

民航“要客”规定已有20年

从业人员坦承“要客”因素致航班延误现象的确存在

日前,有媒体记者在微博爆料称,中国红十字会总会常务副会长赵白鸽4月7日搭乘南昌飞北京的国航CA1582次航班时迟到,在飞机舱门已经关闭后仍成功登机,引发公众质疑。这起事件,也让一个并不为公众了解,但在民航系统内特别是航空公司、机场方面非常重视的名词——“要客服务”浮出水面。

记者了解到,实际上早在1994年,当时的中国民用航空总局就曾公布实施修订后的针对省部级领导干部等重要旅客(简称要客)乘坐民航班机的服务规定。其中包含为要客提供订票优先、行李交付优先等优质服务。

在过去20年时间里,这一规定成为各航空公司、机场为要客服务的重要准则。不过,该规定中,并无要客在机舱门关闭后仍可登机、先飞等特权内容。航空公司员工坦承,因要客因素导致航班延误现象的确存在。

对此,民航专家表示,公众可能对“要客服务”存在误解,而根据我国民航现阶段发展水平看,未来一段时间内,要客服务依然会继续。

要客特殊

民航部门服务规定已存20年

记者查询航班信息发现,被曝光的国航CA1582次航班,实际起飞时间为当日8时43分,比原定时间晚点18分钟。

多位民航从业者称,上述事件中可能并非舱门关闭后还可以登机,更大的可能是:航空公司和机组被告知该航班有“要客”。

因为二次开舱在民航系统内部是很严重的情况。“除非是非常特殊的紧急情况,比如飞机关上舱门后,机上旅客出现急病,或者其他极特殊情况。”国内某大型航空公司机场地勤资深员工珠珠(化名)告诉记者。

多位航空公司内部员工向记者表示,航空公司一般得知该航班有重要旅客未登机,通常的做法是:就算航班延误,也会等待“要客”登机后才起飞。

“要客”,并不为普通公众熟悉。而实际上,早在1994年,当时的中国民用航空总局就公布实施了修订后的《关于重要旅客乘坐民航班机运输服务工作的规定》。规定显示,要客乘坐航班,可享受到一系列高于普通旅客的优质服务。

内部员工

坦承确有为要客致航班延误

随着红会副会长被曝使用“特权”登机后,民航要客服务的规定也受到了公众质疑。对此,刘光才教授表示,公众可能对于有关要客服务的规定有一些误解。因为在规定中,并无飞机可以等候要客而延误、让领导先飞的相关“特权”内容。近些年出现的“特权”现象,可能还是出现在服务中的具体操作上。

多家航空公司员工也向记者坦承,因为对“要客非常重视”,的确存在航班为等要客而延误的现象。

某大型航空公司首都机场地勤人员王志(化名)以及珠珠都向记者透露,在多年机场地勤工作中,也的确遇到过“要客”登机迟到的情况。王志告诉记者,“要客”

航空公司

已重视要客因素导致的航班晚点

记者注意到,伴随着近几年治理航班延误力度的加大,对于可能出现的因要客乘机因素带来的航班延误情况,民航管理部门、航空公司多年前就给予重视并采取了相关措施。

中国民航局曾要求,对航空公司在规定时间内平均延误率高或平均延误时间长的航线或航班,取消其经营权。定期向社会公布各航空公司航班正常率。

2007年,以首都机场为代表的国内民航业开始大范围治理航班延误工作。民航华北空管局在2007年曾出台措施,要求加强与航空公司、机场要客保障部门的信息沟通,认真核对“要客”飞行计划,密切监控飞行动态,出现延误(延误时间超过15分钟)等不正常情况时,事发地管制单位应及时向管调通报动态信息,管调按工作程序向空管局值班领导、总局空管局运行管理中心报告,并采取必要措施,降低影响。

而如今,要客服务依然存在,并越来越受到航空公司、机场的重视。在中国民用航空局官方网站查询,有关提升要客服务质量的宣传文件非常多。

对此,中国民航大学民航发展政策与法规研究中心主任刘光才教授接受记者采访时表示,“要客服务”在民航运输服务领域是一项重要内容。在上世纪90年代初,出台“要客服务”规定与特定的历史环境和现实需求有关。

刘光才教授介绍,当时民航改革后,隶属于国务院直属机构。此后,按照国务院规定,给予民航运输四大职能,其中包括重大运输职能。这项职能比较丰富,有救灾抢险、中央重要会议、两会期间运输服务保障、中外高级外交人员的运输服务保障等。针对上述内容,当时出台了一系列相应的规范和规定,比如救援抢险职能上,有相应的预案,当然,对于要客服务上也出台了专门有针对性的规定。

的级别如果很高,一旦迟到,航班通常会采取的措施是宁可延误起飞也会等候。珠珠向记者解释道,航空公司非常看重“要客”,一旦因为服务不到位,被“要客”投诉,在公司内部是很严重的事情。“这种投诉是普通乘客所不能比的,所以航班宁可延误10到20分钟,也会等‘要客’登机后才起飞。”珠珠告诉记者,如果是非常高级别的“要客”,航班延误等候的时间会更长。

那么,一旦遇到上述情况,航空公司特别是地勤、机组该如何向同机的旅客来解释呢?对于记者的疑问,珠珠告诉记者,“这是最好办的。”一般情况下,都会以“航空管制、流量控制”等原因来通知旅客。

2007年,国航出台了《治理航班延误的12项保障措施》。其中提到:“要客服务中心进一步细化要客服务流程,与机场要客部积极沟通,共同监控要客登机时间。降低因要客原因造成航班延误。”

首都机场采取的措施中还特别提到,重要旅客要求晚登机时,要客部人员则会严格按照登机时间提醒旅客航空公司,坚决杜绝因为人为因素而造成的航班延误。

曾在北方某大型国际机场担任国航值机柜台值班经理多年的李聪(化名)向记者表示,公司在国内一些大型机场都设有“要客服务中心”,专为这些“要客”提供服务。为确保要客及时登机,要客抵达机场,一般会直接进入贵宾休息室,为其安排专门的VIP通道。如果航班有任何变动,工作人员会及时与“要客”沟通,尽量做到避免要客因素导致航班延误。



关于重要旅客乘坐民航班机运输服务工作的规定(部分)

第一条:重要旅客的范围

- 一、省、部级(含副职)以上的负责人;
- 二、军队在职正军职少将以上的负责人;
- 三、公使、大使级外交使节;
- 四、由各部、委以上单位或我驻外使、领馆提出要求按重要旅客接待的客人。

第三条:优先保证重要旅客的机票、座位

- 一、重要旅客订座、购票,应予以优先保证。
- 五、凡有重要旅客订座、购票的航班,不应随意取消或变更。如有变更,应尽早通知重要旅客的购票单位,并做出妥善安排。

第五条:优先为重要旅客办理乘机、到达手续

- 一、值机部门应优先为重要旅客办理乘机、行李交运、联运等手续。在未设头等舱的航班上,应尽可能地将较舒适的座位提供给重要旅客。
- 二、重要旅客的行李要贴挂“重要旅客(VIP)”标志牌。装卸时,要逐件核对,防止错运、丢失或损坏。始发站和经停站在装卸行李、货物时,要将贴挂“重要旅客(VIP)”标志牌的行李放置在靠近舱门口的位置,以便到达站优先卸机和交付。
- 三、重要旅客到达目的地后,应先向重要旅客交付交运行李。

第六条:做好重要旅客的地面接待服务工作

- 一、要客服务部门接到有重要旅客的通知后,应事先准备好贵宾休息室,并备妥供应物品。
- 二、要客服务部门应派专人协助重要旅客办理乘机手续和提取行李。
- 三、服务员必须掌握航班信息,及时将航班起飞时间通知重要旅客,并负责引导重要旅客上飞机。
- 四、航班延误时,应首先安排重要旅客的休息和食宿。
- 五、贵宾休息室的服务人员要按规定着装,举止大方,热情有礼貌,主动、周到地做好服务工作。

第七条:做好重要旅客的机上服务工作

- 一、乘务组应事先掌握重要旅客身份和是否有特殊服务的要求,并根据掌握的情况研究具体服务方案。
- 二、乘务员要热情引导重要旅客入座并为其保管好衣帽等物品。
- 三、配餐部门应根据重要旅客特殊服务的要求,配备餐食和供应品,要保证食品新鲜、美味、可口。
- 四、乘务员要根据每位重要旅客的情况,主动、热情、周到地做好机上服务工作。
- 五、乘务员要加强客舱巡视,及时满足重要旅客的服务要求。
- 六、乘务员应引导重要旅客先下飞机,并热情送行。

资料来源:中国民航局官网

专家解读

“要客服务”转移职能还需时间

中国民航大学民航发展政策与法规研究中心主任刘光才教授向记者表示,“要客服务”可能在一段时间内仍会继续,这一点是由中国民航现阶段的发展现状决定的。

在欧美一些国家,民航比较发达,但通用航空更加庞大,基础好。

如美国的一些国会议员,有时会乘坐自己的私人飞机出行。因为美国公务机非常普遍,直升机很多,而且相对便宜。

而在中国,公务机的服务开展还处于起步阶段,在国内购买飞机、运行成本等都较昂

贵,加上我国空域改革目前也处于起步阶段,大范围的私人、公务飞机要飞起来,还面临一些困难。

刘光才教授说,在西方国家,航空运输的塔基是通用航空,包括作业飞行、公务飞行、私人飞行等,而民航则处于塔尖。

“在中国正好相反,是倒金字塔结构,民航发展每年的飞机数、旅客数以及创造的效益,是很大的数据,而整个通用航空一年创造的效益还不到50亿元,是很小的比重。”刘光才教授表示。

(据新华社)