之美。
本报记者 孙中钦 摄影报道



桃农灌排汗如雨 结出黄桃分外甜

奉贤、金山枫泾黄桃今天登场

本报讯 (记者 朱全弟)今天上午9时、晚上7时,奉贤黄桃和金山枫泾黄桃分别在奉贤青村镇“南上海特色农产品交易市场”和长宁区百联西郊购物中心登场。上海百年才遇的高温天气,使得今年黄桃来之不易,甚至有桃农为护理果树而中暑。

黄桃采摘前期,记者分别走访了金山枫泾和奉贤青村的黄桃基地。在枫泾镇五星村上海欢欣果树种植专业合作社里,桃农黄土根竟然有一个多月没有好好睡一觉。每隔5-6天,他就要给果树沟渠进一次水,为了避开白天地表温度高的时段,他在夜里10时以后进水,第二天上午10时前再放掉沟渠中的

水。进水时,为了确保沟渠存水量,他一锹一锹将沟渠缺口填小;放水时,为了加快出水速度,他又动手将缺口扩大。对一些位置太偏,沟渠浇灌效果不佳的桃树,他还特意“开小灶”,另外挑水浇灌,每次都是汗流浹背。即使在不需要进水的夜里,他也要去果林中察看,时刻关注土壤温度和湿度,因为黄桃怕旱也怕涝。

上周,在奉贤青村镇解放村,40℃的高温使记者们走了几步就浑身出汗,皮肤灼灼。回想在交易市场上,桃农民反映,今年夏季特别热,有人还中暑了。因为天气热,黄桃也长得特别甜,但是农民种得很苦。

市一妇婴东院 上午在浦东落成

本报讯 (记者 施捷 通讯员 傅兰玲)市第一妇婴保健院东院今天上午举行落成仪式,并即将进入试运行。

市第一妇婴保健院是我国最早成立的省市级妇幼保健院之一,建院66年来,已有50余万名妇女在一妇婴成功分娩。去年,一妇婴分娩数达1.5万,位列全市第一位,年门诊量突破83万人次,在全市乃至全国有着较好声誉。

新落成的市第一妇婴保健院东院位于浦东北蔡地区,毗邻花木社区,坐落于高科西路沪南路口,占地面积60亩,按照现代化、人性化、园林化标准设计,规划建筑面积71250平方米,核定床位500张(另设婴儿床250张),提供产科、妇科、计划生育科、乳腺科等门诊、住院服务。东院落成后,将填补浦东地区无三级甲等妇幼专科医院的空白。

眼耳鼻喉科医院东院 上午在浦江镇奠基

本报讯 (记者 施捷 通讯员 吴玮玮)今天上午,复旦大学附属眼耳鼻喉科医院东院在闵行区浦江镇奠基,成为落户闵行区浦江镇的首家三甲专科医院。

复旦大学附属眼耳鼻喉科医院东院东临浦瑞路,南临江月路,西接浦业路,北侧为规划中的浦江镇养老院,总用地面积66691平方米,规划床位数500张,一期工程总投资6亿元,预计2017年投入使用。先期施工的一期工程地上、地下总建筑面积近75万平方米,建成的医疗主体结构包括住院部、门诊部、急诊部及高压氧舱等,同时配备相关的医技部门。

复旦大学附属眼耳鼻喉科医院是国内唯一一所集眼科和耳鼻喉科医疗、教学、科研为一体的三级甲等专科医院,年门诊量超过160万人次,年手术量超过5万人次。

馒头能否使用添加剂? 难说

九三学社市委科技委员会、九三学社静安区委 联名呼吁完善食品安全标准制定

本报讯 (通讯员 陈丽霞 记者 江跃中)国内被允许使用的食品添加剂有2400多种,其中仅有近20%制定了安全限量标准、近40%的有检验标准。近期,九三学社市委科技委员会与九三学社静安区委开展联合课题调研,针对食品安全标准制定中存在的问题进行了梳理,呼吁提高标准科学性,维护人们的健康权益。

食品安全不协调引出问题

馒头能不能使用添加剂?看似并不难回答的问题,却由于在不同的规范中,馒头被分为不同的类别,让行业从业者难以“下手”。

在《食品安全国家标准食品添加剂使用标准》(GB 2760)中,馒头被归为粮食制品,不得添加色素;但在食品安全市场准入(QS)制度的食品分类系统中,馒头却是蒸煮类糕点一类,明确可以使用添加剂。如此的不协调远不止涉及馒头一种,它给食品的生产监管带来了很大困难。

课题组认为,食品安全不协调主要是多部门、多层次制定和管理造成的。目前,农业部、卫生部、商务部、质检总局以及各相关标准委等都在制定涉及食品且具有强制性要求的国家标准,形成多头管理格局。另外,根据制定主体的层级食品标准又可分为国家、行业、地方和企业标准。于是便出现了同一种食品、同样一种成分和同一技术特性在不同的标准中会有不同的要求和规定的情况。此外,横向的通用标准与垂直的产品标准不配套,也影响了标准的适用性和可操作性。

低糖食品标准几乎空白

我国现有的食品标准有4600多项,一些关键领域缺乏甚至没有标准的覆盖。比如在2400多种食品添加剂中,只有近20%制定了安全限量标准,这就给滥用添加剂提供了便利条件。此外,只有近四成添加剂有检验标准,检测方法标准的缺失直接影响了对食品安全因素的取证和断定,例如“地沟油”,就是因为没有有效的、有针对性的检测方法和标准,问题始终得不到解决。

课题组指出,虽然我国围绕化学、生物和物理的食品安全危害以及风险,架构了目前的食品卫生标准体系,但一些重要子体系、重要标准或者重要指标仍然不全,标准内容科学性和实用性仍然难以满足保护消费者的需求。比如,一些涉及高风险、特定人群的食品标准仍然不够,糖尿病人无蔗糖食品及低糖食品的标准几乎是空白;食用调和油、寿司、生制即食水产品等食品目前均无标准。

食品安全标准“超期服役”

课题组指出,我国现在大部分食品卫生标准制定于上世纪八九十年代,更新严重滞后。例如,《食品中污染物限量标准》(GB2762)、《食品中农药残留限量标准》(GB2763)系统化的清理整合均在2005年,而兽药残留限量标准,农业部于2002年发布至今已有10年未更新。食品安全标准的“超期服役”的现状,难以适应高速发展的社会对食品及其安全的需求。

与此同时,我国现行有效的食品相关的

4069项标准中,只有一成多采用了国际标准和国外先进标准。许多污染物限量指标低于国际公认标准,例如,黄曲霉毒素B1在谷类中的限量,我国是欧盟的5倍。正因为如此,才引出可口可乐饮料、雀巢婴幼儿食品可能存在重金属过量的争议。

动态修改维护食品安全标准

“现有的标准制定方法亟待改变,借鉴国际和国外发达国家成功经验,提高风险监测和评估能力与水平,缩小与国际先进标准的差距。”课题组建议,根据最新的科学研究和信息对化学制品的毒理和残留量进行重新评估,对标准实行动态修改维护。国际组织和主要发达国家均建立了基本的标准(技术法规)动态的维护机制,对旧的残留限量标准进行重新评估和修订或完全用新的标准替代。例如,欧盟于1992年开始对全欧盟范围内在植物保护产品中使用的所有活性成分进行为期12年漫长的重新复审程序。欧盟现有的农药残留限量法规每年都要进行许多次的修改和补充。日本对实施的肯定列表“临时残留限量”标准规定每5年复审一次。

课题组强调,增强立法过程和标准制定过程的公开性和透明性,让包括消费者在内的所有利益相关方全程参与其中,这样做不但能使制度更加完善、管理更为有效,也能重建公众对食品安全管理的信心。可以建立国家标准信息资源交流平台,鼓励食品生产经营者和消费者通过该平台为食品安全标准的制定、实施、监管提供建议,增强标准制定过程中社会成员的参与程度。