

去年民航正点率不到七成,垫底航空公司准点率仅55%

航班延误成民航难解之题?

常坐飞机的旅客也许对“航班正常率”这个专业词汇不够熟悉,但一定对“航班延误”非常了解。近年来我国民航业承运量以年均10%以上的增速快速发展,航班正常率却低于国外平均水平,飞机晚点成为乘客最常抱怨的事儿。哪些因素会影响航班正常率?民航如何破解航班延误难题?

本报记者 杨万卿

航班延误趋于常态化? 行业多方努力破解

根据日前民航局通报的2014年航班正常率情况,10家航班正常率低于65%的国内航企“榜上有名”。中联航排名垫底,仅为55.57%;河北航空公司次之,正常率为58.82%。其余上榜航企还包括厦门航空、西藏航空、重庆航空等。幸福航空公司则被指因自身原因导致航班不正常的比例最大,达到50.49%。

排名一出,引发众多网友热议。对于趋于常态化的航班延误,大多数网友表示“吐槽无能”,段子手们也没错过“发挥”的好时机:没遇到过航班延误,怎么好意思说自己坐过飞机?

“延误属正常,准点是幸运”,这并不只是旅客的主观感受。中国民航局发布数据显示,2014年我国航班正常率平均仅为68.37%。数据客观地反映了当前航班延误问题的严重性。一些国外的机场和航空公司的航班正常率却能达到90%左右。相比之下,国内航班正常率屡为旅客诟病也不算委屈。

在航空业中,正常率是关键性业绩指标之一,它的高低与航班延误状态息息相关。山航运控中心副总经理戴卫中告诉记者,随着国内民航运输的快速发展,近年来国内航班正常率确实在走下坡路。10年前,国内航班正常率平均可达80%。

戴卫中解释,随着经济发展,旅客



机组人员和运控中心人员在飞行前进行有效沟通。

需求日趋旺盛,民航客货运输量都在迅速增加,飞机数量也在大规模增长。虽然各地纷纷新建和扩建机场,但目前航路规划建设的速度、机场建设速度和保障能力提升的速度,均难以满足新飞机大规模引进的配套需求,航班延误就是这种制约的直接体现。“就像在济南,随着私家车保有量的不断增加,地面交通也常面临拥堵的困境。”

没有人喜欢延误,但却常常遇上。今年3月份,民航局局长李家祥在接受采访时坦言,自己坐飞机同样遭遇过延误。造成延误的原因很多,2014年,民航局制定了相关管理原则和办法,并改进了航班延误统计方法,同时定期抽查各航空公司航班延误的情况,及时通报接受社会监督,以期提高航班的准点率。除了提高航空公司的运营质量,民航局也在提升机场保障能力及优化空管体系上下功夫。

和地面交通不同,每一趟航班都有明确的航路限制,并非“天高任鸟飞”。飞机越来越多,航班越来越密,空中道路的拓展建设速度相比之下有点“掉线”。有业内人士提出,航路的疏通关键在于空管体制机制的变革。值得期待的是,正在编制的中国民航“十三五”发展规划,将着力破解航班延误难题,空域规划更合理,航班更准点不再遥遥无期。

航空公司们也在各自想办法改进。根据民航局最新数据统计,2015年1至5月份,山航的航班正常率达到了平均72.36%,位居国内航空公司前三,在国内主要航空公司的正常率排名中,四月份山航名列榜首,同比提升4.61%;五月份列第二,同比提高11.17个百分点。



航空公司引进专业气象人员,能够对造成航班延误的恶劣气象进行准确预判。

恶劣气象不再无解 新技术助航企“斗”天

哪些因素会导致航班延误呢?有航空公司给出这样一组数据:恶劣的气象条件是造成航班延误的主要原因,占比达到70%;流量控制造成的航班延误占15%;由航空公司本身原因造成的航班延误占10%;由旅客自身原因造成的航班延误占5%。

戴卫中基本认可这一说法:“客观来说,航班不正常主要是天气原因、流量控制和其他空域用户活动等因素影响。就山航而言,由于航空公司自身原因比如飞机故障引起的航班延误,占比只有2%左右。”

面对影响航班正常最大的气象因素,航空公司只能束手无策吗?答案是否定的。“我们必须在‘靠天吃饭’的基础上,充分发挥航空公司的主观能动性。”戴卫中提到。从2013年开始,山航AOC(Airlines Operation Center 运行控制中心)大厅引进了专业的气象人员,面对恶劣气象导致的航班延误,专业人士可以预判出更加明确的起飞时间,也便于航空公司及时把信息通知给旅客。专门针对航空公司的气象系统也在开发试用中。

“安全是基本的服务,正常是最好的服务。”戴卫中强调,山航不断引进新技术,以确保航班正常率和安全飞行合二为一。比

如,山航正在持续完善公司CDM(协同放行系统)使用暂行规定,加强与机票代理的信息互通,合理安排旅客登机时间;充分利用ADS-B(接收机与空管系统)的信息,建立飞行跟踪系统和信息告警,提高航班调整效率,提升运行品质;大力推进HUD运行,提高HUD使用率,使飞行员不用低头就能在前方玻璃上获取仪表显示与资料。这些新技术的应用,使得当出现航班大面积延误时,后续的处置响应得到全面强化,航空公司可以及时启动应急程序,最大限度削弱延误带来的连锁效应。同时,航班大面积延误信息传递及发布机制的完善,也能让处于信息末端的旅客及时获取航班延误信息,调整出行计划。

另外,地面运作和离港流程是否顺畅也会直接影响航班正常率。地面运作和离港流程涉及机场、空管、航油、机务、客舱、清洁和航食等多个协作单位,在航空公司“中枢大脑”运控中心的协调下,每个环节必须紧密相扣,才能让航班安全正常。在这一点上,山航把运控中心设在济南,集中统筹协调指挥,分公司无需各自签派航班,极大提高了航班运行指挥效率,也为航班正常运行提供了便利条件。



山航对分公司航班进行统一签派,使得航班更加顺畅。



经过运控中心的统筹协调,航班大面积延误状况正逐步得到改善。

延误后服务有标准 信息服务日益受重视

对于高频率出行的商务旅客而言,正常率是选择乘坐哪家公司航班的一个重要指标。正常率低,必然会导致航空公司流失了部分含金量高的顾客资源。

更糟糕的是,随着航班延误频发,国内机场旅客“等待焦虑”的积压,发酵,近些年来,各种“候机楼暴力”(机闹)频繁上演,机场秩序维护和公共安全保障,面临着更大挑战和更多压力。

“在尽量避免航班延误方面,航空公司和旅客的诉求是一致的。飞机一延误,航空公司就要支出后续处理费用。存在延误的航班肯定会影响航空公司的运营收入,提高航班

正常率有助于航空公司节约成本。”戴卫中举了个例子,日前香港某航空公司的航班在延误20小时的情况下,为滞留旅客提供了包括自助晚餐及早餐在内的两顿正餐,并安排乘客入住当地价格高昂的酒店。所幸这笔不菲的额外费用支出最终换来的是旅客的满意及认可。

“换作山航,航班延误超过4小时,公司肯定也会安排滞留旅客餐食住宿。虽然因为天气原因导致的航班延误并不属于航空公司的‘负责’范畴。但在实际操作中,旅客会更倾向认为这是航空公司理所应当的服务,并不会特别在意航班延误的实际原因。”戴卫中说。

多数旅客理所当然觉得,只要航班延误了,航空公司就应该全管。有些旅客更把关注点放在航空公司的赔偿上。“大闹大赔,小闹小赔,不闹不赔”是不是航空公司对待滞留旅客的潜规则?“候机楼暴力”真的是获得赔偿的有效途径吗?

事实上,航班延误滞留旅客的补偿标准,行业已有相关规定。根据航班延误的时长,包括改签退票、餐食住宿、经济补偿等,航空公司都明确了相应的补偿标准。记者查询发现,不少旅客索赔案例,部分旅客对补偿结果不满意,并非航空公司“店大欺客”,而是该航班延误并非航空公司自身

造成的,按规定航空公司无需赔偿,为安抚旅客航空公司有时会做出让步,旅客却未必“买账”。

“航空公司现在越来越重视信息服务,不断完善航班大面积延误信息传递及发布机制,以便及时向旅客公布航班延误信息。多种方式向旅客通报航班信息,加强与机场信息互动,确保信息准确及时。”戴卫中提到,在等待延误航班起飞的过程中,相比起食宿等经济赔偿,更多旅客希望得知确切预计起飞时间,这是更为有效的安抚手段。信息服务也是一种客户意识。同时,他希望气象系统等新技术的引用,可以让信息服务更加到位。