



市民郑女士近日向“新民帮依忙”反映，自己乘坐吉祥航空航班从广州返回上海，限量版的行李箱在托运过程中被摔得“面目全非”，损坏严重，但航空公司却以内部规定为由，只能“按公斤赔偿500元”。在反复“拉锯”数月仍无果的情况下，心力交瘁的郑女士无奈接受了这样的结果。



限量版行李箱托运中受损 乘客质疑为何只按重量赔

吉航：赔500元已是“顶格” 乘客：行李赔偿标准不应“一刀切”

整个箱子遍布“伤痕”

郑女士乘坐的是去年11月21日广州至上海的HO1858航班，当天下午她提前来到白云机场，办理了登机手续和行李托运，等待登机。原本当天晚上就能抵达上海，由于航班延误了数小时，到达虹桥机场时，已经是次日凌晨。

然而，在领取托运行李时，郑女士发现自己的行李箱受损严重。“整个箱子遍布伤痕，好几个角都破损了，上面还有摩擦后留下的污渍痕迹。”郑女士说，当时看到箱子这副“惨状”，心疼不已，因为这个箱子是自己专门在香港买的新秀丽联名限量款，非常喜欢，平时出差都带着它，没想到经历这次托运却“破损到完全无法用了”。

郑女士称，由于到达时间已经是凌晨将近1点，当时她在现场也找不到吉祥航空的工作人员协商此事，只能先行回家。当天上午，她联系到吉祥航空方面，进行报损，并提出投诉及索赔，希望航空公司能赔偿相关损失。吉祥航空方面也认可这起行李箱破损事故，但关于赔偿标准双方却出现较大争议。

赔偿与原价差距大

郑女士讲，吉祥航空回复称：按照他们公司的内部规定，行李箱损坏的赔偿金额按照自身重量来算，最多赔偿500元。郑女士告诉记者，吉祥航空核实后，表示她的行李箱重量为4.95公斤，故按照行李赔付标准给予500元现金赔付，已经是“顶格”赔偿。但这样的标准让郑女士无法接受。

“我的行李箱是Samsonite RED X PLAYNOMORE联名款下的KISS ME SHYGIRL系列，属于限量版，上市时市场价为1950港元，约合人民币1775元。”据郑女士所述，这款箱子早已从官网下架，属于绝版无法重新购买。因为具有一定收藏价值，目前该品牌行李箱的重置成本一项已经高达约4000元的水平，不应视同普通行李箱来处理。“就算不考虑到收藏价值等因素，至少也应该按照原价赔偿。”

然而，尽管郑女士几经沟通，航空公司依然坚持：只能依照规定“按公斤”赔偿。更让郑女士郁闷的是，航空公司还有“甩锅”之



郑女士下飞机拿到行李箱后，发现上面“伤痕累累”



及缤纷的外型，KISS ME SHYGIRL系列亦贯彻了Samsonite RED过往精巧设计而实用性强的宗旨，配有耐用尼龙轮，让用户按需要而调节其合造高度；同时亦配有嵌入式TSA密码锁，方便美国安检，倍添安全；内附交叉带隔层设计方便用户整齐收纳个人物品。

Line	Description	Price (HKD)
	薄荷绿色 - Spinner 55cm/20inch	\$1,600
KISS ME SHYGIRL	雾呢拿黄色 - Spinner 65cm/24inch	\$1,950
	灰黑色 - Spinner 75cm/28inch	\$2,300

▲ 该款限量版行李箱上市时市场价为1950港元

嫌。“他们跟我说，从白云机场出发的航班的行李损坏率明显高于平均水平，提出是行李处理系统存在缺陷，还反问我为什么不给行李箱加购保险。”

针对这样的说法，郑女士直言：“我的行李箱是硬壳的，非常坚固，之前托运中也从来没有发生过受损情况。而且即便是存在系统缺陷，航空公司也应该尽到告知义务，以便乘客进行判断是否购买保险，但他们并没有。”

内部规定是否合理

那么，对于郑女士行李箱损坏，最终只能赔偿500元的处理，究竟是依据哪条规定？吉祥航空方面的解释是，依据的是《吉祥航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条

件》相关规定。记者查询到该“总条件”对于行李赔偿有如下规定：行李损坏时，按行李降低的价值赔偿或负担修理费用。行李箱损坏，赔偿金额按行李箱自身重量每公斤不超过人民币100元或负担相应的修理费用。

记者随后又以乘客身份拨打吉祥航空95520客服热线，询问托运行李损坏的赔偿标准时，客服人员却回称“并不清楚相关标准”，可以留下个人信息，之后会有专人处理。而当记者质疑行李损坏属于航空服务中的常见事故，客服人员理应知晓公司相关条例时，该客服人员则答复，自己是实习人员，确实不知标准。

记者了解到，随着人们生活水平的提高，乘客携带的物品价值越来越高，近年来关于昂贵行李箱托运中受损引发的赔偿纠纷

时有发生。从民航业的行业规定来看，目前主要有民航总局2006年发布的《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》可作依据，其中规定“对旅客托运的行李和对运输的货物的赔偿责任限额，为每公斤人民币100元”。此标准于2006年3月实施，距今已有18年。

记者又从其他航空公司了解到，对于价值较高行李箱或行李受损的赔偿，在乘客提供相关证据后，也可以通过“互相协商”的方式解决，并不一定“按公斤赔偿”，在实际操作中也有突破“限额”赔偿的案例。为此，郑女士和不少与她有着相同遭遇的乘客认为，行李赔偿标准不应“一刀切”，相关条例必须与时俱进，以更好地保障公众权益。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 李晓明



“肿瘤患者质疑中医诊所配药短斤缺两”后续 诊所与患者沟通并求得谅解

3月21日，本报6版刊发《最贵的两种药，分量少了一半》的报道，反映已是肿瘤晚期的张先生在浦东新区上海广德中医门诊部配药时，对中药包装和分量问题提出质疑。报道刊出后，随即引起相关部门的高度重视，立刻对该事件展开调查，目前未发现相关环节和流程存在违规行为。同时，在“新民帮依忙”介入后，门诊部经与张先生沟通，已求得谅解，双方就相关问题达成和解。

3月13日，张先生在上海广德中医门诊部挂号就诊，配制中草药调养身体，次日收到邮寄到家的7包中药。让他疑惑的是，7包中药都是混合包装的方式，所有药材都混合在一起，与此前在中医院开具的独立包装存在区别，他对包装方式和药品分量产生疑问，并前往门诊部进行复核，在经过药工一个多小时挑拣之后，发现其中“阿胶珠”和“山慈菇”两味药材分量缺失，双方就此产生争议。

获悉该情况后，浦东新区相关主管部门经过核实了解到，该处方为上海广德中医

门诊部协议药厂直接配送。卫生监督部门执法人员赴门诊、药厂所在地，对其相关资质、合同关系、配药流程等逐一取证核对，没有发现违规行为。

而针对普通患者对于中药包装方式以及药品分量的质疑，资深中药专家、主任中医师潘香解释，“混合包装”其实就是中药最传统的调剂方式，要求专业药剂人员“称准分匀”，但也允许存在一定的误差：标准规定每张处方总剂量误差不得超过±2%；每剂药物分剂量误差不得超过±5%。其优点是患者收到药后按剂直接可以煎煮，但缺点是中药一旦完成混合包装后，很多易碎或性状细小

的饮片就很难再被单独分拣出来，所以调剂过程中会有专业药师对每个处方药品样进行审核，确认无误后才能分发给患者，以确保剂量的准确性。而独立小包装则是近年来逐渐推广的一种新方式，优点是方便易取、分量准确，但限于包装规格，医生处方时每味药的剂量选择自由度相对较小，一般还需要患者取药后自行拆分开拣。两种方式均符合规定，各有优势。

据了解，上海广德中医门诊部已就服务中存在的不足向张先生表达了歉意，承诺将予以改进。门诊部负责人表示，他们将举一反三，进一步

加强管理、优化服务，提升患者的就医体验。对此，张先生希望，相关审核必须在行业操作中得到严格执行，确保中药剂量的“足斤足两”，让患者能够真正放心、安心。

本报记者
李晓明

