

放弃飞机餐兑换飞行里程,你会选择吗? 民航局拟删除“空中餐食条例”

■劳动报首席记者 包璐影 文/摄

如果主动选择放弃飞机上的餐食,就能兑换航空公司的飞行里程,你愿意吗?近日,有航空公司就推出了这样“绿色飞行”的服务举措。鉴于飞机餐的质量特别容易被旅客吐槽,加之众人对于机上餐食的要求不同,飞机上是否还有必要提供飞机餐一度成为人们颇为关注的话题。记者了解到,民航局也在作出相对应的调整,拟删除“空中餐食条例”。

起飞前 8 小时内 可主动取消飞机餐

近日,南航新推出了一则活动。记者从南方航空工作人员处了解到,旅客在起飞前 24 小时,会收到一条来自于航空公司的“邀请短信”,以此来确认是否参与“取消餐食送航空里程”的服务。

该工作人员表示,“短信的邀约是按照抽取方式发送的”。同时,其表示,若旅客没有收到该短信,也可以通过南航的官方 APP 来预订这个绿色出行的活动。

根据规定显示,旅客必须要在其所乘坐航班起飞前的 8 小时前去进行预定。

记者昨天登录南航 APP 查询后发现,旅客在选择“绿色飞行”后,南航表示仍将会提供机上饮品。若旅客的客票发生变更,或遇到航班延误、取消,其所订的“绿



色飞行”服务可能会被取消,航班餐食服务以航班实际配餐为准。若客票变更后的新航班符合截止预订的时间规定,可重新预订。

据南航官方信息显示,“餐食换里程”活动从 8 月 15 开始至今,目前在广州、乌鲁木齐、沈阳、长春等 14 个国内始发的城市展开,涉及约 200 多个航班。此举是为了响应国家生态文明建设号召,倡导按需用餐、减少机上餐食浪费,预订“绿色飞行”服务后,将减少对旅客的打扰提高机上服务体验。

民航局拟删除 空中餐食相关条例

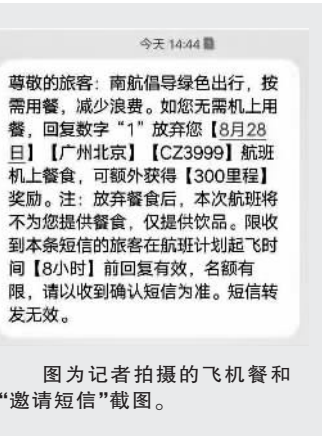
此前,有媒体报道称,民航局正在修订《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》,拟删除关于空

中餐食的相关条例。

记者昨天查询民航局官网后发现,这是中国民用航空局在今年 7 月针对朱列玉等代表提出的《关于将国内民航公司机票分为含餐和不含餐两种供顾客选择的建议》,给予的相关答复。

答复中表示,空中餐食服务属于航空公司自主经营范畴。目前,该局正在修订《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》,拟删除关于空中餐食的相关条例。航空公司可根据市场需求自行决定是否在航班上提供餐食服务。

此外,民航局在答复中还表示,其在近年来开展的民航服务质量专项行动中,要求航空公司不断创新餐食服务,通过丰富餐食种类、推广网上订餐等方式,满足不同旅客的餐食需求,进一步



图为记者拍摄的飞机餐和“邀请短信”截图。

提升民航机上餐食服务水平。

鸡肉饭、牛肉面 或将不再现身机舱?

此举是否意味着,“鸡肉饭、牛肉面”将不再现身机舱?对此,记者也采访了多家航空公司。

某航空公司相关负责人直言:不会全面停止机上餐食服务。其将进一步调研,根据旅客需求“按需供餐”。

其实,乘客对于飞机餐的关注一直都很高。媒体也曾报道过不少相关信息,例如,2 小时以内的短程航线不再提供餐食服务,你能接受吗?等等。加之近日有航空公司因为飞机餐“缩水”引发热议,一时之间,飞机上的这顿饭再一次成为了众人关注的

焦点。

不少旅客在诟病飞机餐不合口味、一成不变的同时,也提出疑问:如果今后航空公司不再主动提供机上餐食,那飞机的票价是否也能因此有所下调呢?

“廉价航空素来就是以不提供餐食‘额外购买行李’作为低价票的主要因素之一,旅客王先生表示,既然民航局有修订条例的意愿,那非廉价的航空公司是否也会同步调整票价呢?”

业内人士建议: 可发展更多自选项目

对此,业内人士表示,目前,航空运输已经越来越普及,基本发展成为了大众化的航空模式。旅客在选择出行的航空公司时,首要标准就是飞行安全系数,其次则是各种“软服务”,例如,座位空间、机上餐食、娱乐设施等等。

因此,民航局此举关于“拟删除空中餐食的相关条例”、“航空公司可根据市场需求自行决定是否在航班上提供餐食服务”这些举措,或在一定程度上促进民航业的发展,让旅客有更多的自主选择权。

同时,该业内人士直言,如果传统公司在短程航线上不供应餐食,那么,的确有可能降低成本,这些优势也会更为突显。“旅客其实满足的是安全、准点等核心需求。从今后长远发展来看,都可以发展成为航空飞行时的自选类项目。”负责人说。

消费者投诉“五线合一”

全新“12315”上线 可掌上投诉举报

本报讯(劳动报记者 陆燕婷)从这个月起,消费投诉变得更方便了。全新上线的全国 12315 平台,整合了原工商 12315、质检 12365、食药 12331、价监 12358、知识产权 12330 等 5 个投诉平台和渠道。全国消费者投入步入“五线合一”时代后,通过手机下载 APP 并登陆全国 12315 平台,就能够实现“掌上”投诉举报。

现场体验: 需先完善实名认证

记者了解到,在新的 12315 平台运行之后,消费者所有的投诉信息将由市场监管部门在国家层面进行汇总分析,通过大数据等技术,为市场监管执法提供靶向案源信息和动态监控预警。统一的渠道杜绝了推诿扯皮的可能,更适应了消费的变化。

“五线合一”意味着,全国统一投诉平台上线,12315 一号全管。从这个月起,不管消费者的投诉是针对食品、药品还是商品,投诉的内容是质量还是价格,投诉的企业在网上还是线下,都可以通过 12315 的热线电话、网站、APP 以及微信、支付宝及小程序 24 小时进行投诉举报。

这个系统如何使用?记者

了解到,全国 12315 平台网址为:www.12315.cn。记者下载了“全国 12315 平台”的 APP,在注册登录时需要填写个人账户名、设置密码,并输入邮箱等个人信息,尔后还需要输入个人的真实姓名、身份证号等实名信息,最终完成注册并登录该平台。在 APP 主页下方的个人中心一栏中,点击进入账户信息,可以看到完整的个人信息。

记者注意到,在 APP 主页端口,设有“我要投诉”和“我要举报”这两个栏目。消费者可分别点击进入相关页面,并输入投诉信息。如进入“我要投诉”这一页,定位为上海市,选择输入投诉的单位名称,并输入相关投诉信息。而所有的投诉、举报信息都可以在完成实名认证后,在个人中心页面的“我的投诉”、“我的举报”页面查看到相关信息。

在该平台上,还有经营者基本信息、经营者地理信息、消费者维权法规、消费者维权知识等内容。

统一热线号码: 新平台上线成“爆款”

今年上半年,上海各级消保委共受理消费者投诉多达 97678 件,同比上升 19.9%。按

投诉类别分,商品类投诉 38550 件,占投诉总量 39.5%。服务类投诉 59128 件,占投诉总量 60.5%;按投诉性质分,售后服务问题占 62.5%,合同问题占 26.8%,质量问题占 5.2%。如今,全新上线的全国 12315 平台,意味着市场监管领域消费者权益保护工作进入新时代。

据相关数据显示,该平台于 8 月 31 日上线首日访问量达 430105 人次,接到投诉举报 4594 件。主要问题集中在产品质量、违法广告、售后服务、侵害消费者权益、合同违约、不正当竞争、违规收费等方面。

据悉,新平台将坚持“统一热线号码,实现一号对外;统一运行平台,畅通诉求渠道;统一工作机构,实现五级贯通;统一制度规范,优化工作程序;统一分析研判,数据安全共享;统一绩效评价,实施科学评估”。

新平台上线后,将通过互联网、移动端 APP、微信、支付宝等入口,为社会公众提供全天候 24 小时投诉举报服务;通过建立企业在线调解、消费投诉公示等工作机制,推动在互联网上建立行政执法监管、经营者自律、社会监督为一体的消费维权社会共治体系。

上海基本建立 符合特大型城市实际的保障体系

确保困境儿童“应保尽保”

本报讯(劳动报记者 王嘉露)昨天是全国第四个“中华慈善日”,以“让困境中的花朵快乐绽放”为主题的“保护关爱困境儿童”系列活动在沪启动。当天,本市“关爱困境儿童专项基金”和“关爱困境儿童慈善信托项目”同时设立,将分别为困境儿童提供学业资助和优秀奖励。记者还从市民政局获悉,历时三年,本市民政部门主动牵头,各部门协同推进,已基本构建符合上海特大型城市实际的困境儿童保障体系。

活动中,“中华慈善楷模”杨德广等当场与 17 个品学兼优困境儿童的家庭结对帮扶。同时,由上海杨浦良友食品有限公司捐资 100 万元设立的“关爱困境儿童专项基金”正式启动;由上海国际信托有限公司捐资 40 万元设立的“关爱困境儿童慈善信托项目”,向 40 位品学兼优困境儿童发放量首批奖学金。此外,乐高玩具上海有限公司向困难儿童家庭捐赠价值 30 万元的玩具。上海慈善基金会会在公开募捐网络平台上发起众筹。

据了解,上海目前因家庭贫困、自身残疾和监护缺失、监护不当导致陷入困境的儿童约 5000 余人。其中,对因贫、因病、因残等陷入困境的儿童,上海依托本市社会救助、社会福利制度,充分用足相关政策,落实关爱保障。同时,针对因监护缺失或监护不当

而陷入困境的儿童,民政部门主动牵头,各部门协同推进,构建了符合上海特大型城市实际的困境儿童保障体系。

近年来,本市建立了困境儿童基本生活保障制度。自 2018 年起,为符合条件的困境儿童发放每人每月 1800 元基本生活费,为其基本生活提供托底保障;形成困境儿童安全保护工作机制,建立对困境儿童安全保护的闭环管理;推进困境儿童工作载体建设。市级层面依托市儿童临时看护中心,各区依托区属福利机构或救助保护机构,均设有困境儿童临时照料场所。每个街镇(乡)设立儿童督导员,每个居(村)设立儿童主任,负责困境儿童的发现、走访、建档、关爱、救助等日常事务,成为关爱困境儿童的基层力量。2017 年以来,先后实施 5 例由民政等行政部门申请撤销儿童监护权的公益诉讼,保护未成年人合法权益。

市民政局还透露,本市近期将进一步提高孤儿和困境儿童等基本生活费标准,确保困境儿童基本生活“应保尽保”。对在读期间的困境儿童,基本生活费将一直保障到他们学成毕业。此外,民政等部门还将通过委托项目、孵化扶持、培育品牌等多种方式,积极培育发展儿童福利类社会组织、社工组织发展。