

首席评论

“飞机餐发馒头”经营策略还是服务降级

孔德淇

近日,南航某航班的飞机餐成为网友热议的话题。一位名为“峰哥亡命天涯”的用户在微博中吐槽称,该航班的飞机餐只有4个馒头和1片白菜,外加一小包榨菜。这一消息引起了网友们的不解和质疑,他们纷纷表示难以理解,称这样的餐食太过简陋。(10月18日《北京青年报》)

南航官方客服人员于17日上午对此进行了回应,表示该餐食属于某些航线上的“中式点心”,其中放置一片白菜是为了防止面点在加热过程中流失过多水分,以保持口感。该客服人员称,针对反馈的餐食简陋问题,他们将督促餐食供应公司改进餐食,以满足不同旅客的需求。此外,他们还指出不同航线的飞机餐配备不尽相同。然而,公众对航空公司的解释并不认可,认为服务升级是当前各行各业的大势所趋,在飞机票价没有显著降低的情况下,“降质不降价”无异于服务降级。而简单地用“不同的航线的配餐是不一样的”来回应问题,也难有说服力。

事实上,公众对某些航空公司简化或取消飞机餐的

现象早已怨声载道。此次南航某航班餐食再次引起舆论强烈反响,只不过是这一长期问题的缩影。从此前一些航空公司的回应,以及相关民航规定的调整来看,飞机餐食的变化,除了控制成本,或与安全有关。但飞行安全与服务质量并不矛盾对立,飞机餐食标准调整,最应遵从的还是平衡和合理性原则。换言之,航空公司的服务理念应该以人为本,在安全和服务之间找到平衡点。即使要维护飞行安全,也不能影响服务水平。比如,可精简一些不必要的客舱卖货服务,为正常餐食服务腾出更多空间。

要知道,对于乘客来说,飞机餐不仅仅是为了饱腹,更是旅途中的一种体验和享受。在长时间的航程中,一顿美味的飞机餐可以为乘客带来舒适和愉悦的感受,也是航空公司展示服务水平和关怀乘客的机会。当乘客发现飞机餐变得简陋、单一甚至不合格时,他们不禁会对航空公司的服务质量感到失望和不满。

当前,航空公司拥有空中餐食自主权,即飞机上有无餐食,或者说餐食标准到底怎样,由航空公司来决定,但也需最大限度地尊重乘客的知情权和感受。航空服务是否“物有所值”,连接着消费者的权益,不能仅仅是航空公

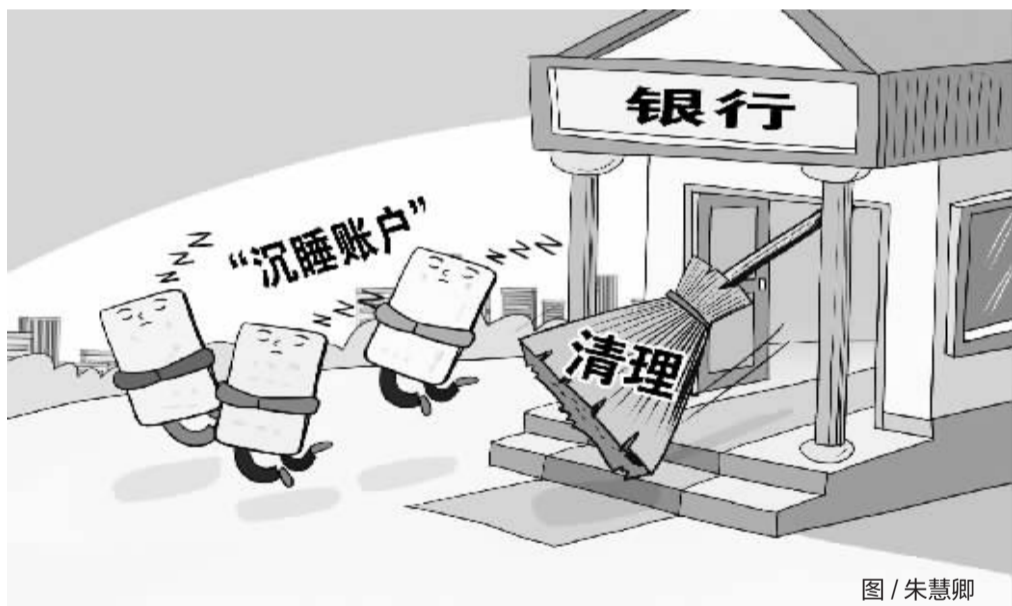
司说了算。航空公司要认真看待乘客对飞机餐的关切和反馈,并通过与供应商的协商和合作,寻找更合理的解决方案,提供更符合乘客需求的飞机餐。同时,航空公司也应加强与乘客的沟通,让乘客了解餐食情况,提前做好准备或者提供其他选择。

从现实来看,较之于飞机餐食,消费者对票价更为敏感。倘若餐食和票价可以建立起一种联动机制,让乘客感受到“物有所值”,餐食标准并不是最重要的。近几年已有多家航空公司验证,在明确经济舱不再提供餐食的前提下,适当降低飞机票价,并没有引起消费者的反感。所以,未来更多的航空公司调整餐食标准,无论是出于安全原因,还是经营策略考虑,都无可厚非。但前提是,尊重消费者的知情权和选择权,将有无餐食、餐食具体标准在票价或购票页面上体现出来。时间一长,也可通过消费者的自我选择来培育新的市场预期。

飞机餐看似是一桩小事,但对于航空公司来说,处理和回应这样的问题能够真实地反映出服务理念和态度,这是不容忽视的。航空公司应该认真对待该问题,积极回应乘客的关切,以实现更好的服务质量和乘客满意度。

百姓看法

注销银行“沉睡账户”应建立长效机制



图/朱慧卿

江德斌

“卡包里塞了十几张银行卡,常用的也就那三四张,有些好几年都没拿出来。”针对持卡人长期不用且零余额的“闲置”银行卡,近日,多家银行启动新一轮“清卡”行动。日前,国家金融监督管理总局组织开展银行“沉睡账户”提醒提示专项工作。该项工作自2023年10月起,持续1年,由各银行机构对“沉睡账户”持有人进行提醒和通知。这意味着,你的“沉睡账户”即将被注销。(10月18日《扬子晚报》)

在各大银行机构内均有大量“闲置”银行卡,也被称之为“休眠账户”“沉睡账户”,此类银行卡多为银行机构争抢市场,优惠促销开卡而来,但由于长期不使用,且存款余额为零,已经失去了市场价值,还浪费银行管理资源,又有被倒卖用于电信诈骗的风险,倒不如注销掉为好。所以,监管部门开展专项行动,清理注销“沉睡账户”,乃是给银行卸包袱、降低成本,清除安全隐患。

根据中国银行业协会统计数据,截至2020年末,信用卡(包括贷记卡和准贷记卡)的累计发卡量为11.3亿张,其中6个月内有使用记录的累计活卡量为7.4亿张。这也意味着,有近4亿张卡在6个月内没有任何使用记录,处于“睡眠”状态。而且,睡眠卡比例扩张趋势显著,2021年信用卡非活卡率为45%,几乎占据“半壁江山”。如此大规模的

“沉睡账户”,对银行机构来讲,不仅无益于业务发展,还是一个沉重包袱。

此前,金融监管部门已多次对“沉睡账户”进行过清理,但是因缺乏有效约束机制,难以遏制银行机构的发卡冲动,导致陷入银行“沉睡账户”规模膨胀、清理、再膨胀、再清理的“怪圈”。因此,基于规范化管理的需要,应建立“沉睡账户”注销长效机制,厘清银行账户管理标准,并对银行机构实施考核,督促其及时清理注销“沉睡账户”,不得以新业务为由而无限制发卡,再次扩大“沉睡账户”规模。

按照去年发布的信用卡新规,连续18个月以上无客户主动交易且当前透支余额、溢缴款为零的长期睡眠信用卡数量占本机构总发卡数量的比例在任何时点均不得超过20%。这是一个“硬指标”,意味着银行机构对“沉睡账户”不能再长期放任不管,而是要遵照标准,采取动态化管理、常态化清理等措施,及时注销不合规的账户,保持“沉睡账户”占比低于20%,以满足监管要求。

各大银行机构在清理注销“沉睡账户”时,应履行服务职责,通过各种信息渠道,将通知传达给用户,让用户自己选择,究竟是继续保留、使用账户,还是弃用、注销账户,由此保障用户的合法权益,减少不必要的纠纷。同时,银行用户也要理性认知,银行卡并非越多越好,保持常用、有需要的银行账户,至于长期不用的无效卡,还是主动配合行动,注销为妙,以免被犯罪分子利用,令自己受到牵连。

第三只眼

“阳台票”的自由与束缚

李英锋

10月16日,为期4天的周杰伦上海站演唱会落下帷幕。这4天中,演唱会举办地上海体育场热闹非凡,连带着体育场旁边的小区也火了,原因是上海体育场周边有居民卖起了自家的“阳台票”。(10月18日《扬子晚报》)

“不用抢票,因为我有阳台票。”这本是一些网友的调侃,不承想,演唱会开演时,“阳台票”还真成了一种“票”。只不过,居民出售的“阳台票”并不是一种真正意义上的市场化门票或商品,而是一种“民事契约票”或“物权票”。居民对阳台拥有物权,有权对阳台进行出租,通过出租获取收益。在演唱会举办场地附近的居民,向歌迷卖“阳台票”,本质上就是对阳台使用权的一种短期出租。这是居民对民事权利的正常使用,法律并未禁止。实际上,如果居民与歌迷本着自愿、平等、公平、诚实信用、合法等原则协商一致,达成了出售“阳台票”也即出租阳台使用权的协议,协议的内容就具有法律效力,受法律的保护。

今年是演唱会大年,各地的演出市场都非常火爆,不少演唱会的门票往往一开售就“秒空”,歌迷买票就像打仗,常常陷入一票难求的困境。歌迷在实在买不到票的情况下,阳台票未尝不是一个替代选择。平心而论,歌迷即便买到了演唱会的场内票,但如果位置不靠前,也看不清明星的“庐山真面目”,还得借助大屏幕的放大功能或者直接借助望远镜,才能实现目光与明星的“近距离接触”。而在演唱会举办场地附近的居民楼阳台上,歌迷也可以听到明星的歌声,甚至可以远观明星的风采。

当然,“阳台票”既有权利的自由,也有义务的边界,也有相应的约束。每个居民都有自己的合理诉求,有人寻觅商机,有人则好静。并不是演唱会举办场地附近的所有居民都对演唱会感兴趣,有些居民嫌吵,不想被陌生人打扰。显然,当阳台出租权与安宁权这两种权利发生冲突时,前者应该为后者让路,也就是说,居民卖阳台票时,应该通过协议约束歌迷,要求他们控制情绪和行为,不弄出太大的“动静”,不影响周边的邻居。阳台的容纳量、承重量也是有限度的,居民卖阳台票也应限量,应该确保阳台的承重安全,谨防人员拥挤、踩踏、摔倒等风险,不能为了多卖几张“票”而将安全考量抛之脑后。而一旦发生阳台坍塌或人身伤害等事故,出售阳台票的居民就得承担民事责任甚至刑事责任。演唱会的主办方等权利人享有对演唱会的信息网络传播权,未经权利人许可,不论是坐在场内的歌迷、工作人员,还是坐在他人阳台上的歌迷,都不得拍摄直播演唱会的现场情况,对这一点,居民在向歌迷出售阳台票时,也应做出明确的提示,或通过协议提出明确的义务性要求。

或许,今后在其他城市,在其他演唱会现场,还会出现“阳台票”或者其它类似的“物权票”,希望我们今天的讨论能够帮助相关主体厘清“阳台票”的性质,找准有关“阳台票”的权利义务边界,从而把“阳台票”安放到一个合法合理的位置。