

交通运输部:航班延误新规将于明年实施

航班因天气延误 费用旅客自理

这条规定20年前就有了

记者22日从交通运输部获悉,《航班正常管理规定》已发布、将于明年1月1日起实施。该规定对于航班延误涉及的经济赔偿、旅客食宿等问题进行了统一、明确的规范。

对于航班延误后发生的经济补偿问题,该规定明确指出:航空公司应制定并向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。

“航班延误赔偿”的新闻话题近年不断,此次《规定》中关于航班出港延误旅客服务的章节备受业界关注。《规定》明确航空公司自身原因、国内航班备降等三类情况下,一旦发生航班延误,航空公司必须为旅客食宿买单。

但是,有一种情况需要旅客自己买单: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,造成航班在始发地出港延误或者取消,承运人应当协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。这条规定在网上引发热议,有网友评价说:“无论怎样,飞机发生延误,旅客已经受到损失,为什么还要我们买单?”

“其实,这条规定20年前就有了,并非新规定。”一家航空公司负责人解释,

航空公司是否执行还有待观察

不过,航空公司是否应该买单,在业界引来争议,“应该先说明一下为何20年后会重申规定。”

据介绍,2004年民航总局为加强民航服务,出台《航班延误经济补偿指导意见》若干规定:航空公司因自身原因造成航班延误标准分为两个:一个是延误4小时以上、8小时以内;另一个是延误超过8小时以上。上述两种情况,航空公司要对旅客进行经济补偿。意见出台后,有旅客过分维权行

为愈演愈烈,“实际上,非航空公司原因造成航班在始发地延误或取消,增加的餐食、住宿支出由乘客自理,是国际惯例。”

“尽管有此规定,但多数航空公司还是为旅客买单。”一家航空公司负责人坦言,天气原因导致航班延误,航空公司一般会为旅客安排免费住宿,“有的旅客还埋怨怎么安排这么差的住宿。其实,他们不知道,航空公司本来可以不必这样做。”这样做一方面出于行业竞争激烈,另

1985年1月1日制定、1996年2月28日修订的《中国民用航空旅客行李运输规则》便提出,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,费用可由旅客自理。记者查询国内多家航空公司网站,发现确实在网站上早已有此规定。

没有明确赔偿方案出台时间表

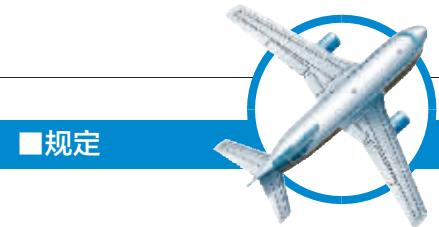
相比延误食宿问题,延误赔偿等更受关注。此次《规定》明确承运人应当制定并公布运输总条件,包括是否对航班延误进行补偿;若给予补偿,应当明确补偿条件、标准和方式等相关内容。明确航班出港延误及取消后的旅客服务内容。

记者梳理公开信息发现,早在2011年,中消协便因为航班准点率问题,要求航空公司公布延误赔偿方案,但航空公司一直没有任何动作。“现在

基本上是各级航空公司根据自己情况制定。”业内人士透露,2010年中国航空运输协会曾公布《航空运输服务质量不正常航班承运人服务和补偿规范(试行)》,其中规定延误4~8小时(含8小时),向旅客提供价值300元的购票折扣、里程或其他方式等值补偿,或是人民币200元;8小时以后,向旅客提供价值450元购票折扣、里程或其他方式的等值补偿,或是人民币300元,“但补偿标准不具备强制性。”

“这次明确规定公布补偿方案是一大进步。”航空专家也坦言,没明确航空公司出台延误补偿方案时间表,给方案内容威慑力“打了折扣”。

“问题又来了,为什么百姓会认为航空公司应为各种延误买单?”业内人士分析,由于与航班延误有关信息还不透明,发生延误,他们才认定是航空公司的责任。现在也需要信息完全透明,既方便发现问题、有效追责,又可以起到监督作用。



■ 规定

晚到港多长时间算延误?

● “航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过15分钟的情况。“航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过15分钟的情况。

航班延误旅客食宿谁买单?

● 航空公司自身原因,包括机务维护、航班调配、机组等造成航班在始发地延误或取消,航空公司应当向旅客提供餐食或住宿等服务。

● 国内航班在经停地延误或者取消,无论何种原因,承运人均应当向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

● 国内航班发生备降,无论何种原因,承运人均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

● 非航空公司原因,包括由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等因素,造成航班在始发地出港延误或者取消,航空公司应协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。

停多久必须安排乘客下机?

● 机坪长时间延误,航空公司应每30分钟向旅客告知一次航班动态信息,包括延误原因、预计延误时间等。

● 机坪延误期间,航空公司应保证盥洗设备的正常使用,必要时提供医疗服务。

● 机坪延误超过2小时(含)的,航空公司应为客舱内旅客提供饮用水和食品。

● 机坪延误超过3小时(含)的,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。

综合新华社、《南方都市报》

迎接G20 人人讲文明
做文明有礼浙江人

中共浙江省委宣传部 省文明办宣

礼让斑马线

