

省消保委调查暗访,民航延误服务问题多,退改签有关规定形同虚设 近九成航司无退票阶梯收费标准

通讯员 任倩影 本报记者 马焱

乘坐飞机已成为越来越多普通消费者的出行首选,但民航航班延误以及由此给消费者带来的种种不便,也着实让人头疼。据中国民航局发布的《2017年民航行业发展统计公报》显示:2017年全国客运航空公司共执行航班403.9万班次,其中正常航班289.5万班次,延误航班114.4万班次,延误率为28.33%。

昨天上午,浙江省消保委召开民航延误服务质量消费评价工作实务公示会,通报消费体验工作情况。

今年8月至10月,省消保委联合第三方调查机构,采取消费调查和暗访式消费体验两种方式,随机选取37趟航班开展消费体验,并在线上线下同步开展消费调查。本次消费体验评价工作主要对象是18家国内航空公司和8家第三方购票平台,重点关注各航空公司航班出港延误时的相关服务,以及中国民用航空局2018年7月16日发布的《关于改进民航票务服务工作的通知》的落实情况。

根据《航班正常管理规定》,在掌握航班出港延误或者取消信息后,承运人应当在30分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式,及时、准确地向旅客发布信息,包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。但调查显示,八成以上的受访者在航班起飞前两小时才得知航班延误或取消的信息,且大多数是通过机场大屏或广播。暗访体验中,4个出港延误的航班,中国国际航空、厦门航空提前发送短信告知航班延误信息,南方航空、河北航空的出港延误航班未发送短信告知航班变动情况,仅采用机场广播、登机口工作人员提醒等方式告知。

按照《关于改进民航票务服务工作的通知》规定,航空公司要合理确定客票退改签收费标准,退票费不得高于客票的实际销售价格。要制定机票退改签收费“阶梯费率”,即根据不同票价水平和时间节点等,设定合理的梯次收费标准,不能简单规定特价机票一律不得退改签。

省消保委通过购票和拨打客服电话两种方式,对航空公司合理设置阶梯票价情况进行体验。体验发现,上海航空和东方航空设置了“起飞7天前”、“起飞前2~7天”、“起飞前4~48小时”、“起飞前4小时之后”多个不同时间节点,多阶梯设定退票收费标准。其余16家航空公司,只简单设置一个时间节点来区分退票阶梯,如中国国际航空只分“起飞前和起飞后”两个阶段,收取不同退票费用;吉祥航空只分“起飞前两小时前和起飞前两小时后”两个阶段。

一段体验现场录音显示,有的航空公司客服人员根本不知道中国民用航空局发布的退改签阶梯票价规定。个别航空公司客服人员一直不正面回答阶梯退改签规则,只是强调退票前联系他们,需要看不同机票。

《航班正常管理规定》规定,承运人应当明确航班出港延误及取消后的旅客服务内容,并在购票环节中明确告知旅客。体验中发现,有的航空公司公示内容分散、难以查找。同时,所有航空公司均未在购票环节以显著方式提示消费者航班出港延误及取消后的旅客服务内容。

“美科电器号”高铁首发

本报讯 近日,“美科电器号”高铁冠名首发启动仪式在武汉举行。美科电器总部位于杭州,是中国照明行业首家冠名高铁的企业,此举旨在提升品牌影响力,也是企业品牌战略布局的新开端。

成立近10年的美科电器,专业从事照明、灯具、电工、卫浴等家居产品的研发制造,2016年海外自主品牌进驻美国市场,实现外贸出口14亿元人民币。目前,公司年产1亿套灯具新厂区已竣工投产。

本报记者 王益敏



财经圈
扫一扫二维码
了解财经大事

非法购买个人信息 这些教育培训机构被处罚

本报讯 不少人都有过这样经历,刚刚在某网站报名参加了培训班,立刻有推销电话打过来,而且对方对自己的个人信息十分了解。显然,你的个人信息被出卖了。近日,杭州市市场监管局公布了十起教育培训机构违反市场监管法律法规被处罚的典型案例。

位于杭州市下城区文晖路的杭州昂世教育咨询有限公司,与北京鹏智兴科技有限公司等三家公司签订协议,通过这三家公司分别运营的中国在职研究生教育信息网、中国在职研究生招生信息网、考研之家网收集公民个人信息,包括姓名、联系电话、微信号、QQ号、学历等,以消费者成功支付学费总数

的10%(最高2500元)支付给三家公司佣金。上述行为违反了消费者权益保护法,构成侵害消费者权益行为。杭州市市场监管局责令当事人改正违法行为,并对当事人处以罚款20万元。

杭州祥睿教育咨询有限公司通过个人渠道从推销人员处购买了一批包含姓名、性别、出生日期、地址、联系电话等内容的消费者个人信息,共计3800条电子文档,支付现金2000元。该公司同样被处以罚款35万元。杭州曜源教育科技有限公司和杭州贝美教育咨询有限公司分别被处以25万元和30万元罚款。 通讯员 楼丹影 本报记者 马焱

从钢结构、伸缩缝、紧固件到综合安防系统、智能数字化平台 港珠澳大桥上,处处有浙江企业的印记



澳门旅检大楼

本报讯 这几天,许多人的朋友圈都被港珠澳大桥刷屏。而能够参与这样一座具有划时代意义的大桥建设,对企业来说自然是一件十分自豪的事情,也是企业实力的充分体现。事实上,在港珠澳大桥建设过程中,众多浙商贡献了自己的力量。

港珠澳大桥澳门口岸是港珠澳大桥的重要配套项目之一,建成后成为连接珠港澳、实现三地互通的陆路口岸。而该口岸旅检大楼的建设,就有浙江上市公司杭萧钢构的一份功劳。公司控股子公司杭萧钢构(广东)有限公司(简称“广东杭萧”)承接了港珠澳大桥澳门旅检大楼B区6000余吨钢结构构件加工任务。

据广东杭萧总经理覃波介绍,澳门的钢结构标准参照的是美标、欧标。一般的钢结构建筑,钢板厚度为16~25毫米,而该项目钢板最厚达到80毫米,大部分采用特种钢材,公司需要直接到钢厂订货。项目工期紧,从2017年2月24日中标到交付只有100天时间,而且因为采用特殊材质,先要进行产品设计和材料订货,集中供应只有5月8日到6月16日的40天时间。广东杭萧员工齐心协力,最终顺利完成了产品交付,也确保了旅检大楼当年6月28日全面结构封顶。

作为国内钢结构行业的龙头企业,杭萧钢构承建了广州亚运会主场馆、杭州国际博

览中心、世界海拔最高的五星级酒店——圣地天堂洲际大酒店等众多标志性建筑,这也是广东杭萧能够顺利中标的一个主要原因。

在参与港珠澳大桥建设的浙商中,宁波路宝集团提供了绝大部分的伸缩缝——连接大桥“脊梁”的核心部件;杭州上市公司英飞特提供了EBD智能可编程系列、EBC恒流系列LED驱动电源产品;宁波群力紧固件为大桥提供了1200多吨的螺栓、螺帽和双相不锈钢紧固件;浙江开尔新材料股份有限公司提供了大桥海底隧道里的搪瓷板;宁波易通建设有限公司承建了大桥桥梁工程中青州航道桥和非通航孔桥的两个标段的桩基工程,以及大桥香港口岸人工岛的桩基建设任务;宁波交投路桥工程处养护团队中标港珠澳跨海大桥主体工程日常养护项目。

一座现代化的港珠澳大桥,当然应该是一座智能化、数字化的大桥。参与建设的浙商中,银江股份承接了港珠澳大桥珠海口岸综合安防系统工程项目,海康威视建设的珠海公路口岸的“一站式”车辆通关监管核放系统创新应用了车牌图像识别系统、人员信息采集系统和车底反藏匿系统等。新华三是港珠澳大桥信息化建设的核心解决方案供应商,承担了大桥90%以上的IT基础架构建设,成功打造了连接港珠澳三地的智能数字化平台。 本报记者 王燕平