



遇到极端天气,在大量航班被延误、取消的情况下,处置标准不明往往会激化旅客与航空公司的矛盾。

“

“航班延误,旅客闹得越凶则获赔越多”的情况将有所改观。日前,中国民航局发布《航班正常管理规定(征求意见稿)》,明确航空公司应该制定并对社会公布航班延误经济补偿方案,包括是否对航班延误进行补偿,补偿的范围、条件、标准等。而对于天气、突发事件、空中交通管制等非航空公司原因造成的航班延误、取消,航空公司可以不承担餐食、住宿费用。在征求意见后,该规定计划于今年10月30日实施。

”

航班延误赔偿将告别讨价还价

因天气等非自身原因延误 航空公司不承担食宿费用

承运人应公开补偿标准

本次公布的征求意见稿,核心问题是规范航空公司对航班延误后的处置措施。其中提及,如果机务维护、航班调配、机组等航空公司自身原因,造成航班在始发地延误、取消,航空公司应向旅客提供餐食或住宿等服务。

如果天气、空中交通管制、安检等非航空公司自身原因,造成航班在始发地延误或取消,承运人应协助旅客安排餐食和住宿,但费用由旅客自理。如果航班在经停地延误或取消,无论何种原因,航空公司均应向经停旅客提供餐

食或住宿服务。

同时,民航局要求航空公司制定并对社会公布航班延误经济补偿方案。方案中应明确是否对航班延误进行补偿、补偿范围、补偿标准等内容。在航班延误时,航空公司应严格执行经济补偿方案。

“以往经常有旅客闹得越凶获赔就越多,而这种情况日后将有所改观。”一名民航业内人士分析,一直以来,航班延误后的经济补偿方案相当模糊,民航很少对旅客公布,不同舱位,延误时间不同,相应的补偿方案也没有明确的

标准。

他说,这导致航空公司和旅客讨价还价时有发生。一些公司为了保证后续航班不受影响,往往最终听从旅客的开价。而这对航空公司和那些没有维权的旅客来说都有失公平。

但也有受访旅客认为,航班延误后的经济补偿,一直是群体性事件的主要起因,为了避免航空公司与旅客相互纠缠,赔偿标准应由民航局来发布,而征求意见稿仍然要求航空公司自行制定,相当于又将皮球踢给了航空公司。

■征求意见稿摘要

航班延误怎么办

- ◆ 承运人应通过官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式,及时、准确地向旅客发布航班延误、取消信息及航班动态。
- ◆ 航班延误或取消时,承运人应根据客票使用条件,为旅客妥善办理退票或改签手续。发生大面积航班延误时,承运人应根据旅客意愿,不受客票限制条件的约束,免费为延误航班旅客办理退票和改签。
- ◆ 发生航班延误或取消后,承运人或应当按照下列情形为旅客提供食宿服务。
 - (一)由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因,造成航班在始发地延误或取消,承运人应当向旅客提供餐食或住宿等服务。
 - (二)由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因,造成航班在始发地延误或取消,承运人应协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。
- ◆ 承运人应制定并对社会公布航班延误经济补偿方案,方案中应明确是否对航班延误进行补偿,补偿的范围、条件、标准等内容。

对占机、冲击机场等行为要及时出警

征求意见稿中提及,航班在机坪上的延误超过3小时(含),航空公司应在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下,经空管部门同意后,将飞机返回停机位,安排旅客下飞机等待。

航空公司还有责任制定并对社会公布机坪长时间延误应急预案,包括机坪延误时的信息告知、餐饮服务提供时间、下机的条件及限制。

中国民航局此次在征求意见稿中明确,机场公安对违

反法律法规的占机、冲击机场、破坏服务设施、攻击民航工作人员等行为,要及时出警、果断处理,维护机场运行秩序。

网友担忧操作有困难

《航班正常管理规定(征求意见稿)》发布后,在网上引起热议。航空自媒体“FATIII”在微博上质问:“天气等情况导致延误,承运人协助旅客安排食宿,费用由旅客自理。但不知道民航局打算怎么落实?”也有网友担忧,一旦遭遇大面积延误,航空公司忙于退票改签,根本无力协助安排食

宿。

实际上,民航华东局、上海机场、东航等16家单位曾联合承诺,因航空公司原因造成航班延误2小时以上,免费为旅客提供饮料,用餐时段免费提供餐食;延误4小时以上,征求旅客意见免费为旅客提供宾馆休息。但最终这种服务模式没有被列入意见稿中。

中国民航局此次规定,空管部门如果因工作责任影响飞行安全或航班正常,而且逾期不改,将被处以1000元以下罚款;航空公司、机场,如果未按要求提供航班延误旅客服务,将被处以2万元以上10万元以下罚款。而知情者称,上述处罚太轻,很难起到警示和惩罚的目的。

江苏推行流动人口居住证制度

居住证全省通用 与基本公共服务待遇挂钩

居住证全省通用且与公共服务挂钩。江苏省日前正式印发《江苏省新型城镇化与城乡发展一体化规划(2014—2020)》,根据规划,江苏将在今年年底前全面实行流动人口居住证制度,可在全省通用。此外,江苏将推行居住证与基本公共服务待遇挂钩。

江苏省公安厅治安总队政委张兰青介绍,2011年4月,苏州在全省率先推出居住证制度。苏州市副市长、公安局长张跃进介绍,居住证淡化了户籍概念,强化“居住”两字,由“治安管理”向“公共服务”转变。目前,持居住证的苏州外来人口在教育、卫生医疗、就业保障、住房保障等13个方面,都可享受城市常住户籍居民同等或基本同等待遇。

江苏目前有近1700万流动人口,居住证将在全省通用。张兰青举例说,例如在南京领取了居住证,可以在全省

其他12个省辖市通用,享受相同的权益。

居住证全省通用

领到居住证的外来人员不仅能在医疗保险、就业、上学等方面享受与当地市民同等的服务,还能在全省13市实现“一证通用”。也就是说,假如一位常州市民在南京办理了居住证,即使他离开南京到无锡工作,可以继续沿用原有的居住证,享受相应福利。

务工者逐步转居民

江苏省现有进城务工人员约1000万,其中本省约600万、外省约400万,这部分人实际上基本未能享受城镇居民的待遇。因此,《规划》提出要统筹推进户籍制度改革与基本公共服务均等化,把有能力、有意愿、长期在城镇务工经商的农民工及其家属逐步转为城镇居民,使在城

镇就业居住但未落户的城镇常住人口能够享受相应的城镇基本公共服务。同时这些务工人员或被纳入住房公积金制度覆盖范围。

考虑到江苏地区尤其是苏中、苏北和苏南的一些中小城市和小城镇的人口较少,本次江苏计划在这些区域放宽准入条件,只要农业转移人口拥有合法稳定住所或合法稳定职业,就能顺利在城镇落户。

明年南京户口全市互迁

目前,苏州和无锡具有合法稳定住所的本地居民,已经可以不受就业限制在省辖市范围内互迁。南京和常州也在不久前出台户籍制度改革方案,其中南京表示将在2015年开始实行本市户口互迁,只要符合要求,六合、高淳、溧水、江宁四区和市区户口将能自由互迁。

出租车电召服务

交通部向社会征求意见

电召接单后未出车算拒载

27日,记者从交通部获悉,为适应手机软件约车等出租汽车电召服务快速普及推广的新形势,维护出租汽车市场良好秩序,交通部起草了《关于促进手机软件约车等出租汽车电召服务有序发展的通知》(征求意见稿),现向社会公开征求意见。

驾驶员终端软件不可转让

征求意见稿指出,各地交通运输主管部门要监督手机软件约车信息服务商加强驾驶员终端软件的发放与使用管理,完善管理制度,规范管理程序,防止利用手机约车软件进行非法营运。

意见稿称,手机软件约车信息服务商在发放驾驶员终端软件时,应当与城市出租汽车服务管理信息系统中相关信息进行比对,验证申请注册的驾驶员和车辆具备合法营运资格后方可予以发放。

出租汽车驾驶员取得驾驶员终端软件使用权后,不得转让或者租借给他人使用,丢失或更换手机时应当及时注销或更新服务账户信息。在机场、火车站等设立统一出租汽车

调度服务站或实行排队候客的场所,出租汽车驾驶员应当服从调度指挥,按顺序排队候客,不得通过手机约车软件等方式在排队候客区揽客。

电召接单后未出车视为拒载

征求意见稿称,使用手机查询或者应答约车业务的,应当在车辆停止、不影响行车安全的状态下进行。鼓励研发使用符合安全规定、方便驾驶员操作的新型应答接单硬件设施设备。

出租汽车驾驶员在接单即时约车业务成功后,应当按照规定开启电召服务标志或暂停运营标志,并准时到达约定地点。对接单后未按承诺提供出租汽车电召服务的,视为拒载行为。

出租汽车电召服务收费,应当符合当地的出租汽车运价管理相关规定,不得违反规定加价、议价。对违反规定收取其它费用的,乘客有权拒付车费,并可向城市交通运输主管部门投诉,按有关规定处理。

(本版稿件据新华社)

太平人寿枣庄中支全体员工学习“做最有用的好员工”

为帮助员工明确自我定位,激励员工积极融入企业文化,枣庄中支组织内勤员工,利用下班时间收看著名华人培训师艾莫先生的讲座“做最有用的好员工”。

在讲座中,艾莫老师深深道出了企业对员工的要求,告诉大家为什么要做最有用好员工、什么是最有用的员工以及怎样做最有用好员工。他用风趣的语言,生动的讲解带领大家宣召正确的职业定位,塑造完美的职业品格。在学习过程中,大家仔细聆

听,认真记录每一句触动心扉的哲理箴言。

当讲到企业成长的四个阶段时,枣庄中支总经理潘延亭还与大家一起讨论枣庄中支的发展历程,大家对公司的发展状态和发展方向形成了统一的认识,也让在场的每一个人都可以结合实际规划自我成长渠道,为做一名符合公司发展需要、能在自身岗位上发挥最大价值的“最有用员工”而不懈努力!

(赵哲倩)