

消保委开展航空公司满意度调查

遇突发“话术多方案少”引不满



这次满意度调查主要反映的缺陷体现在对突发事件的应对上。 青年报资料图 记者 施培琦 摄

青年报记者 钟雷

本报讯 “航班延误，找航空公司的人仿佛在跟机器人讲话。”“我的行李丢了，航空公司竟然是最后知道的。”对于常坐飞机的旅客，这样的抱怨声可能并不陌生。近日，市消保委空港办委托上海新消费研究中心对航空常旅客（经常乘坐某一航空公司航班并参与里程累积奖励的旅客）进行了调研，请他们评价东航、南航、海航等8家航空公司的服务。结果发现，遇突发情况“话术多方案少”、积分规则过于复杂等问题最为消费者所诟病。

遇突发“话术水平高救济方案少”

根据公开资料显示，2018年上海浦东、虹桥两大机场共接待进出港旅客1.18亿人次，同比增长约5.4%。乘飞机已成为现在消费者远距离出行的主要选择之一。本次调研共采集1799个样本，包括602个航站楼定点拦截样本和网络样本，超过八成样本至少是一家航空公司的常旅客会员，超过三分之一样本每月都会乘坐飞机。

乘坐飞机时，不少旅客遇到过突发情况。调研结果显示，在乘机时遇过航空服务非正常状态的消费者，网络样本和随机拦截样本中分别占50.3%和64.1%。2018年，市消保委共收到航空投诉836件，其中不正常航班203件、行李事故类107件、机场商业服务类51件。

调研团队发现，当突发情况发生时，最令消费者生气的不是突发情况本身，而是航空公司的应对态度，该项目也成了满意度得分最低的项目。“往往是话术水平高，但救济方案少。”市消保委副秘书长唐健盛以航班被取消为例，他表示，该类事件发生后航空公司往往不会主动提出安排临时住宿、更换成时间最近的航班等有效救急措施，而是活用话术予以搪塞和应付。

上海新消费研究中心的刘波博士指出，目前航空公司在数据服务能力建设上都投入了大量的成本，拥有了独立APP，但在打破信息孤岛和提升数据服务能力上还有待提高。比如行李丢失时，由于信息的不流通，服务人员往往只能通过话术进行应对。“现在行李丢失一般航空公司是最后才知道，但实际上航空公司应该比消费者先知道。”他建议，航空公司

能及时将行李数据进行处理，对于异常的行李数据及时联系消费者，并告知解决方案。

积分规则复杂，兑换商品困难

为了增强客户黏度，航空公司往往通过会员积分制度吸引顾客。本次被测评的航空公司也都实行了积分制度。但对于消费者而言，有时候这些积分制度未必那么有“获得感”。研究人员用了近一个月的时间研究、梳理了8家航空公司的会员积分规则和兑换机票规则，发现部分航空公司未在会员手册上予以明确，且官网上也未在醒目位置予以明示。

类似的现象，一定程度上造成消费者对于积分规则往往“一知半解”。调研发现，近三成的常旅客会员并不知晓积分规则，认为积分规则相对复杂且部分信息很难获得。此外，即便弄懂了积分规则，在准备兑换商品时，由于积分兑换商品的品种差异较大，消费者满意度同样偏低。例如，截止到2018年8月30日，东航会员积分可兑换商品多达58839种，中国国际航空会员积分可兑换商品多达59046种，南方航空会员积分可兑换商品多达8118种。

刘波指出，消费者获取积分的目的是能够实现获取服务的升级和兑换需要的服务或产品。部分航空公司提供多种兑换商品是希望为消费者提供尽可能多的选择，但对于消费者而言，这一定程度上也增加了选择的难度。专家建议，航空公司在不计划进行主营业务调整的情况下，积分商城涉及的产品或服务品类不宜过多，要更有诚意地去进行设计。

建议将蝴蝶酥等加入飞机餐

在调研中，另一个消费者满意度较低的项目是餐饮品种和质量。刘波指出，航空公司在基本服务上差异并不明显，要形成吸引消费者的特色需要进行更多的谋划。

“消费者并不是需要航空公司增加成本，而是希望航空公司更能在飞机餐的安排上更用心。”他表示，航空公司不能过于强调标准化，而忽视消费者的个性化需要。在他看来，在飞机餐供给上完全可以在不增加成本的情况下引入更多质量有保证的供给方，更体现上海特色，例如可以将包装面包或蛋糕换成有上海特色的蝴蝶酥、蜜桃排等，将华夫饼、花生仁换成有上海特色的大白兔奶糖。

■都市脉搏

738路公交车撞人致2死1伤
肇事司机一审获刑1年

青年报记者 钟雷

本报讯 两公交车进站上下客，其中一车在发动起步后撞倒三名路人致2死1伤。昨日，肇事的公交车女司机钱某某因犯交通肇事罪，被上海市静安区人民法院判处有期徒刑1年。

经法院审理查明，2018年9月21日8时33分许，被告人钱某某（女，54岁）驾驶738路公交车，沿陕西北路由北向南行驶，至事故发生地南京西路近陕西北路路口北侧约80米一公交站点，在右起第一根机动车道内停车上下客。适有邱某某驾驶955路公交车同方向行驶至被告人钱某某驾驶的左侧，未紧靠公交站点，在第二根机动车道内停车上下客。当3名被害人途经钱某某驾驶的左侧前方时，钱某某驾驶车辆起步，向南行驶途中撞倒上述三名被害

人，事故致三名被害人倒地受伤，其中两人经抢救无效死亡。

后经交警部门认定，钱某某负道路交通事故主要责任，邱某某负道路交通事故次要责任，三名行人均不负道路交通事故责任。钱某某到案后如实供述了犯罪事实，案发后公交公司与死者家属达成调解协议，两名死者家属分别获赔人民币100余万元。

3月14日当天，法院对该案进行了一审公开宣判。法院认为，被告人钱某某违反交通运输管理法已构成交通肇事罪，依法应予惩处。钱某某在事发后能主动报警并留在原地等待公安人员处理，到案后如实供述罪行，系自首，依法可减轻处罚；事发后公交公司与被害人家属已经达成民事赔偿协议并作了赔偿，对被告人可以酌情从轻处罚。据此，被告人钱某某因犯交通肇事罪判处有期徒刑1年。

机动车道上捡到2岁女童
热心车主将其送到派出所

青年报记者 钟雷

本报讯 因母亲“沉迷”购物，2岁女童一路冲上机动车道，还好被好心人送到了派出所。

2019年3月4日17时许，新桥派出所接到市民傅女士报警求助。傅女士称，2岁的女儿在其买东西时于新北街老菜场附近走失。民警接到警情后迅速赶到现场寻找，并第一时间将其女儿照片、体征及走失时间、地址等信息反馈到派出所综合指挥室。指挥室民警通过调阅现场监控发现了孩子的身影。

原来，贪玩的孩子一路追逐小狗和其他小朋友，不知不觉远离了正在

购物的母亲，先后穿过新北街、新镇路、新中街以及新桥中心广场。而当她横穿新镇街时，并没有走人行道，而是直接穿行在车流中，险象环生。这时，从一辆路过的黑色轿车中走出一名黑衣男子，稍作观望后将孩子抱上了车。

看到这一幕，民警心头一揪，立刻开始追踪这辆黑色轿车。但没过多久，对讲机中传来同事的声音，“带报警人回来吧，小孩现在在所里面了。”原来，黑衣男子孟先生在接走孩子后，驱车前往新桥派出所的接待窗口，报警称自己捡到一名幼童。

最终，闻讯赶来的傅女士在派出所内见到了自己的女儿。

新桥镇践行生态优先、绿色发展理念
植树兴绿造景 拆违腾地建园

本报讯 3月12日上午，新桥镇60多名镇机关干部荷锄挥铲，在九新公路西侧、丁浜河南岸植树300多棵，把荒地变绿地，造福广大居民。笔者了解到，当天在集镇参加植树活动的群众多达上千名。

据悉，新桥镇曾是市郊闻名的花卉之乡，其花卉苗木交易中心早在2006年即实现销售收入9593万元。此后伴随着产业结构调整，临港松江科技城崛起为标志，一大批高新技术企业蓬勃发展，成为G60上海松江科创走廊的龙头。为科创企业腾出发展空间，花木企业随之向浦南迁移，但爱绿护绿的生态意识却永驻心田。

生态兴则文明兴，在松江大力创建全国文明城区的今日，新桥镇党委政府坚定不移地加强生态文明建设；与G60科创走廊发展同步，新桥的绿色发展向违法建筑要绿地，向落后环境要美化，以此提升集镇品位，真正造福群众。

新桥镇拥有常住人口近20万，居民对运动场地、休闲绿地需求与日俱增。全长4.3公里的陈春公路是镇域东西向的一条重要公路。过去公路两侧废品收集点多，违法搭建多，环境不堪入目。去年对这条“破烂路”进行大规模整治，拆除违法建筑3.2万余平方米，拔掉废品收集点16个，腾地建园，辟建了占地近26亩的陈春绿地。这个敞开心扉的公园，集圆形舞池、500米塑胶步道于一隅。如今，每逢暮色降临，远近居民成群结队前来跳广场舞；旭日初升，塑胶步道上健身的居民络绎不绝。

目前，新桥镇已拥有新桥公园、人口文化园、街心花园和陈春绿地4个大型绿地，集镇居民只要步行500米就能找到自己的休闲、锻炼的好去处。绿色发展以民为本，他们还大力发展袖珍型的“口袋公园”“街角绿地”，“点、面结合”，为居民提供赏心悦目的休闲地和摄影的取景地。