

航班量持续高位运行 客运量或达4752万人次

# 今年民航春运“有点忙”

本报记者 肖尔亚

2015年春运期间,全国民航客运量预计将达4752万人次,同比增长8%。航班量持续高位运行,复杂天气多发频发,民航运行保障任务十分繁重。

春运首日,民航局向全行业发出紧急通知,部署加强春运安全工作。要求加大对重点单位、关键环节的安全监督检查,切实加强航空公司运行安全、危险品运输安全、机场运行安全、空管运行安全等工作,提高应急处置能力。

民航局运行监控中心主任王利亚表

示,在遇到大面积航班延误、突发事件等特殊情况下,各级领导要亲临现场,及时组织协调解决,确保运行平稳、顺畅。春运期间,各地区管理局、监管局要加大监督检查力度;航空公司要根据客流和天气情况,科学组织调配运力,严格运行标准;机场要合理分配资源,积极协调航空公司和空管部门,优化站坪管理和廊桥使用;空管系统要认真做好气象预报、延误预警、组织协调等各项保障工作,通过空中交通信息平台及时发布信息,科学合理安排值班力量。

空管局运行总监马兵告诉记者,为加强系统联动,春运期间,民航局空管局每日召开3次运行视频协调会,如遇特殊情况随时召开,并要求各单位值班领导必须在场,及时协调解决问题。

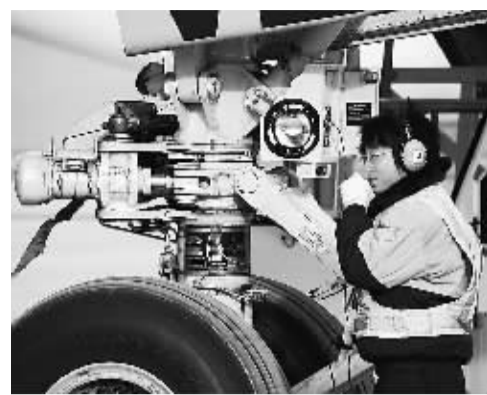
台湾复兴航空公司客机失事坠河,民航华东地区管理局已于近日下发紧急通知,要求各航空公司在春运期间在增加班次的问题上“量力而行”,必须做好飞机发动机、起落架等关键系统的维护工作,将飞机安全隐患消除在地面。

东航等公司透露,为了强化机组力量,提高决策能力,已经为飞往北京首都等大型繁忙机场的航班配备具备二类盲降资质的飞行员。民航华东局要求,各民航运行单位必须做好空防安全、大面积航班延误处置、突发事件应急处置。

此外,结合往年情况和今年特点,民航局消费者事务中心发布了2015年春运出行提示。专家特别提醒,希望旅客在遭遇航班延误时能耐心等待,并以合理合法的方式维护自己的权益。



## 安全守护者



春运期间,北京首都国际机场工作人员正在紧张的进行机务准备。 李开颜摄



飞机起飞前,北京首都国际机场工作人员正对机身状况进行细致检查。 李开颜摄



南方航空公司广州货站内,特种车司机魏清华正在整理行李箱。为保障春运,他已连续8年未在家过年。 远舟摄

### 北京首都国际机场

## 于细微处看改变

本报记者 齐慧

作为我国规模最大、运输最繁忙的大型国际航空港,北京首都国际机场的春运压力不言而喻:2015年春运期间,首都机场预计进出港旅客983.6万人次,日均24.59万人次,较去年同期增长4.12%;进出港航班6.55万架次,日均1638架次。

在如此繁忙的运送任务之下,北京首都国际机场人性化、个性化的改变,依然随处可见。

此前,接受安检时安检员“请转身”的提示语消失了。取而代之的是,安检员主动走到旅客身后,这不仅节省了检查时间,更让旅客备感舒适。与此同时,为切实减少旅客排队时间,首都机场试行打印登机牌和行李托运业务分离。旅客可先在自助值机台上打印登机牌,然后办理行李托运。业务分开后,旅客排队时间大大缩短,很多赶飞机的旅客也因此受益。

据首都机场航站楼旅客服务业务经理杨爱华介绍,为了让旅客充分感受从“家门”到“舱门”的出行体验,首都机场着重突出快速过检通道、环绕式手检、“红马甲”贴身小腰包、特殊旅客爱心陪伴等7项“暖心”服务举措,让每一名旅客都能感受到浓浓的暖意。

### 成都双流国际机场

## 万次回复不厌倦

本报记者 肖尔亚

2月11日,春运第8天,节日的脚步越来越近,回家的人们也加快了步伐。当天一早,记者来到成都双流机场T2航站楼。此时,机场问询台的工作人员早已忙碌多时。

短短5分钟,问询员常方圆就耐心地回答了10多位着急登机的旅客的提问。常方圆告诉记者,春运期间,他每天差不多要上万次的“国航在P到U柜台”等常用语。“即便如此,我们已尽全力保持最佳状态,热情、细心地回答旅客的每一个问题。”

预计春节期间,双流机场每天将运送旅客5万人次。短时间内大量的旅客运送,意味着安保工作异常繁重。伍晓威,这位已在安检岗位工作近23年的“老安检”告诉记者,往往这时,个别着急登机的旅客情绪上会有波动,这就需要工作人员的服务比平时更加细致、贴心。很多旅客对安检工作也很支持,一个微笑,一声道歉,就能换来他们真诚的谅解。“按照惯例,节后初六、初七将会迎来返程客流高峰。只有等到正月十五之后,客流量才会慢慢减少。”

### 中国国际航空公司

## 网上网下体验佳

本报记者 祝君璧

2月10日,国航成都直达斯里兰卡航线顺利首航,这是继加德满都、孟买、卡拉奇后,国航开通的第四条成都至南亚地区的直达航线。

今年春运期间,国航春运预计投入航班近44900班次,投入座位数共计约855.6万个,运力投放总量相比2014年春运同期增长约9%;安排加班3650班次,相比去年同期增加约34.7%,基本覆盖了探亲、返乡和旅游人群较为集中的热点航线。

以信息化为抓手,提升旅客出行体验,是国航今年春运的一大亮点。记者点开国航官网发现,上面提供的服务包括网上值机、自行对延误航班进行改期,也可自助提交“无成人陪伴儿童”服务申请,省去了排队和到国航营业部办理的环节。此外,通过国航手机客户端,旅客还可付费选择更加舒适的座位,也可查询目的地行李转盘编号,方便旅客快速找到自己的托运行李。

据国航相关负责人介绍,国航电子商务渠道针对预订春运期间机票的旅客推出了多种超值优惠产品,如“中国年春节机票100元起”等。与此同时,通过国航电商渠道,旅客还可享受如机票预订、掌上值机、付费选座、行李提取、里程累积等多项升级服务。



图① 春运期间,旅客在北京首都国际机场T2航站楼准备离京。 本报记者 赵晶摄

图② 南航航班上,乘务员和旅客一道送上新春祝福。 远舟摄

图③ 春运期间,厦门海关开启“合家欢”通道。 张志刚摄

图④ 在飞机上,国航乘务员正同旅客开心互动。 李贺摄

## 越忙越要有颗包容心

郭霄

近年来,选择航空出行的旅客数量直线上升。但令人揪心的是,旅客与航空公司、旅客之间发生矛盾的新闻也时常见诸报端。而每次的处理流程也不外乎舆论谴责,然后航空公司和旅客私下“和解”。个中是非曲直,旁人往往不得而知,这样的处理方法对于防止“后来者”效果甚微。

笔者不太赞成以“素质论”、“道德论”来揣度闹事的乘客,因为同样的事情在国外的航班上也发生过。但这并不是说,“机闹”就应听之任之。航空服务还可以更人性化一些。

春运期间,旅客人数激增,航空公司和民航各单位压力都不小,为了尽可能减少矛盾冲突,有些服务工作还可再细致些。比如,机场方面应加强对天气的观测,预先对次日的航班进行调整和合并,提前将信息告知旅客等。以贴心的、人性化的服务来平息旅客的不满,不失为一种有效的办法。

惩治非法“机闹”措施还可以更实在一些。国际上通行的航空旅客黑名单制度,在我国虽然有个别航空公司也在试行,但效果并不明显,原因在于没有搭建起信用平台、缺少实质性的制

约措施。好在国家旅游局已经制定并实施《游客旅游不文明记录管理办法》,民航局也即将出台相关措施,一些“任性”的旅客除了受到罚款和支付赔偿的处罚,还将被列入“黑名单”。

不顾公共安全,以闹事的方式来“维权”的言行,自不可取。但从根本上解决“机闹”,不能止于简单的舆论批评和道义谴责,须建立一整套应急机制,回应旅客诉求,提供合理方案,遏制不当言行。当然,航空公司也好,旅客也罢,都要怀有一颗包容的心。毕竟,出门在外,都不容易。

### 厦门航空公司

## 陪旅客过别样年

本报记者 薛志伟

万米高空飞机客舱内,旅客吃着热腾腾的手工水饺、年糕,看着春晚;空姐说着吉祥话,给旅客送上新春礼品和羊年吉祥贺卡,和旅客一起做窗花、抽大奖、唱歌迎春,如在家过年一般,这是厦航为旅客提供的云端送祝福活动的生动景象。

厦航有关负责人介绍,春节期间,厦门、福州、杭州将实施空中乘务部联动,挑选30条精品航线,同步在客舱内开展云端送祝福活动。机上娱乐频道更有“春晚集锦”、“你好,中国之农历、春节、剪纸”、“曼芭最IN新点踩线团”等特辑供旅客选择。飞行旅途不再单调,收礼物、抽大奖,各种活动不一而足。

“吃”,是春节最重要的内容之一。大年初一,厦航为所有国内航班经济舱准备香甜的年糕;除夕、大年初一,厦门、福州、晋江飞往北京航线的正餐都将配备手工水饺。这些只是厦航2015年春运特色服务的一部分,立足于“温暖旅客回家路”的厦航还推出了一系列的特色活动。

春运期间,厦航将不定期在厦门高崎机场T3航站楼举办特色活动,厦航萌宠“鹭鹭、高飞”人偶闪亮登场,互动闪亮的“热舞新春”、好礼相随的“温暖回家路,福袋永随行”等7个主题活动。

为了搭建旅客平安顺畅的回家旅程,厦航将为无人陪儿童、无人陪老

人、孕妇旅客提供无缝隙的空地特殊服务;加开快捷柜台,加强人员巡视,为晚到旅客开辟绿色通道。此外,厦航将充分利用在厦门高崎机场T3航站楼集中运行的优势,缩短国际中转旅客的出行时间,确保旅客顺利回家。

厦航有关负责人表示,随着中国经济进入新常态,消费服务业成为经济增长的主要动力,个性化、多样化消费渐成主流,如何更好地满足不同旅客的不同需求,将是厦航不懈努力的方向。厦航将继续坚持安全第一、效益领先、服务至上的理念,以春运为契机,努力创造服务民生新亮点。

## 一个电话 空铁两便

本报记者 齐慧 通讯员 陶利平

“一个电话买好机票和高铁车票,很方便。”2月12日,刚下飞机的王先生来到铁路上海虹桥站32号售票窗口,取出了当天开往嘉兴的G7323次高铁车票。从下飞机到取到车票,王先生仅花了1个小时。

“空铁通”是2012年4月上海铁路局与东方航空公司合作开发的新产品。上线初期,在苏州、无锡、常州和宁波4个城市与东航上海虹桥和浦东两大机场实现高铁与航班双向衔接联运服务。前不久,上海铁路局又先后与中国国际航空公司和春秋航空公司合作,推出了“空铁联运”和“空铁快线”产品,双向衔接的高铁城市车站由4个增加到了12个。

今年春运以来,该局已售出了4000多张“空铁通”产品火车票,预计春运40天,选择“空铁通”产品出行的旅客将超过15000人。

“空铁通”产品实行联票购票方式。该局客运部门工作人员介绍说,选择“空铁通”产品,旅客在购买机票的同时,可以一并选择高铁在苏州站、无锡站、常州站、宁波东站与上海虹桥站之间的列车,一次购票支付,订妥火车票和飞机票。旅行时,只要凭有效身份证件,就可以在指定合作火车站的“空铁联运”服务窗口领取车票。“空铁通”产品的组合运价低于旅客分别购买火车票和飞机票总价。

“高铁加航班的出行方式受到了市民欢迎。”该工作人员介绍说,“空铁通”上线以来,吸引了公众广泛关注,特别是有高铁无机场二线城市商务人士和旅游客人,对“空铁通”产品更为青睐。

家住嘉兴市的王先生,从事的是销售工作,经常往返于各城市间。自从有了“空铁通”产品,凡需要坐飞机出行的,王先生首选“空铁通”产品。去年往返深圳4次,都是采用高铁加飞机的方式,从嘉兴到上海坐高铁,从上海到深圳坐飞机。去年,该局“空铁通”产品共售出了6万多张联票,近一半是与王先生一样的商务客人。

为了方便旅客在车站与机场间的中转换乘,上海铁路局和东方航空公司还分别在虹桥火车站和虹桥机场互设服务柜台,增设空铁中转引导标识,购买“空铁通”产品的旅客还可以在机场优先值机,实现快速便捷中转。



更多2015年春运报道请扫二维码

本版编辑 胡文鹏 李瞳 美编 高妍