

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，航班更准时不再遥遥无期。

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。



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。

“操作山航，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，旅客会更倾向于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

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，也为航班正常执行提供了便利条件。

造成的，按相关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延误信息，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。