

票廉行李贵,这个“坑”必须填



本报评论员
陈江

这种套路应该事先讲清楚,让消费者少一些吃亏上当的感觉。

近日,亚洲航空被曝“行李超重5公斤收1807元托运费”。此事在网络平台迅速发酵,对廉价航空的吐槽达到了一个新的高峰。3月7日,亚洲航空对此回应称:收费符合公司规定。

白先生的遭遇,在网上引发了很大共鸣。哪怕一些经常出行的消费者,都表示遇到过类似经历。尤其对一些出行经验不够丰富的人而言,在没有看清、看懂廉价航空,或者特价机票的诸多附加条件时就贸然下单,很容易贪小便宜吃大亏,出现“行李托运费贵过机票”之类的事也不足为奇。

实际上,廉价航空,行李收费不廉价并不是秘密。所谓的廉价航空,按官方的说法,就是低成本航空或是低价航空。它的廉价,

主要表现在机票价格比较便宜。航空公司通过取消一些传统航空乘客服务,将运营成本降得比其他公司低,从而赢得获利空间和生存机会。常见的手法是将本应包含在内的服务进行拆分,能省则省,不能省的就设置成收费项目。

相比于传统航空的一些服务,比如机上餐饮、值机选座和行李托运等,廉价航空是不会免费提供的。而行李托运的那一点猫腻,又绝对可以排在最惹人争议的第一名。因为各航空公司行李超重收费都比较高,而且各家的规定各有不同,全服务航空公司一般都会给旅客提供20KG以内免费托运额度,而廉价航空公司则没有这一“免费午餐”。在机上要床毛毯盖身,要杯饮料解渴,那都是要花钱

购买的服务。

从报道看,白先生未购买行李托运额度,而亚航只允许乘客免费带总重量7KG的两件手提行李上飞机,如有多出来的行李,都需要额外付费。白先生没有廉价航空的乘机经验,又没有得到事先告知,因此陷入大坑自然就十分糟心了。业内人士固然可以说,“有行李需求的人不会买廉价航空。”但这种套路,是不是可以事先讲讲清楚,让消费者少一些吃亏上当的感觉呢?

白先生的遭遇,对其他人也是一次提醒:每个人要根据自己的需求,选择适合的航空公司,不要一味看重票面价格。虽然廉价机票表面上花钱少了,但也要留神便宜背后的那个“坑”。

定制服务,让公交的路越走越宽



特约评论员
伍里川

对于群众反映的出行难题,城市公共交通体系理应看得见、跟得上、做到位。

杭州的定制公交服务反响热烈。这是一项新事物。此前,北京、武汉等城市也进行过定制公交试验,效果不错。

定制公交何以流行?得以支撑的力量是什么?据报道,在服务推出的第一天,杭州公交热线后台就收到了来自月塘璟宸府小区居民的400多条诉求信息,需求迫切。

这个实例说明,对于群众反映的出行难题,城市公共交通体系理应看得见、跟得上、做到位。唯有这样,一个城市的交通网线才能成为“有血有肉”的脉络,关照着百姓冷暖。

进一步而言,这不仅是公交系统为民办实事,更是一个城市致力于提升市民交通幸福指数、打造宜居城市的意识反映。因此,定制公交的推广,是实实在在的城市善治内

容,令人感佩。

不过,千万不要以为这只是一种施加于群众身上的“恩惠”。一方面,定制公交带有极强的便民价值,打上了改进工作作风的烙印,另一方面,定制公交也是公交系统努力改善用户体验、积极“获客”的一种探索。换言之,这是发轫于城市交通体系之内的一场改革。

公交系统通过调研和实践,看到了隐藏在常规路线之外的市场,找准了进一步优化服务提高效益的路径。而这样的探索抑或改革,予人以深刻启示。

一段时间以来,包括商丘、漠河在内的一些城市,出现了公交停运风波。其深层次原因是,在经历了多年前的上一轮市场化改革之后,相关领域缺乏改革探索精神,公交

服务质量下滑,线路老化,疏离于民生需求之外等问题也较为突出。由此,新一轮公交改革可谓箭在弦上。

事实上,当公交公司对运营思路甫作改良、调整,就立马赢得褒奖性民声,意味着这种努力方向完全靠得住。只要坚持不懈地研判、深化,公交车的“路”就会越走越宽。而无论是继续推进市场化改革,还是像有些地方那样推行公交公益化,基本要求并不会改变,那就是:贴近群众、接地气。

城市公交网规划,当然要保持基本格局和稳定性,不能紊乱。但旧有的那种我提供什么线路你就按照什么线路坐车的保守、僵化模式,已经不适应市场新形势。针对群众反馈,盘活资源、灵活应变、强化服务,才是题中应有之义。

倒掉43瓶水被处罚,并非多管闲事



本报评论员
项向荣

一个国家能否兴旺发达,除了“勤”,还有“俭”。

近日江苏南京一酒店在相关单位举办48人会议后,倒掉了43瓶已开封矿泉水,且未在醒目处张贴反浪费标语,被南京市监局责令整改,此事引发网友热议。

有些网友提出质疑:市监局执法人员不应该处罚酒店,而应该警告举办会议的企事业单位。不查源头罚酒店就是“柿子捡软的捏”。

如何看待这个处罚酒店事件?的确,酒店被处罚要求整改,说冤是有点冤,毕竟酒店只是会议场所提供方,到底是谁开了这场会、剩了这些矿泉水?责任好像是会议举办方大一些。

但说不冤也不冤,因为酒店没有尽到应尽的提醒义务。该行政处罚符合《中华人民

共和国反食品浪费法》。

不过如果总是追究计较于这一层面的问题,就失去了此次处罚的原本意义。正如南京市监局所说,之所以给予酒店警告处分,希望以此案例为起点,全面启动反浪费工作。因为48人开会43瓶水未喝完事小,背后令人担忧的地方却多。

如今瓶装水几乎是各类会议的标配,但有时候,会议结束后,一些只喝了一半的瓶装水被丢弃。从我们自己的亲身体验来看,这样的现象并不少见。

一瓶水没喝完所产生的浪费,说小也真不小,说大也很大,按照中国的人口基数、开会比例,积沙成塔,那个浪费数字是相当惊人的。

因此,为减少浪费,提供小瓶子水、没喝

完的瓶装水鼓励带走或回收用于清洁,都是应有之道。除了瓶装水小瓶化、提倡光瓶行动之外,是不是还有其它避免浪费的举措?比如用茶杯倒水,或者小纸杯盛水,这样的浪费是不是会更小一些?希望会议的举办方在这方面能做些功夫,而不是一味以气派做为唯一标准。一个家庭能否兴旺发达,除了“勤”,还有“俭”,家如此,国也是如此。

可能此次事件中的酒店方以及举办会议的单位,他们主观上并没有想浪费,只是没有意识到这样的行为和饭店酒桌上糟蹋食物一样也是一种浪费。在《中华人民共和国反食品浪费法》施行2周年之际,希望南京市监局对这“一瓶水”的浪费处罚,能唤起大家的节约意识。