

模板：是……的内在要求
是……的坚强支撑
是……的根本途径

“委屈”的背后

愤怒旅客与地勤上演全武行，霸道旅客冲入跑道徒手截机。频繁发生的航班延误纠纷，已演变成一个不容忽视的社会问题。而旅客、航空、机场等方面都成为这一问题的受害者，形成了“人人委屈”的尴尬局面。面对“委屈”，我们是选择熟视无睹，还是洞悉“委屈”背后的本质，妥善解决问题？答案显然是后者。

航班延误问题成因错综复杂，不能一味“头痛医头，脚痛医脚”，要抽丝剥茧，找出症结。首先，我国民航管理存在“九龙治水”局面，缺少统一领导协调、监督考核。相关责任主体在航班延误赔偿、信息公开、应急预警等方面工作不到位。其次，民航公安等执法部门未及时依法追究闹事旅客的相关责任，致使出现类似事件的不良效仿，严重破坏了机场的正常秩序，威胁民用航空安全。纵观当下，唯有深化空域管理体制改革，严格依法行政，航空、机场、旅客等相关利益主体共同努力，才能让“委屈”不再，营造安全有序、氛围和谐的出行环境。

深化空域管理体制改革，是解决航班延误问题的内在要求。我国空域管理制度不合理，可供民航使用的空域有限，加之航班数量多，“堵车”在所难免。欧美发达国家却航路畅通，延误问题少有发生。这其中的差别正在于我国现行的空管制度。另外，政出多门，多头管理，缺少对航空承运人与个服务主体的监督与管理。因此，要深化空域管理体制改革，必须按照“四个全面”的战略布局，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，立足国情和空管的实际，科学统筹公共运输航空、军事航空和通用航空发展的需求，按照国家统一管理的目标导向，调整空管领导管理体制，按照军民融合的发展思路，重构空域运行的管理体制，强化对航空承运人与个服务主体的监督与管理，按照供给侧结构性改革要求转变空域资源配置使用的模式，加快构建管理体制科学、运行机制高效、规划结构合理、法规标准健全、体系配套完善的国家空域系统，提高空域资源管理使用科学化、集约化、精细化水平，为实现航空强国的目标提供有力的保障。

严格依法行政，是解决航班延误问题的坚强支撑。当前部分行政执法人员面对航班延误问题中出现的殴打工作人员、打砸机场设备、占机、霸机甚至冲闯停机坪等违法犯罪行为，采取“息事宁人”的态度，不能及时依法追究相关责任，严重危害公共安全。而面对延误赔偿问题，目前的局面是“不闹不赔、小闹小赔、大闹大赔”，这也进一步导致了冲突扩大化。因此，一方面相关责任部门应该严格按照航班延误赔偿标准及时赔偿旅客损失，并公开赔偿标准，打消旅客疑虑。另一方面，面对所谓“维权”的过激违法行为，民航公安机关等执法部门应依法追究涉事人员的相关责任，引导旅客依法维权、理性维权。

航空、机场、旅客等相关利益主体群策群力，是解决航班延误问题的根本途径。航空运输作为现代文明的象征，要想营造安全祥和的出行环境，需要航空、机场、旅客等各相关利益主体共同努力。作为航空公司，应培养和提升工作人员服务意识，强化细节服务管理，提高服务质量，营造轻松和谐氛围；作为机场，应该建立科学、完备的工作系统，让各环节无缝对接，完善预警机制，畅通信息发布渠道，做好航班延误解释工作，保障机场工作有条不紊进行；作为旅客，应该学会冷静对待问题，天有不测风云，航班延误在所难免，只要我们每个人都多一点包容，多一点理解，妥善解决航班延误问题，共同营造“我为人人，人人为我”的社会氛围。

大木百寻，根基深也；沧海万仞，众流成也。唯有多措并举，形成合力，才能根治“航班延误病”，以航空文明的春色，开启文明社会的四季。