

民航局要求机场餐饮“同城同质同价”

指导意见称未来“若遇航班延误，一部手机就能投诉并追踪”

飞机餐好不好吃？今后旅客可以进行点评。民航投诉流程太繁琐？今后一部手机就能搞定……3月1日，现代快报记者获悉，民航局近日出台《关于进一步提升民航服务质量的指导意见》（以下简称《指导意见》）。该《指导意见》是首部全面指导民航服务质量的纲领性文件，提出了关于民航服务质量的总体要求、主要任务、保障措施，为当前和今后一个时期进一步提升民航服务质量指明了方向。

现代快报/ZAKER南京记者 刘伟娟



视觉中国 供图

实现目标

到2020年航班正常率达80%以上

现代快报记者了解到，《指导意见》将分三个阶段实现。

第一阶段是提质增效阶段。到2020年，初步建成系统完善的航班正常保障体系，航班正常水平稳步提升，全行业航班正常率达到80%以上，机场始发航班正常率达到85%以上；民航服务主体的服务质量管控能力和创新能力显著加强；旅客投诉率、行李运输差错率明显下降，旅客满意度明显提升等。

第二阶段是超越跨越阶段。

到2035年，民航服务要全方位满足人民日益增长的航空服务需求，涌现出一批服务质量国际领先、能够代表中国服务品牌的民航企业，中国民航服务进入世界民航服务先进行列。

第三阶段是国际领先阶段。至本世纪中叶，形成高效、便捷、舒适、绿色、和谐的民航服务供给体系，中国民航的服务产品、服务标准、服务理念得到国际普遍认可，中国民航服务水平全面进入国际前列。

热点回应

延误：确保信息顺畅，及时退改签

数据显示，2017年，民航局消费者事务中心共受理各类投诉24738件，其中航班问题类投诉11936件，航班类投诉占比48.25%，投诉内容集中在航班延误和延误后的服务上。

对此，《指导意见》提出要确保信息顺畅，综合运用短信、微信、手机APP、机场航显和广播等多种方式，确保旅客及时了解航班延误预警和动态信息。同时，中国民航局还将进一步健全航班延误后旅客服务协调机制，提升应急处置能力，最大限度降低因航班延误给旅客出行带来的不便。航空公司、机场等要按照规定要求为旅客及时办理客票退改签业务和提供食宿服务。

等多种方式，确保旅客及时了解航班延误预警和动态信息。同时，中国民航局还将进一步健全航班延误后旅客服务协调机制，提升应急处置能力，最大限度降低因航班延误给旅客出行带来的不便。航空公司、机场等要按照规定要求为旅客及时办理客票退改签业务和提供食宿服务。

餐饮：要求机场餐饮“同城同质同价”

对于机场餐饮价格，以及飞机餐的质量，近年来旅客吐槽不断。对此，《指导意见》要求加强民航食品安全工作，同时要提升机上餐食质量，丰富机上餐食供应，建立机上餐食质量评价机制，鼓励航空公司根据航线旅客构成、航点地域特

点，结合中国传统节日特点，推出具有地方风味、“家乡味道”、节日特点的机上餐食。

此外，民航局还要推动机场餐饮“同城同质同价”，发挥机场服务质量评估作用，创新机场特许经营管理模式，杜绝候机楼餐饮服务乱收费。

服务：将推广人脸识别技术

《指导意见》提出，要简化旅客进出港流程，推行“无纸化”便捷出行，推广人脸识别技术；改进安检手段，完善安检设施，增加繁忙时段安检通道，提高安检效率。另外，《指导意见》要求推广利用互联网信息手段

为旅客实时推送航班动态信息；鼓励航空公司在确保安全的条件下，实现旅客自备移动终端接入客舱娱乐信息系统；鼓励航空业开展“多式联运”，与其他运输方式实现无缝衔接，为旅客出行提供更大便利。

投诉：未来旅客可通过手机投诉

现代快报记者了解到，有一些旅客想投诉维权，但是一想到繁琐的投诉流程就会放弃。《指导意见》中表明，今后，旅客投诉将有更加快速、便捷的渠道，未来一部手机就能搞定。

《指导意见》提出，要进一

步整合民航旅客投诉受理平台，建立基于PC端和APP端的民航服务质量监督平台（旅客投诉集中受理平台）。未来，旅客可以通过手机，直接借助这一平台进行投诉，并能够及时跟踪投诉的进展和处理情况。

天天出彩

体彩7位数(18030期)

中奖号码:1025344	奖级 中奖注数 每注奖额
特等奖 0注 0元	

体彩排列3(18053期)

中奖号码:827	投注方式 本地中奖注数 每注奖额
直选 1255注 1040元	
组选3 0注 346元	
组选6 1389注 173元	

体彩排列5(18053期)

中奖号码:82749	投注方式 本地中奖注数 每注奖额
一等奖 54注 100000元	

福彩15选5(2018053期)

中奖号码:3681114	奖级 中奖注数 每注奖额
特别奖 0注 0元	

福彩3D游戏(2018053期)

中奖号码:154	奖级 江苏中奖注数 每注奖额
单选 627注 1040元	
组选3 0注 346元	
组选6 1033注 173元	

福彩双色球(2018023期)

红球号码:121516212629	蓝球号码:16
奖等 中奖注数 每注奖额	
一等奖 3注 10000000元	

体彩鸡毛信

体彩大乐透奖池首破50亿大关！

2月28日，体彩大乐透第18023期开奖，福建中出1注1000万元头奖。本期全国共销售2.03亿元，为社会筹集彩票公益金7329万元。本期开奖结果后，大乐透奖池首破50亿元大关，上涨至50.16亿元。 苏彩

生活直通车

广告刊登：

02585946418
02585946458

●搬家服务
●电脑维修
●装潢/拆除

●老年公寓
●家电维修
●疏通钻孔

●保洁保姆
●旧物回收

家居装饰

墨工建装，水、电、木、瓦、油。
旧房翻新、改消防。工地搭架、
力工、瓦工18994111847

名创装饰 二级资质专业办公
楼，净化厂房，不转包，有工人
宿舍。52308483

专业改水电、电、木、瓦、油
17705176529

垚鑫腾派装饰：本土专业全包、
半包，老房、新房、婚房、二手房
装修，免费设计，免费量房、出
报价，重点是专治各种疑难杂症。

地址：建宁路61号中央金地
广场1栋1515。邱经理：
17798550111

搬家服务

蚂蚁 84843102 车大人
多，搬家，单位，长途优

喜顺 84490675 正规、专
业，服务好，价优。

蚂蚁 84846028，搬家，
单位，拆装家具，空调，长途优
福临门85503336
江宁厢，价优，人诚 52153132

家电维修

美达 空调、冰箱、彩电、洗衣机、
热水器、灶具，水电86311234

快修：空调、电视、洗衣机、热水

器 84503961

保姆/保洁/点工

金屋瓷砖、美缝、保洁
86303616

温馨保洁，保姆，点工
83285341

疏通钻孔

全城 疏通，修水电84499815
鼓楼疏通、钻孔、水83608129

全市：钻孔，通，水电83606985

玄武疏通，水，钻孔83320773

防水治漏

逢缘防水，治漏，出新

13951835380

旧物回收

高收：空调、家具、桌、椅。

13057566633

高收：空调、家具、啥都要。

15850773230

专收：空调、家具、啥都收。
13072561109

老年公寓

颐鹤护理院

(医保定点)及老年公寓春季大优惠，提供30张特价床位。全新装修，交通便利，紧邻地铁二号线仙鹤门站。欢迎垂询：
13705187009、85750698

高档风景社区，收老人二位。电话：13770322218

金马地产

求购或租赁 3万-4万平米
的整栋商业 15051803709

鼓楼

中山北路整栋
1-8 3600m² 8000万
迎大街商业楼
15051803709

1-8 3600m² 8000万

迎大街商业楼
15051803709

扬州

1-3 355m² 508万
独栋游艇入户
15051803709

高邮市中心
1-4 17000m² 6500万
苏果大卖场营业中
15051803709

1-3 1027m² 3000万
楼王独栋游艇入户
15051803709

度假养生别墅

1-3 270m² 340万
双拼
15051803709

南京周边

1-2 350m² 360万
类独栋
15051803709

茅山东湖根园

1-2 443m² 920万
独栋中式大宅院
15051803709

高德庄园

1-3 246m² 260万
联排度假养生优选
15051803709

润扬森林

1-3 547m² 460万
湖景类独栋花园5亩
15051803709

九霄别苑

1-3 282m² 251万
联排
15051803709

商铺

1-3 20m² 25万
营业中帮租十年
15051803709

滁州义务商贸城

1-3 15m² 20万
营业中帮租十年
15051803709

鞍山四季青

1-2 318m² 120万
秣陵湖景花园大
15051803709

江宁民宅

15051803709