

# 飞机延误超4小时,你可获现金补偿

## 新规出台,各航空公司态度不一 东航承诺最高补千元

## 湖南:黄花机场附近将建一家酒店,为大面积航班延误时安置旅客做准备

引言

11月1日,中国航空运输协会下发《航空运输服务质量不正常航班承运人服务和补偿规范(试行)》,规定飞机延误4小时以上,要安排休息场所。在原预定航班离站时间后4至8小时(含8小时)内成行,还向旅客提供价值300元的购票折扣或其他等值补偿,或是人民币200元。

一周之前,东航向其旅客、东方万里行会员发送消息称:东航旅客今后遇到航班延误4小时及以上、或者航班取消的情况,只要参加了东航航空旅行保障计划的,均可获赠600元人民币。如果行李延误超过8小时及以上的,可获得赔偿1000元人民币。

关于航班延误的赔偿问题,再次吸引了公众的眼球。

■记者 朱玉文 实习生 杨煜

▶东航承诺航班延误赔付方案。



反应

【东方航空】承诺延误最高赔偿千元

东方航空公司成为第一个吃螃蟹者——从上周开始,向其旅客、东方万里行会员发送消息称:东航旅客今后遇到航班延误4小时及以上、或者航班取消的情况,只要参加了东航航空旅行保障计划的,均可获赠600元人民币。如果行李延误超过8小时及以上的,可获得赔偿1000元人民币。这种明确划定金额的赔付方案,在国际上也没有先例。

不过,外界也有人质疑,东航此项航班延误赔付方案,其实是有偿服务,因为获赠的前提是必须参加东航航空旅行保障计划,而该计划是要事先向旅客收取20元费用的。

东航方面则表示,这20元费用同时还包括了一系列的其他保障,比如行李延误、人身保险等。在发生延误后,只要旅客的东航机票未退票,并且由东航主动为旅客安排搭乘替代航班(非东航班机),也可获赠。

东航此次为何要大力推广这种一反行规的明确赔付金额标准呢?有业内人士分析称,还是出于竞争需要。

【南航】首先考虑怎样不发生航班延误

南航称,南航首先考虑的是怎样不发生航班延误,南航一向按《指导意见》要求,做好服务,必要时提供赔偿,现在没有推出现金赔偿标准的计划。

【国航】自认为准点率较高

据了解,目前国航和南航均没有跟进东航的这一赔付标准。国航的工作人员11月1日在回答记者的相关咨询时称:国航的准点率较高,延误后的服务也很周到,每年超过4小时以上的延误发生率不到2%,所以不需要像那些经常发生长时间航班延误的公司那样,作出高额赔付,而且国航现在也已经按照《指导意见》的要求,视不同情况给予误点旅客经济赔偿。

## A 以往细则 没有具体赔偿标准

有数据显示,航班延误成为近两年3·15消费者投诉最多的案例。消费者对延误时间和赔偿金额都颇有争议。

而目前,国内各航空公司对于因航班晚点的赔付,一般参考的是2004年6月民航局发布的《对国内航空公司因自身原因造成航班延误给予旅客经济补偿的指导意见(试行)》(以下简称《指导意见》),其条款称:航空公司因自身原因造成航班延误,除按照规定做好服务工作外,还应根据航班延误4小时(含)以上不超过8小时、延误8小时(含)以上不同延误时间的实际情况,对旅客进行经济补偿。

但现在常常引发矛盾的,恰恰是这个《指导意见》,因为这个意见并没有制订统一的“民航延误航班赔偿标准”。国航、南航等几家航空公司虽然已公布《旅客服务承诺》,但对航班延误后具体的赔偿标准则都纷纷予以回避。

近日,中国航空运输协会向全国各机场集团公司下发《航空运输服务质量不正常航班承运人服务和补偿规范(试行)》,除了春秋航空外,国内航空公司将实施新的延误补偿。条例中规定航空公司应根据延误时间向旅客提供免费的餐饮服务和休息场所。延误预计在1—4小时以内(含4小时)的航班,及时向旅客提供餐饮。

4小时以上,则安排休息场所。

## B 规范分承运人原因和非承运人原因

此次,中国航空运输协会下发的《航空运输服务质量不正常航班承运人服务和补偿规范(试行)》规范适用于在国内运输过程中的不正常航班旅客服务中信息提供、航班服务、客票的退、改、签及补偿等,在补偿中分为非承运人原因和承运人原因。前者是指天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客或公共安全等原因;后者是指航班计划、机务原因、航班调配、运输服务、机组等原因。

### ●延误4小时以上才现金补偿

航空公司应根据延误时间向旅客提供免费的餐饮服务和休息场所。延误预计在1—4小时以内(含4小时)的航班,及时向旅客提供餐饮。

4小时以上,则安排休息场所。

## C 湖南还未能精确到小时

11月2日,记者联系湖南省机场管理集团,相关人士告知湖南暂时没收到该规范,该人士也告诉记者可能近日内会收到此文件。

不过,2010年7月1日起,《湖南省民用运输机场管理条例》(以下简称《条例》)开始正式实施了。条例中已有航班延误给予赔偿的相关条款,但并未

所。在原预定航班离站时间后4—8小时(含8小时)内成行,还向旅客提供价值300元的购票折扣、里程或其他方式的等值补偿,或是人民币200元。

在8小时以后成行的,向旅客提供价值450元购票折扣、里程或其他方式的等值补偿,或是人民币300元。

### ●非承运人原因致延误不补偿

该规范提出,非承运人原因造成航班不正常,航空公司不承担补偿责任,机场或航空公司协助旅客联系餐饮服务和休息场所,相关费用由旅客自理。

不过,也有例外:任何原因造成航班在经停站延误,航空公司应根据需要向经停旅客提供免费的餐饮服务和住宿场所,如航班备降。

精确到小时。

“过去航班延误,旅客往往不知道该找谁。现在遇到航班延误,我们机场就会向航空公司驻场的部门提出来,大家共同来做做好航班延误后的相关工作。原来一些航空公司把责任推给机场的情况也将改善。”省机场管理集团副总经理胡东福介绍,条例明确提出航班发生延误时,航空

运输企业及其代理人应当按照有关规定和服务承诺,为旅客和货主提供餐饮、住宿等服务,给予经济补偿。

省机场管理集团总经理刘志仁向记者透露,黄花机场已准备在机场附近建一家酒店,既为过夜航班提供服务,也为大面积航班延误时安置旅客做准备。

由于承运人原因造成航班延误、取消,客票的退、改、签费用由航空公司承担。

### ●换乘高铁无需补偿

航空公司在客票列明的离站时间24小时前已通知旅客航班取消,旅客接受变更航班或者选择退票,将无需补偿。

如向旅客提供其他航班或其他运输方式,使旅客在原预计到达时间之后4小时内到达最终目的站,但旅客放弃该服务,也无需补偿。例如,长沙飞广州航班取消,航空公司安排旅客长沙高铁到广州,也无需补偿。

依据规范,由于旅客拒绝上、下机造成的航班延误时间,不计入承运人原因造成的累计延误时间。

# 上市房企囤地排行榜:保利最多万科第二

从今年6月—10月,《中国经济周刊》研究部通过对125家内地上市房企及20家香港上市内地房企的2009年报2010年半年报以及三季度土地市场表现进行梳理,并且对一些房企旗下的项目长期跟踪,并借鉴证券公司对于内地上市房企财报的解读,制作出“内地上市房企囤地排名”及“香港上市房企囤地排名”。

榜单显示,非但个别企业的土地储备数量十分巨大,就整体而言,其储量更加超乎想象——

统计数据显示,目前仅125家内地上市房企就手握高达近4亿平方米的未开发土地量。而20家香港上市房企拥有的土地储量更是高达4.2642亿平方米!也就是说,中国上市房企囤地逾8亿平方米。

在该份榜单中,首先映入眼帘的就是保利地产。截至目前,保利地产的储备土地建筑面积为3369万平方米,超过了行业龙头万科,位居中国内地上市房企之首。

在今年前9个月的时间里,万科地产在土地市场总共斩获了1433万平方米的权益建筑面积,其拿地势头比保利地产2009年全年夺得1338万平方米还要激进。相比于其2009年底的土地储备,这意味着万科地产在今年1—9月之间重新再造了大半个万科地产。

尽管前两名的保利地产、万科,其储备土地建筑面积都超过了3000万平方米,合计高达6637万平方米,占到内地上市房

企土地储备量的六分之一。但是,这仍不是中国土地储备量最大的房企,一些未上市房企以及在香港上市的房企土地储备量更大。

进入“香港上市房企囤地排名”前10名的是:恒大、碧桂园、绿城中国、雅居乐、中国海外、合生创展、长和系、新世界中国、富力地产、龙湖地产。其中恒大以7238万平方米的土地储备成第一。

■据中国经济周刊

内地上市房企囤地排名

企业名称	股票代码	囤地面积(万平方米)	排名
保利地产	600048	3369	1
万科	000002	3268	2
苏宁环球	000718	1577	3
首开股份	600376	1518	4
中天城投	000540	1500	5
中国建筑	601668	1372	6
金地集团	600383	1334	7
荣盛发展	002146	1184.5	8
新湖中宝	600208	1104	9
招商地产	000024	1000	10