

962555

小忙 微调查



市民何先生向“新民帮依忙”反映，4月底他们一家三口去云南旅游，提前订好返沪的航班，并详细规划自驾游行程。没想到临行前突然接到平台通知，告知回沪航班因航司原因取消，无奈之下只得提前一天回沪，原本定好的行程全被打乱。而更让何先生郁闷的是，事后航空公司的回应“毫无诚意”，当他按要求提交所有损失证据后，最终得到答复为“赔偿20公斤免费行李额度”。

航班突然取消 只赔行李额度

乘客自驾游泡汤，额外多花2600元，维权遭遇“无限循环”

根据航班定行程

何先生告诉记者，他们一家三口一直对云南自驾游很是向往，好不容易凑到一个14天的假期，提前订好机票并租车。“我们的全部行程是4月29日从昆明机场出发，5月12日从丽江机场返沪。”何先生说，对于14天的云南自驾之旅，他们一家作了详细的规划，先从昆明自驾出发，一路开到普洱，再到西双版纳、大理，然后抵达丽江，最后从丽江飞回上海。

经过精挑细选，何先生一家选择了时间最为合适的JD5665首都航空返沪航班，该航班15时20分从丽江机场起飞，19时05分抵达上海。订好航班后，再根据航班时间提前签订租车合同，“4月29日上午在昆明机场取车，5月12日上午在丽江机场还车，整个行程全部自驾，然后在机场吃个午饭再乘坐航班返沪，本来应该是游刃有余”。何先生向记者出示的租车合同显示，车辆租赁时间为4月29日至5月12日，共计13天，总费用为3330元。

突遭取消蒙损失

就在何先生一家满怀期待开启云南自驾之旅时，却在临出发前，突然收到了订票平台发来的信息，告知返沪的航班取消了。记者看到首都航空发送的短信，上面显示：5月12日丽江至上海JD5665航班由于公司原因取消，已为您预留5月11日JD5665航班座位。

航班临时取消让何先生一家都蒙了，第一反应就是能不能找到补救措施，尽量不影响到已经定好的行程。“我们查了一下，返沪航班也都没有合适的，要么就是再晚一天的航班，要么就是早一天的航班。”何先生坦言，因为5月13日已经安排了重要事宜不能耽搁，最终他们只能无奈选择5月11日提前返沪，相当于整个旅游行程缩短了一天。

尽管行程只是缩短了一天，却让何先生

一家原先安排好的整个自驾游计划乱了套。5月7日当他们自驾到达西双版纳后，发现后半段行程已经无法靠自驾完成，为了赶时间，只能临时购买了从西双版纳飞往丽江的机票，再从丽江租车自驾到大理，匆匆游玩一番之后再返回丽江，赶5月11日的航班回沪。

少掉了一天的时间不仅让行程全部打乱，更增加了不少额外的支出。何先生给记者算了一笔账，首先是租车，本来按照原有行程，他们租车13天共花费3330元，但因为行程变更，只能在西双版纳提前终止租车合同，抵达丽江后新增了一个租车合同，相当于原先的一个租车订单变成了两个，费用也增加了不少；其次是机票，为了赶时间，一家三口额外购买了三张从西双版纳飞到丽江的机票。这样算下来，加上两项新增费用比原有花费要多出2600多元。

乘客权益难保障

何先生认为，航空公司单方面取消航班，对旅客而言相当于违约，损害了旅客权益，理应承担相关责任。事后，何先生拨打首都航空客服热线，提出了自己的诉求。然而，后续维权过程更是让何先生窝了一肚子火。

“他们那个号称24小时的客服热线，根本就很难打通，好不容易打通了，客服人员只是机械式地让我上传材料。”何先生讲，他多次拨打95375首都航空客服热线，每次都是拨打十几分钟才能接通人工服务，对于他反映航班取消造成自身损失的情况，客服人员也并没有表达任何的歉意，只是提供了一个网址让他上传相关证据材料。“那个网页也是非常难打开，每次艰难上传之后，稍有不慎页面就退出了，又要重新进行上传，简直让人崩溃。”

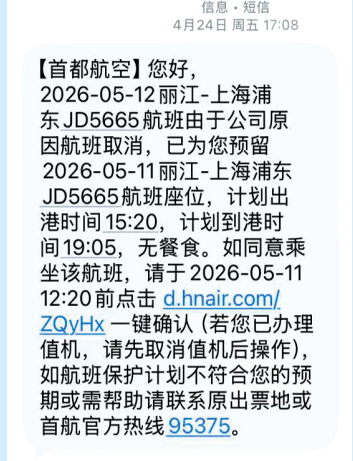
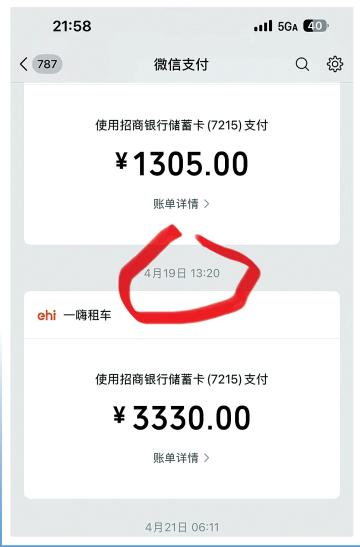
而当何先生历经千辛万苦，将所有票据材料上传之后，再经过多日等待，最终等到的理赔结果是：下次乘坐首都航空航班，可以赠送20公斤行李额度。何先生气愤地表示，这家航司根本没把乘客的权益放在心上，“我以后也不会再乘坐这家航司的航班，所谓‘赠送行李额度’简直就是个笑话”。

首都航空对于航班取消，究竟有无相应的赔付标准？记者拨打95375客服热线询问，在转述何先生的遭遇后，客服人员经查询，确认5月12日丽江飞上海航班确实存在取消的情况，并反馈“如果要求理赔的话，可以在指定渠道上传相关证据材料”。当“新民帮依忙”记者问及“对于航班因为公司原因取消，非乘客自身原因取消，首都航空是否有统一的赔付标准”时，该客服人员称，自己并不清楚，只是将乘客诉求记录在案，然后告知材料上传通道，最后的理赔结果则由公司的理赔专员来认定，告知乘客的认定结果即为最终结果。新民晚报“新民帮依忙”记者又问，如果乘客对于理赔结果不认可，是否有申诉渠道时，客服人员的回答更是让人无语：可再向客服中心反映，再提交材料，再由理赔专员来判定。按照该航司的这套处理流程，乘客只能陷入“申诉—提交材料—被通知结果”的无限循环。

法律界人士指出，航班取消是否应赔偿，关键在于取消原因是否归责于航空公司自身。因航司自身原因取消构成违约，依法应赔偿旅客的直接、合理损失，但因不可抗力（如天气、空管、安全事件等）取消则通常无须赔偿，仅需免费退票或改签。乘客如遇到航班延误、取消等情况，要注意保存机票、航班时刻表、食宿消费票据及因航班延误导致的其他经济损失的凭证，必要时可以录音和拍照，作为后续主张赔偿的依据。

乘客的权益是否能够得到保障？“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 李晓明



何先生提供的租车支付信息

航班取消信息

受访者供图



非机动车占人行道 公交上客多有不便

市民刘先生向“新民帮依忙”反映，白杨路龙汇路公交站旁的人行道长期被非机动车侵占，公交车站与人行道之间还设置了非机动车道，乘客下车后被迫直面滚滚车流，安全隐患突出。

记者在现场看到，公交车站与白杨路人行道之间的区域，被密密麻麻的电瓶车、自行车“占领”，原本供行人通行的空间被挤压得只剩一条狭窄缝隙，甚至完全阻断。随着一辆公交车缓缓进站，车门打开，几十名乘客鱼贯而出。他们刚踏上站台，便陷入了两难境地：站台与人行道之间的通道被非机动车堵得严严实实，根本无法直接通行。无奈之下，乘客们只能小心翼翼地走下站台台阶，踏入车流量巨大的非机动车道。

“你看，这里根本没法定走，只能从车子缝里挤过去。”上班族王女士一边躲闪着身旁呼啸而过的电动自行车，一边对记者说，“我每天都要在这里换乘，每次下车都提心吊胆。这些电瓶车开得飞快，稍微不注意就会被碰到。”记者注意到，不少乘客为了避开密集的车流，只能紧贴着站台边缘行走，身体不时与停靠的非机动车发生刮蹭。还有一些乘客试图从非机动车的缝隙中挤回人

行道，无奈缝隙太过狭窄，只能侧着身子、贴着脚，像“走迷宫”一样缓慢挪动。

除了下车难，乘客上车同样不易。想要乘坐公交车的市民，往往需要从非机动车道逆行一段距离才能到达站台。记者看到，一位老人为了赶公交车，在非机动车道上蹒跚前行，身旁的非机动车不断从他身边疾驰而过，场面十分惊险。“这里的问题存在很久了，为什么就没人管管呢？”一位市民更是无奈地说，“希望相关部门能尽快解决，给我们一个安全的出行环境。”

刘先生直言，龙阳路交通枢纽作为重要的交通换乘中心，每天客流量巨大。白杨路龙汇路公交站的通行安全，不仅关系到市民的切身利益，更关乎城市交通的文明与形象。他呼吁相关部门能够重视这一问题，尽快采取有效措施。“比如，可以在附近设置物理隔离设施，规范非机动车停放秩序，为乘客开辟出一条安全、畅通的进出通道。”同时，也应加强对非机动车乱停放的管理，从源头上解决问题，让市民的出行之路不再“步步惊心”。

本报记者 徐驰



人行道遭非机动车侵占

行人被迫“直面车流” 本报记者 徐驰 摄



本版编辑/吴健 本版视觉/戚黎明