



济南机场候机楼内人头攒动。 资料片

这些民航新规你都知道吗

安检过程不许拍照,航班因天气延误食宿旅客需自理

自2017年1月1日起,《航班正常管理规定》、《民用航空安全检查规则》、《2017年航班正常考核指标和限制措施》、《关于印发航班延误取消原因确认工作程序的通知》等多部民航新规开始执行,其中多项规定中的细则明确了航班延误后的责任划分,对民航的人、车、物安全检查做出了明确的规定,旅客安检方面也得到优化。

本报记者 白新鑫

航班因天气延误 食宿需旅客自理

2016年7月,交通运输部发布《航班正常管理规定》(以下简称《规定》),自2017年1月1日起施行。《规定》是近年来由国家交通部下发的具有法律效力的规章,从航班正常保障、延误处置、旅客投诉管理、监督管理、法律责任等各个方面,进一步明确了航空公司、机场、空管等航空运行主体的责任,细化了航班延误后旅客服务、赔付、信息通报、投诉管理等内容。对违规的相关单位可采取取消航班时刻、行政警告、罚款等监管措施。”山航规划与投资管理部法律事务管理单元经理周广东说。

据了解,《规定》中明确规定,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,造成航班在始发地出港延误或者取消,航空公司应当协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。由于机务维护、航班调配、机组等航空公司自身原因,造成航班在始发地出港延误或者取消;在经停地延误或者取消;航班发生备降这三种情况航空公司应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。

“其实航空公司跟旅客之间是一种契约关系。”周广东说,航班出现延误,如果是航空公司自身的原因,其实是一种违约的行为,航空公司不光要承担旅客的食宿,一旦航班延误超过4小时,航空公司还要对旅客进行一定的经济补偿。如果是因为天气等非航空公司原因造成的航班延误,该种情况对于航空公司来说属于“不可抗力”,航空公司并未违约,但出于对旅客负责和真情服务的角度,航空公司会为旅客提供食宿条件,但费用需

由旅客自理。

早在2004年,民航局就出台了《关于国内航空公司因自身原因造成航班延误给予旅客经济补偿的指导意见(试行)》。

本次新《规定》的出台是以《中华人民共和国民用航空法》、《消费者权益保护法》、《民用机场管理条例》为主要依据,用部门单行规章的形式为航班正常工作提供了最系统、最权威的法律依据,对有效减少航班延误,提高航班正常率,提升我国民航服务质量,维护消费者合法权益、保障航空运输秩序,提供了切实可行的法律保障。

延误、取消原因可调查 5个工作日内确认结果

航班延误后,作为一名普通旅客如何判断是何种原因造成的航班延误?相信不少旅客有这样的疑惑。针对这一问题,民航局发布《关于印发航班延误取消原因确认工作程序的通知》(以下简称《通知》)。《通知》规定,由民航局运行监控中心负责航班延误、取消原因的调查与确认;民航局消费者事务中心根据民航局授权,负责航班延误、取消原因确认工作的受理、移交和反馈。同时,民航局运行监控中心应在收到《航班延误、取消原因确认申请表》的5个工作日内给出确认结果。“其实这就相当于一个第三方检测机构,旅客一旦对航班延误原因有疑惑,可通过民航局运行监控中心申请调查确认航班延误原因。”周广东说。

记者查询《规定》后发现,在出现航班大面积延误之前,航空公司接到延误信息,要在30分钟内以电话通知购票旅客。并通过官网等多种渠道向社会公布延误信息。《规定》还指出,大面积延误下,机场要协调海关、边防、检疫、公安、地面服务等部门。夜间大面积航班延误期

间,机场管理机构应当协调延长机场巴士运营时间。

《规定》要求航空公司在运输总条件中需明确是否提供航班延误补偿,还要明确航班延误或者取消后的旅客服务内容,并在购票环节明确告知消费者。发生延误后,航空公司要在30分钟内告知旅客航班延误或者取消信息。发生机上延误时,航空公司要每30分钟向机上旅客通报动态信息,超过3小时,要在安全和安保允许的情况下,安排旅客下飞机等待。

航班正点率 迎“最严”考核

记者了解到,民航局在总结近两年来航班延误治理经验的基础上,制定和公布了《2017年航班正常考核指标和限制措施》(以下简称《措施》),要求自2017年1月1日起实施。

对航空公司、机场、空管部门三个主要生产运营单位,分别提出了航班正常考核指标和限制措施。

航空公司方面,《措施》设定了三种不同处罚标准:一是旅客吞吐量2000万人次以上的机场(以2016年为基准)当月国内离港航班正常率排名后3位、航班正常率低于50%(不含),且国内航空公司自身原因占比最高的航班,自通报后(不含当月)的第二个月起取消该航班时刻。二是航空公司由于自身原因导致的不正常航班数占当月计划航班数比例高于8%(含)且排名后三位的,自通报之日起连续3个月停止受理该航空公司客运加班、包机和新增航线航班申请。三是航空公司当月到港航班正常率低于60%(不含)且排名后3位的,予以通报批评。

机场方面,《2017年航班正常考核指标和限制措施》对放行率不达标的机场实施梯度处罚。时刻协调机场当月放行正常率低于75%(不含)且排名后

3位的,给予警告并通报批评;时刻协调机场放行正常率连续2个月低于75%(不含)且排名后3位的,自通报下发之日起连续3个月停止受理该机场客运加班、包机和新增航线航班的申请;时刻协调机场放行正常率连续3个月低于75%(不含)且排名后3位的,自通报下发之日起连续6个月停止受理该机场客运加班、包机和新增航线航班的申请;时刻协调机场放行正常率连续6个月低于75%(不含)且排名后3位的,由民航地区管理局提出容量调减方案,报民航局批准。

空管方面,该考核指标和限制措施规定,由于空管原因(含流量)导致的不正常航班数占当月计划航班数比例高于8%(含)的,予以通报批评。此前,这一比例为9%。

禁止携带或托运物品 可暂存机场30天

2016年10月28日,中国民航局发布《民用航空安全检查规则》(以下简称《规则》),在民航安检工作特殊情况处置的章节中,提出14种违规情形应当报告公安机关。

包括,使用伪造、变造的乘机身份证件或者乘机凭证的;冒用他人乘机身份证件或者乘机凭证的;伪报品名运输或者在航空货物中夹带危险品、违禁品、管制物品的;对民航安检工作现场及民航安检工作进行拍照、摄像,经民航安检机构警示拒不改正的等等。“以前有旅客可能对于安检程序比较好奇,会有拿出手机拍照的行为,现在这种情况是严格禁止的。”济南国际机场安检站质控培训科科长李民说。

2016年12月,民航局发布了《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》和《民航旅客限制随身携带或托运物品目录》的公告,并于2017年1月1日起

实施。其中有的物品禁止随身携带但可以作为行李托运,比如菜刀、水果刀、球棒、球拍等,以及弹弓、弓、箭、胡椒粉、辣椒水等危险物品。李民告诉记者,《规则》发布后,旅客可以在民航局官方网站上查询到详细的民航旅客禁止携带和托运物品的目录清单。“以前只是列举了几大类,有些旅客只知道液态物禁止携带,认为辣椒酱等酱汁类不属于液态物。”李民说。《规则》的发布让民航安检更加透明、违禁品分类更加细化。

《规则》中提出,对要求在非公开场所进行安检的旅客,如携带贵重物品、植入心脏起搏器的旅客和残疾旅客等,民航安检机构可以对其实施非公开检查,一般由两名以上与旅客同性别的安检员实施,对于女性旅客,特殊旅客可设置专用安检通道。“春运期间几乎每天都有1-2名旅客在非公开场所安检的情况发生。”李民说,有一部分是旅客主动要求,有一部分则是安检员发现旅客特殊情况后告知旅客。

据了解,《规则》还要求,对禁止旅客随身携带但可以托运的物品,民航安检机构应当告知旅客可作为行李托运、自行处置或者暂存处理。

对于旅客提出需要暂存的物品,民用运输机场管理机构应当为其提供暂存服务。暂存物品的存放期限不超过30天。民用运输机场管理机构应当提供条件,保管或处理旅客在民航安检工作中暂存、自弃、遗留的物品。

李民说:“《规则》让民航安检透明化,既保障了旅客的知情权,又对旅客遵守安检程序做出了更加严格的规范,使双方受益。”李民提醒广大旅客,出行前仔细检查自己的行李,避免携带违禁物品,自己不能确定如何携带时,可向机场或相关航空公司咨询。