

航班延误旅客为啥要“自行承担食宿”

——专家解读《航班正常管理规定》

新华社记者 齐中熙



新华时评

厘清延误原因方能疏解乘客焦虑

新华社记者 段续、宋晓东

交通运输部日前对外公布《航班正常管理规定》，为航空公司履责和乘客维权划定权责界线。此举有助于解决因航班延误带来的纠纷，但是由于没有明示延误原因如何界定，引发社会争议。

航班延误，对于选择飞机出行的乘客而言屡见不鲜。由于缺乏明确的延误责任划分，一旦遇上航班延误，乘客往往颇受其苦，由此导致的“空闹”时有发生。《航班正常管理规定》的发布，对于航班延误涉及的经济赔偿、旅客食宿等问题进行了统一、明确的规范，较之以往，这是一大进步。

但值得注意的是，这一切规范的前提是必须厘清延误原因。只有明确了延误是由航空公司自身原因还是非航空公司原因造成的，才能有相应的经济赔偿或解决旅客食宿问题。然而，让公众焦虑的是，处于信息弱势地位的乘客难以判断延误信息真伪。因此，乘客产生担心航空公司将自身原因造成的航班延误归结为天气等客观原因的心理也就不难理解。

由此可见，科学界定延误原因，形成各方认可的延误信息发布机制，才能保障新规得以有效落实。从延误信息发布方来看，要提高信息披露透明度，坚持举证责任倒置制度。从监督监管来看，独立第三方的介入能有效防止责任推卸、发布不实信息等情况发生。另外，对发布错误信息或掩盖事实真相的行为，应明晰责任追究。

应当看到，相关部门一直在努力解决航班延误问题。据中国民航局发布的信息，今年上半年航班正常率为77.03%，在构成航班延误的各类因素中，天气是主要原因。除此之外，航空公司原因占全部延误的比重降至9%；空管原因降至9.01%。就此次新规发布而言，相关措施应该进一步细化明晰，方能疏解乘客焦虑，促进相互理解，营造良好的航空运营秩序。

不能让消费者成为“弱势群体”

记者：很多公众认为在航班延误中，消费者一直是弱势群体。《规定》中对消费者的权益保护体现在哪些方面？

李洪涛：虽然在《规定》中并没有出现“投诉管理和消费者权益保护”字样，但其内容可以说竭尽全力，力求全面地保护航空消费者的合法权益。

统计显示，旅客对航班问题类的投诉占总投诉的50%以上，投诉已经成为旅客在航班延误后最重要的维权手段。目前规范旅客投诉工作的依据是《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》，效力级别低，适用范围无法涵盖外国承运人。同时，规范性文件不能设定法律责任，对被投诉主体缺乏约束力。基于以上考虑，《规定》对旅客投诉受理、处理等工作进行了规范，此次在《规定》中独立一章专题投诉管理，并将外国承运人和港澳台地区承运人共同纳入其中。

旅客在旅行中遇到问题，最好在第一时间向承运人和机场求助或投诉。如果其未能满足诉求，可以向消费者事务中心投诉，寻求解决。若旅客要求出具航班延误或者取消证明的，航空公司必须出具。《规定》适用范围为中国境内，包括外航和港澳台地区航空公司。若消费者发生投诉，国内航空公司要在7日内告知消费者是否受理投诉，10日内处理完毕，外航和港澳台地区航空公司在20日内处理完毕，且必须具备中文受理能力。

的安全，避免航空安全事故。对于不可抗力导致的航班延误或者取消，国际上均明确航空公司可不担负相关费用。本规章的规定，可以理解为最低要求，但航空公司可以自行决定高于这个要求。

航班延误怎么破解

记者：近年来，航班延误事件的社会关注度一直很高。那么这部规章的颁布，对促进航班正常工作有何意义呢？

刘光才：改革开放以来，我国民航事业快速发展。2015年，全国民航完成旅客运输量4.36亿人次，旅客周转量7270.66亿人公里，比上年分别增长11.1%和14.8%。从2005年起，我国航空运输总周转量已排名世界第二。

近些年，航班延误始终是困扰民航工作的一大问题。民航局自2008年起多次开展航班延误治理活动，制定了一系列治理航班延误的政策措施，收到了一定成效。但要建立航班正常工作的长效机制，必须走法制化的道路，通过立法将治理航班延误的政策措施转化为法规规章。

《航班正常管理规定》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》为主要依据的，同时借鉴了美国、欧盟相关民航法规规章。这有利于我国航班正常工作规定与国际先进做法保持一致，促进我国航班正常管理水平的提高。另外，由于规章的适用范围包括了在国内运行的外航和港澳台地区航空公司，因此规章设定的义务性规范，严格遵守了1999年《蒙特利尔公约》的要求。

航班延误旅客凭啥“自行承担食宿”

记者：《规定》公布后，引起社会公众和舆论最大争议的是“对于由天气、突发事件、空中交通管制等非承运人自身原因导致的航班延误或取消而产生系列责任问题交由消费者自己承担”这一条，对这一规定您怎么看？

刘光才：从历史的角度看，早在1996年民航局颁布的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第五十八条就提到，由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因，造成航班在始发地延误或取消，承运人应协助旅客安排餐食和住宿，费用可由旅客自理。这次《规定》只是将以前的规定用法律的形式写进了规章中。

这个问题引起社会广泛关注，关键在于我们的关注点到底是航空安全更重要还是航空补偿更重要。的确，客运合同是承运人与旅客关于承运人将旅客及其行李安全运送到目的地的约定，所以规章也表示因航空公司方面引起的航班延误由航空公司进行补偿。

但是，诸如天气原因，航空公司不起飞的首要目的是为了保证旅客

今日关注

《航班正常管理规定》

