

机票“秒退”、行李收费差异化… …

今起乘机出行将有这些变化

机票退款慢、投诉渠道不通畅、行李托运费贵… …针对旅客乘机出行的难点、痛点,民航局颁布《公共航空运输旅客服务管理规定》,重点聚焦消费者权益保护,对客票销售、行李托运、超售处置等易于产生纠纷的环节提出明确要求。

新客规将于9月1日起正式实施,旅客出行会有哪些变化?



旅客在成都天府国际机场 T2 航站楼办理自助值机。(资料图片)

客票退票:

7个工作日内
办理完成退款手续

客票变更、退票是旅客投诉较多的环节。新客规对不同情形下的客票变更与退票工作提出了原则性要求,特别是为解决民航退票速度慢的问题,要求航空公司和航空销售代理人在7个工作日内办理完成退款手续。

记者走访发现,各家航司正通过不断优化客票退改工作流程、改造系统等方式,大幅缩短客票退款时限。目前,部分航司在直销渠道已实现客票“秒退”。

值得一提的是,针对网络购票环境,新客规要求承运人或者其航空销售代理人要在旅客购票时,明确告知航班信息、客票使用条件、餐食情况、行李运输规定等主要服务信息,出票后还要将客票有效期、出行提示信息、获取运输总条件方式等重要信息告知旅客,进而更好保护旅客的知情权。

行李规定:

不再“一刀切”
航司可自行制定标准

行李是“不说话的旅客”。新客规不再对行李尺寸和重量、免费行李额、逾重行李费、小动物运输等进行统一规定,而是要求承运人根据企业经营特点自行制定相关标准。

据悉,部分航司已经更新相关行李规定。以中国联合航空为例,按照调整后的规定,一大亮点是托运行李单价由“航距定价模式”调整为“按件固定计费模式”。

“过去航距在800公里到2000公里的一件普通行李托运费通常为180元,本次调整后,以‘逾件行李费’为例,超过客票所含免费行李件数的行李,将按每件90元的标准收取费用,线上购买还有优惠。”中国联合航空客

户(信息)部总经理霍娜表示,调整后的规定更为简洁,且价格下调幅度明显,能让旅客切身体会到乘机出行的实惠与便捷。

此外,行李错运、漏运,长期以来是

各国民航服务的难点。对此,新客规要求承运人、机场等方面建立托运行李监控制度,防止发生行李运输问题。同时,重点明确了行李延误、丢失、损坏等情形下的处置要求,充分保护旅客财产权益。

超售处置:

不得随意使用优先登机规则

超售是国际民航界的通行做法,既能满足更多旅客的出行需要,也能有效避免座位虚耗。

“目前行业存在超售后的处置不够规范等问题,旅客投诉较多。”民航局运输司司长于彪介绍,新客规在借鉴国外经验的基础上,对超售时的信息告知、征集自愿者程序、优先登机规则、被拒绝登机旅

客赔偿等进行了明确规定。

记者注意到,新客规强调承运人等应当在经征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者后,方可根据优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。同时,优先登机规则应当符合公序良俗原则,考虑的因素至少包括老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等。被拒绝登机旅客还应获得相应赔偿、相关服务。

旅客维权:

被投诉企业必须在10个工作日内处理完毕

投诉是旅客重要的救济渠道。新客规增加了“旅客投诉”一章,规范了投诉处理流程,进一步健全投诉反馈机制。

“此前,外国、港澳台地区承运人的投诉处理时限为20个工作日,本次修订明确所有被投诉企业的投诉处理时限均为10个工作日,强化了市场主体的投诉处理能力要求。”于彪说,整个投诉处理流程更加

清晰,处置时间界限明确。

旅客维权渠道有哪些?民航人士介绍,新客规要求承运人、机场、航空销售网络平台等各方设置投诉渠道,并向社会公布。如果旅客投诉后没有得到满意答复,还可以拨打“12326”民航服务质量监督电话进行反映。

据新华社

我国已初步建成“三位一体”海空立体救捞网络

记者8月31日从交通运输部了解到,作为我国唯一一支国家海上专业救助打捞力量,中国救捞已初步建成空中立体救助、水面快速反应、水下抢险打捞的“三位一体”海空立体救捞网络,救捞整体发展水平和综合能力位居世界前列。

在当日举行的交通运输部专题发布会上,交通运输部救助打捞局局长王雷介绍,目前,中国救捞力量部署有效覆盖了我国全部沿海水域、国际搜救责任区,在我国1.8万多公里海岸线上共设置了24个救助基地、88个救助船舶值班待命点、8个救助飞行基地、115个临时起降点,并建立了19支应急救援队。

王雷表示,针对各海区救助特点,中国救捞实时对救捞船舶、直升机等装备和人员进行优化,将大马力救助船舶署在通航密集区和事故多发水域,最大限度发挥联动效应。目前,救捞应急保障力量在9级海况下(12级风14米浪高)能够出动,在6级海况下(9级风6米浪高)能够实施有效救助。

据了解,中国救捞目前拥有各类救捞船舶209艘,其中最大救助船“101”系列共3艘,配置在3个海区;打捞工程船舶单船起重能力达到5000吨,整体打捞能力达50000吨;饱和潜水已具备300米水深作业能力;遥控无人潜水器作业深度达6000米,一次溢油综合清除回收能力单船达3000吨。此外,中国救捞还拥有救助直升机20架,飞行救助半径110海里,单次最大救助人数可达20人,并已实现复杂气象条件下跨区域长距离救助和船载直升机联合救助。

据新华社

四部门发文要求保障秋季学校食品安全

市场监管总局等四部门8月31日发布通知,要求统筹做好疫情防控和秋季学校食品安全工作。校外供餐单位和学校要严格落实食品安全主体责任,开学前全面开展自查。发生洪涝灾害地区的校外供餐单位和学校食堂,不得使用洪水浸泡过的食品原料加工制作食品。

这是记者8月31日从市场监管总局获悉的。市场监管总局联合教育部、国家卫生健康委、公安部印发《关于统筹做好疫情防控和秋季学校食品安全工作的通知》,部署统筹做好疫情防控和秋季学校食品安全工作,深入开展校园食品安全守护行动,不断完善校园食品安全管理协作机制,强化联动执法,形成监管合力,严防发生重大食品安全事件。

通知要求,各地教育部门要督促学校落实食品安全校长(园长)负责制和学校相关负责人陪餐制度,加强学校食堂等场所的食品安全管理。各地市场监管部门要督促校外供餐单位全面落实食品安全主体责任,严格查验进货原料,规范食品加工制作行为;进一步加大对校外供餐单位、学校食堂和学校周边食品经营者的监督检查力度和频次,做到全覆盖;强化禁止向未成年人售酒监管,严格执行学校周边不得设置售酒网点的规定。各地卫生健康部门要加大疫情防控知识宣传教育,指导学校开展食源性疾病预防知识教育。各地公安机关要及时受理、依法立案侦查涉嫌犯罪的食品安全案件,依法严厉打击学校及学校周边食品安全犯罪行为。

据新华社

省内无中高风险地区后可恢复跨省团队旅游

记者8月31日从文化和旅游部获悉,根据文化和旅游部市场管理司近日印发的《旅行社新冠肺炎疫情防控工作指南(第三版)》,省(区、市)内无中高风险地区后,可恢复旅行社及在线旅游企业经营该省(区、市)跨省团队旅游及“机票+酒店”业务。

根据最新指南要求,要坚持常态化精准防控和局部应急处置有机结合,原则上不对全行业实行“一刀切”。结合疫情防控中高风险地区管理措施,实施跨省旅游经营活动联动管理。对出现中高风险地区的省(区、市),立即暂停旅行社

及在线旅游企业经营该省(区、市)跨省团队旅游及“机票+酒店”业务。

指南明确,旅行社要对旅游产品进行安全风险评估,不组团前往中高风险地区旅游,不承接中高风险地区旅游团队,不组织中高风险地区游客外出旅游。相关区域列为疫情中、高风险等级时,未出发的旅游团队必须立即取消或更改旅游行程。

同时,旅行社应控制组团规模,提倡小规模旅游团队。要强化数据分析,科学安排团队旅游线路、规模和出游时间,分时段、分批次、分区域开展旅游活动,避免游客聚集。

旅行社应加强行前排查,做好游客信息采集、健康档案、检测登记,要求游客报名时如实告知与旅游活动相关的个人健康信息,出示健康码并在出行前再次核验。

针对游客,指南要求游客乘坐汽车等交通工具应全程佩戴口罩,严格执行景区和娱乐场所“限量、预约、错峰”等措施,主动配合接待单位做好疫情防控相关工作。

此外,团队旅游行程结束后,旅行社要做好旅游团队档案整理,妥善保管游客和员工的健康信息,建立工作台账,做到可查询可追溯。

据新华社