

没点航班何时休?

——多方求解航班延误困局

新华社记者 樊曦 赵文君

“我们抱歉地通知您……”听到这个广播，相信在机场等候的不少人会叹息一声：“又晚点了！”

近日，由于流量控制，全国有12个机场航班受到影响。面对短期难以根治的航班延误困局，在23日举办的“航班正常与运行环境研讨会上”，业界人士对此做了探讨。

航班延误谁的错？

在北京某能源企业上班的闫冬因为工作关系，常常需要飞到外地出差。

“往往是心急火燎地赶到机场，才知道航班晚点。问航空公司何时起飞，他们又常说不

知道。”他说。

其实，遇到航班延误，委屈的不只是旅客。按照民航局最新发布的统计数据，因航空公司原因造成的航班延误占14.3%，天气原因占19.1%，最主要的影响因素就是流量控制，超过前两者之和。

“如果能尽早飞，第一个想飞的就是航空公司。”来自南航的袁冬霖为记者举例，以一架飞机2亿美元的购买成本，15年折旧计算，在停机坪上耽误一个小时，折旧费用就超过10万元人民币。

中国航空集团公司总法律顾问聂颖表示，航班延误会导致航空公司飞机利用率降低。不仅如此，机坪等待期间的燃油水泵、机组人员小时费用增加、地勤人员加班工资、额

外的旅客住宿、餐费支出等，对民航业而言是极大的成本压力。

中国民航大学空管学院教授王莉莉告诉记者，客观而言，由于航空运行的系统性、复杂性以及不可抗力等因素，航班延误不能完全杜绝。“比如，前一航班来晚了，后一班本可以正点，这算谁的延误呢？又如，飞机舱门关了，可是由于空中流量控制不能飞，这能算是航空公司的延误吗？”

“我的等待”该不该赔？

“我7月份飞了8个航班，正点的只有4个，每个都差不多等了两三个小时。”在国家机关工作的张微说，“我等待的时间该不该赔？”

“等待之困”有时甚至会发生冲突事件。由于信息不对称，在密闭的机场和机舱环境

下，“空怒族”极易出现，占机霸机、冲击停机坪、殴打地服人员的事件时有发生。

针对这些事件，民航业也采取了应对措施。目前，航空公司补偿时主要依据的是2004年民航局下发的《航班延误经济补偿指导意见》。该意见对由航空公司自身原因造成的延误，按4小时和8小时分别提出了可给予旅客现金、里程、购票折扣等补偿措施。

王莉莉表示，这也就意味着在天气、流量控制等不可抗力造成的延误下，航空公司并不需要对旅客进行赔偿。但在现实操作中，并不是所有旅客都了解什么是航空公司“自身原因”，甚至个别地方出现了“一闹就赔”“越闹越赔”的现象。

中国航空运输协会专家提出，面对航班延误，航空公司应积极协助旅客，做好服务。

但他强调，补偿和赔偿并非一回事。赔偿是法律概念，而补偿是服务范畴，是航空公司为提高自身竞争力而采取的一种市场行为。

矛盾困局如何化解？

面对矛盾和困局，从民航主管部门，到各航空公司，再到广大乘客，我们到底应该如何求解？

“在‘北上广’，这几大机场，在给定的空域，高峰日和高峰时段的飞行量已经达到饱和状态。”王莉莉说。

一位国内某大型航空公司高管告诉记者，目前我国空域中民航可利用的占比很少，只有20%左右，而美国达80%以上。此外，我国空域资源的配置和使用也不尽合理。目前，航线、航班大部分集中在沿海发达地区，而这些地方可使用的空域又极为有限，这就导致空中交通异常繁忙。

业界人士表示，在空域紧张无法很快得到扭转的情况下，航空公司、空管、机场等各个环节都需要加强协调联动，保障好每一个环节和细节的衔接。

张微告诉记者，乘客对航班延误并不是完全不能理解。但航空公司应尽量提前通知乘客，预告延误消息，解释延误原因，并把最新情况公布给旅客，给予旅客充分的知情权，同时协助旅客改签、换乘或退票。

(据新华社北京7月23日电)

守信激励失信惩戒机制将健全

据新华社北京7月23日电(赵超 陈伟)国家发展改革委财政金融司副司长冯中圣23日在中国政府网解读社会信用体系建设规划纲要时表示，社会信用体系建设是一项复杂的系统工程，当前急需建立信用信息健全的信用激励和失信惩戒机制。

冯中圣指出，我国将建立信用信息系统，完善企业和个人信用记录。各行各业都要对企业和个人的信用行为进行记录，纳入信用信息系统，并进行交换、共享和整合，形成一个完整的信用档案。无论是对法人还是自然人，可以进行全面的信用评价，保证每个企业、每个人都具有信用记录，可核查、可追溯。

安全生产重点县事故均下降

据新华社北京7月23日电(记者徐博)国家安监总局23日发布消息称，全国50个煤矿安全生产重点县上半年事故总死亡人数同比下降38.2%，重大事故死亡人数同比下降6.9%，没有发生特别重大事故。安监总局相关负责人称，我国四类安全生产重点县相关事故均有较大幅度下降：其中50个非煤矿山重点县非煤矿山事故起数和死亡人数同比分别下降30.5%和21.4%，有27个县没有发生死亡事故；60个危险化学品、22个烟花爆竹安全生产重点县，相关事故同比均下降。

中国消费者信心有所提升

本报北京7月23日电(记者杜鑫)中国消费者信心继去年短暂下滑之后在今年有所提升，而小城市中的消费者信心甚至出现反弹。波士顿咨询公司(BCG)合伙人魏杰鸿今天向记者介绍说，BCG中国消费者洞察智库(CCCI)对中国12个城市的1000名消费者进行了调查。调查结果显示，中国消费者适应了经济发展新形势，他们感到更加乐观和安全。

BCG董事经理郭又溪表示：“去年，计划减少支出的中国消费者数量首次超过了计划增加支出的中国消费者数量。今年的情况则恰恰相反。计划在未来12个月内增加支出的中国消费者数量超过了计划减少支出的中国消费者数量。”

兰铁推行“会餐式”培训

本报7月10日开始，兰铁武威工务段先后分配来138名高职工。为帮助他们尽快实现从“校园人”到“铁路人”的转变，武威工务段推出了“会餐式”培训。

武威工务段将填鸭式单一灌输改变为“会餐式”多元培训，由段领导、各科室业务尖子分别授课，向新入职人员介绍生产组织模式、企业文化、各类规章制度与政策法规等情况，并结合学生个人实际分期分批实施高铁知识的系统培训和职业生涯导航规划，通过面对面谈心交流、互动式一问一答，戒除新工疑惑，回应新工关切，使人路新工尽快适应岗位、发挥作用。

(强科 杜民)

让信用夯实市场经济体系“基础桩”

——解读国务院常务会议通过的《企业信息公示暂行条例(草案)》

新华社记者 高敬

23日召开的国务院常务会议审议通过

了《企业信息公示暂行条例(草案)》，提出加快实施企业信息公示制度，从主要依靠行政审批管企业，转向更多依靠建立透明诚信的

市场秩序规范企业，营造公平竞争市场环境，让信用成为社会主义市场经济体系的“基础桩”。专家表示，这一条例创新了政府监管模式，更加重视事后监管，将更能推动经济社会健康发展。

中国人大大学商法研究所所长刘俊海说：“企业信息公示制度是建设服务型政府的基础工程，势在必行。核心在于提高政府监管效率，抓住维护市场交易安全的‘牛鼻子’，具有重大的现实意义。”他表示，此前一些部门抱着审批权不放，现在实行“宽进严管”，政府

职能部门更多体现在事中事后的监管上。同时，对企业的失信违法行为纳入公示体系，尤其对于连续违法的企业，其信用体系就会有“污点”，相关部门可以对其进行重点监管，有助于提高政府的监管效率。

此次国务院常务会议提出，建立反映企业基本经营状况的年度报告公示制度，并要求即时公布股东出资、股权变更等信用信息，有关部门要对公示信息进行抽查。设立经营异常企业名录和严重违法企业名单制度，对不按时公示或隐瞒情况、弄虚作假的企业采

取信用约束措施，在政府采购、工程招投标、国有土地出让等工作中依法予以限制或禁入。

对此，刘俊海表示，与保护债权人的其他措施相比，企业信息公示是一种成本低、效果好的方式，可以真正实现“让诚信企业脱颖而出、失信企业寸步难行”。这个制度一方面可以事先预防企业失信，倒逼企业诚实守信、慎独自律；另一方面，如果企业出现不诚信行为，其他企业就可以选择不与其开展交易，必须进行交易的，也可以索要相应的抵押、质押等担保，提高失信企业的违约成本。

服务贸易成为我国外贸新亮点

上半年全国服务进出口总额将达到2850亿美元

尤其值得关注的是，高附加值服务进出口快速增长。1月至5月，电影音像、金融服务、计算机和信息服务、专利权使用费和特许费、咨询服务进出口同比分别增长88.9%、50.8%、31.2%、27.7%和19.9%。

此外，1月至5月服务贸易逆差494.5亿美元，同比增长9.4%。但由于前5个月服务出口增速近年来首次超过服务进口增速，逆差增幅呈现收窄趋势。

服务贸易成为对外贸易新的增长点。加入世贸组织以来，我国服务贸易规模快速增长

大，服务贸易在对外贸易中的比重持续攀升，2011年、2012年、2013年占比分别为10.3%、10.8%、11.5%，今年1月至5月，占比达到12.4%，比上年同期提高1.4个百分点。今后一段时期，服务贸易规模有望保持较快增长，增速将继续快于货物贸易，2015年将超过6600亿美元，2020年将突破1.2万亿美元。

据悉，服务贸易已经成为解决大学生就业的重要渠道。据测算，2009年至2011年，我国服务贸易每年分别带动大学生就业184万人、209万人和211万人。

大庆油田职工践行社会主义核心价值观·敬业篇

一边在提供动力，指引方向；一边在创造成绩，实现梦想

青年技工侯立民手中的双“枪”

本报记者 张世光

侯立民的手里有两把“枪”。

一把是无形的枪，来自他的父亲——一位退休的油田普通工人，这是一代代大庆油田人传下来的以“大庆精神”、“铁人精神”为代表的精神之枪；

一把是有形的枪，是他手中的焊枪，用这把枪他参与了一项项重大工程，并代表国家在国际大赛上获得第一名的好成绩。

精神之枪为侯立民指引着前进的方向，传承着老一辈人的优良品质；手中的焊枪让侯立民不断在实践中创造出新的业绩。

侯立民是大庆油田工程建设公司油建第十一中队工程部的一名电焊工。出生于1983年的他，2006年参加工作。工作之初，摆在他面前的工作有管工、铆工、起重工等多个工种，但侯立民选择了焊工。

“我喜欢看焊花飞溅时的感觉。”尽管侯立民的选择理由有些浪漫，但真正的学习和工作是艰苦而现实的。

培训之初，侯立民就有一个朴素的愿望：正式工作的时候能够独立顶岗。

焊工是油田建设过程中一个极为重要的工种，如果没有过硬的技术，到实际工作时就无法真正“就业”，而只是做诸如搬搬扛扛的辅助性工作。

侯立民在3个月的入场培训期间，带领他进行实践的是大庆油田一位中石油级别的技能专家司英建。司英建的拿手绝活是“银镯焊道”、“银镯焊道”指的是焊道的形状像银镯子一样漂亮。从各种途径打听到师傅所获荣誉的侯立民也在不断调整着自己的努力方向——不仅仅是能够独立顶岗。

侯立民深知自己的起点不高，因此他十分珍惜各种培训机会，在长达几个月进厂集中训练中，他不断地自我加压。为了尽快提升技术，他在培训基地里一练就是好几个小时，站、蹲、卧、跪、趴，运用各种姿势进行焊接训练，汗水浸透了工作服，几乎可以拧出水来。

为了练习腕力，拉力器、哑铃都成为他锻炼腕力的工具，一天下来腰酸背痛、疲劳不堪。尽管如此，每天晚上训练结束后，他还是留下来继续加练至深夜。

其实，侯立民也不知道，司英建在培训的时候也在偷偷地观察哪些是有培养价值的好苗子，侯立民的刻苦努力，引起了司英建的注意。在司师傅的精心教导下，侯立民进步飞速。



侯立民正在调节焊接电流

2008年，侯立民迎来了焊接生涯中的第一个挑战。西部管道兰州原油末站15万立方米储罐工程，罐高24米、内径93米，主要焊缝6000多米，是西部管道工程中最为关键的工程。在焊罐底板的时候，项目部组织人员三班倒进行焊接，由于罐材采用的是进口日本板材，为了防止罐底板变形，现场采用了CO2气体保护焊接。侯立民在施焊过程中，精心使用带有保护罩的焊枪，避免气体流失，虽然这样增加了焊接的难度，但却保证了焊接质量。经他手焊接的焊道，一次拍片合格率达到了100%。

在焊接储罐附件消防管线时，由于材质是镀锌管，焊接时会冒出有毒的黄烟，人在二十几米的高空进行焊接，又带着防毒面具，焊接起来十分困难。为此，侯立民提出采用422交流焊条，还根据经验降低了焊接频率，这一做法不但减轻了劳动强度，更提高了工作效率。该工法在施工现场得到了迅速推广，使储油罐的主体安装任务提前10天完成，该项工程更成为西部管道的经典工程。

如果说，兰州的工程考验了他的技术，在新疆塔克拉玛干的工作则考验了他的耐心。

“当时我们住在露营房里，四周全都是沙子。”至今，侯立民都忘不了2009年3个月的沙漠之行。

2009年在新疆塔中作业区球罐焊接过程中，急需一批焊接高手参加，侯立民义无反顾地来到了号称“死亡之海”的塔克拉玛干沙漠，参加工程建设。当时正是七八月份，沙漠一年最热的时候，高温加上施工空间狭小，球罐内空气不流通，位置差、需仰焊，技术要求高、工作量大，侯立民时而跪着，时而半蹲着进行焊接工作。焊花闪烁，星落如雨，压缩空气不停地往里输送，但干燥的空气与烟尘

混浊得还是让人感到呼吸困难。这样的作业环境，烫伤是常事，保护得再好也不管用。半天工作下来，他衣服被烧了很多洞，身上胳膊上留下了一个个的伤痕。

炎热、单调、憋闷。侯立民并没有退缩。

就是在这样的工作环境下，侯立民始终坚持不懈，对工作高度负责的态度和精益求精的技术，直到整个工程焊接工作全部结束。

兰州的技术考验加上新疆的耐心磨练，让侯立民在技术与性上不断成熟起来。

2012年6月，经过层层选拔侯立民代表国家站到了“嘉克杯”国际焊接技能大赛的赛场上，在来自7个国家和11个中国中央企业集团的70名焊接高手手中，侯立民脱颖而出，取得了手工焊项目第一名的好成绩，并被国资委授予了“中央企业技术能手”和“中央企业青年岗位能手”荣誉称号。

面对接踵而至的各项荣誉，侯立民觉得，这是压力，更是动力。

“大家都知道你取得了什么样的成绩，做不好，怎么能行？”侯立民说。

编辑点评：

每年高考填报志愿时，相信每一位考生都会仔细规划着自己的未来。选择什么专业某种程度上也就决定了你将来要做什么工作，但，并不能决定你未来所走向的高度。因为，你未来的舞台有多大取决于你的梦想有多大。

对于侯立民而言，他最初的梦想是“独立顶岗”，后来，在老师的帮助下，他的梦想开始节节攀高。梦想的扩大是与扎实的工作分不开的，否则，一切都是空谈。所以，在重点工程的现场、在漫无边际的沙漠之中，侯立民一步一个脚印地前进着，从高中文化程度到国际大企业第一名、中央企业技术能手。“喊破嗓子，不如干出样子”，铁人的这句话用来说他，再合适不过了。

本报讯(实习生张子鑫 记者于完尼)智能家居和智慧物业联动，正在悄悄改变住宅社区功能。住户通过超级电视终端即可获得小区物业的各项通知、提醒等实时应用。记者7月21日获悉，国内互联网企业乐视与华贸中心发展商北京国华置业有限公司近日达成战略合作协议，双方将联手推动智慧社区建设。

据介绍，国家发改委城市和小城镇改革发展中心联合乐视网等10家单位，共同发起成立“智慧城市发展联盟”。该联盟旨在向社会大众传递智慧城市发展导向信息，推动城市治理、城市管理、公共服务创新，引领中国

智慧城市实现以人为本和持续发展。

乐视COO刘弘介绍，乐视将依托“平台+内容+终端+应用”的完整生态，运用“云平台、智能硬件、大数据和营销工具”，为华贸中心住宅地产项目构建完整的智能化解决方案。

“小区住户可通过乐视TV获得物业费用催缴、节日祝福、商家优惠等信息。”针对此前广电总局对电视盒子的严格监管，乐视网COO刘弘解释说，乐视目前正在积极申请内容服务牌照，乐视相当于电视台或者是有线电视网的地位，因此超级电视中的乐视专区将不会受到影响。乐视网整改后，内容将通过播控牌照方的平台去播放。

智慧城市实现以人为本和持续发展。

乐视COO刘弘介绍，乐视将依托“平

台+内容+终端+应用”的完整生态，运用“云平台、智能硬件、大数据和营销工具”，为华贸中心住宅地产项目构建完整的智能化解决方案。

智慧城市实现以人为本和持续发展。

乐视COO刘弘介绍，乐视将依托“平

台+内容+终端+应用”的完整生态，运用“云平台、智能硬件、