

《民航局航班正常管理规定(征求意见稿)》预计今年10月30日起施行。《征求意见稿》针对三种情况下航班延误的食宿安排作出不同规定:由于机务维护、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或取消,航空公司应当向旅客提供餐食或住宿等服务;由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非航空公司原因,造成航班在始发地延误或取消,航空公司应协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理;航班在经停地延误或取消,无论何种原因,航空公司均应负责向经停旅客提供餐食或住宿服务。《征求意见稿》刚出炉,就引发各方热议,航班延误,到底该由谁买单?

# 航班延误新政,你怎么看?

## 1 飞机延误原因 谁说了算

网友“蘇珣”说:作为信息极其不对称的乘客一方,航空公司怎么去证明天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等非航空公司原因,仅凭航空公司地面服务人员的一句通知?

网友“失之何傷”说:每次延误航空公司都可以说是天气原因,就都不需要负责了。延误原因由谁说了算,谁来监督?

媒体人赵小姐说:有一次被延误了12小时,睡到半夜,被叫起来可以走了。被耽误了时间为什么还得自己多花钱?

沈先生说:航空公司为乘客提供的住宿、食品通常质量一般,且常与宾馆方面有协议价格,实际成本并不高。新规一旦实施,食宿由航空公司安排,却都让乘客埋单,价格会不会有猫腻?

## 2 取消现金补偿 加强信息主导

机场运营、航空安全管理专家,北大纵横商学院特邀教授 朱文川:一是废除2004年出台的航班延误补偿指导意见,取消对旅客的现金补偿,代之以优惠券和返还里程等方式。二是航空公司有责任有义务在延误发生后承担相关的费用。民航局方面要对全部的航线航班进行大数据分析,

严惩虚占航线航班行为。  
国航股份西南营销中心 杨波:加强机场在航班延误信息通告中的主导权。必须建立起航空公司、空管向机场通报航班信息的机制,机场承担航班运营信息的协调管理责任,并由机场管理的公共平台实现对外信息的发布。  
中国民航飞行学院航空

运输管理学院副教授 许凌洁:民航局在2012年出台了《航班正常统计办法》,其中涉及航班延误的分类和民航有关单位(航空公司、机场)负有记录上报航班正常的义务,以及如何填写延误原因。但这个规定只是针对业内统计,其延误原因认定能否获得旅客认可还待商榷。

## 3 民航局应发布 统一补偿标准

发生延误后经济补偿金额是多少?虽然民航局早在2004年就已发布相关指导意见,但没有在以往出台的相关规定中制定统一的延误补偿标准。

不少航空公司希望民航局发布统一标准,避免航空公司与旅客相互纠缠,但这次征求意见稿中,仍然要求航空公司自行制定经济补偿方案。意见指出,航空公司未按要求制定、公布航班延误经济补偿方案或方案内容不符合要求的,由民航管理部门给予警告,责令改正。逾期不改正的,处3万元以下罚款。有业内人士认为,这是民航局在“踢皮球”。航空公司标准的权威性明显不如民航局,而且各家航空公司之间标准也可能出现差别。统一标准的缺失给“闹得大、赔偿多”顽疾的存在提供了土壤。

## 4 独立仲裁或可破补偿僵局

意见稿明确指出,机组应每30分钟向旅客告知一次航班动态信息。机坪延误超过2小时(含),机组应为客舱内旅客提供饮用水和食品。由此算是抓住了避免旅客情绪激化的关键所在。但令人遗憾的是,仍旧未对航班延误责任的认定及经济补偿的仲裁,作出更为细化的规定。  
参考海外经验,一种较为现

实的处理方法是明确航班延误原因的举证责任划分机制,令相对处于信息强势的航空公司承担更大的举证责任,同时设立独立第三方的仲裁机构对航班延误补偿纠纷进行调处仲裁,将机制外的“违法抗争”规制为机制内的“司法博弈”,以从根本上破解航班延误补偿纠纷的囚徒困境。  
本报综合



齐鲁晚报海南专机看房团  
第一季即将收官, 最后一批  
6月27日起飞  
去海南

海南看房专机席位火热预约中!

齐鲁晚报购房俱乐部海南置业会  
专享1万抵2万购房优惠



重汽济南接待中心: 0531-8750 5777 齐鲁晚报 购房俱乐部报名: 0531-85196595  
项目地址: 济南市市中区建设路(中段)85号三箭如意苑北门对面  
本广告仅作参考,不构成正式合同要约,开发商保留对其所有细节的最终解释权 and 修改权,最终以相关部门批准文件中所核准内容为准。

齐鲁晚报购房俱乐部四重保障

- 审核房企,确保五证齐全
- 实地勘察,体验居住品质
- 专机看房,签约免吃住行
- 会员专享,独家购房优惠

