



近年来,随着乘机者消费自我意识的不断增强,也从不同侧面在寻求保护自身权益的途径。投诉,这一法律武器自然出现于航空运输当中,但有时旅客因对航空运输规则了解不全,对自己的权利、义务认识上存在偏差,投诉往往无法依据,被视为无效投诉。这就引出了以下的投诉话题:

一日,有位麦克先生从广州给西北航空公司写了一封投诉信,信中说:“为什么同乘一架飞机,享受相同的服务,自己买的是全票,而邻座却持八折票?可飞机当日并非满载。这显然是在乱收费,不公平,要求退还多收的票款。”显然,麦先生对中国民航在国内航班实行一种票价多种折扣的优惠政策缺乏了解,只看到自己多掏钱吃了亏,却忽视了折扣票的三不准:1.不准签转,不准变更,不准退票。假如航班不正常,他没想到自己就可以从容改签其他飞机走,而持“降价处理”机票的旅客却要耐心等待。

有时,有的旅客不慎遗失机票,此时,就应及时向原购票地点提出正式书面遗失申请及有关证据,一般在客票超过有效期后,如未被他人冒用、冒退,可据“申请书”办理退还票款。而上海的袁真琴女士因不了解这一规定,在遗失机票后未及时办理书面退款申请,遭退款拒绝后,便委托律师投诉,自然被航空公司视为无效。

由于民用航空运输具有点多、面广、线长、工作环节多等诸多因素,旅客的交运行李有时很难保证百分之百

航空投诉: 熟悉又陌生的话题

录,声明自己的行李重量,行李丢失21天内可申领索赔。赔偿责任限额一般是以损失的托运行李的重量计算的,但承运人按规定赔偿金额每公斤不得超过人民币50元,即使按头等舱具有免费行李额40公斤来赔,价值也往往难以满足旅客丢失行李的索赔要求,因为这里的赔偿也不是像保险那样,买多少可以赔多少,行李按重量运输也只按重量赔偿。如果自己交运的行李价值超过每公斤人民币40元时,可以办理行李声明价值。(但最高金额以8000元人民币为限)承运人会收取声明价值附加费。西安政法学院的刘先生行李丢失后,按他所报的10公斤重量,航空公司也只赔偿了500元,他觉得很吃亏,虽然投诉了,但只能是无效。

近几年来,航班延误一直是广大旅客强烈要求解决的问题。因航空延误的因素有些是无法控制预料的,所以,任何国家的航班都不可能百分之百正常。但无论何原因,都是承运人和旅客不愿面对的现实。旅客误了行程,有的往往不管青红皂白,没有任何法律法规依据,根据个人的

会依法讨回自己的损失。出门在外,平安是福,谁都愿多一事不如少一事,做为乘机者,不妨看看客票上的《旅客须知》,多了解一些民航法规,明确自己的权利和义务,把政策吃准,当自己的合法权益受到损失时,你就毫不犹豫地依法举证,实事求是地投诉,航空公司一定会心悦诚服,按有关规定予以赔偿。

【申花】“申花”队主教练李金羽在赛后新闻发布会上表示,申花队在对阵国安的比赛中,虽然最终未能取得胜利,但球队在进攻端的表现值得肯定。他特别提到,球队在进攻端的配合越来越默契,这是球队进步的关键。同时,他也对国安队的防守表示敬意,认为国安队是一支非常有实力的球队。

甲A联赛积分榜

名次	队名	胜	平	负
1	大连万达	6	1	0
2	青岛海牛	4	1	2
3	四川全兴	3	3	1
4	北京国安	3	3	0
5	上海申花	3	3	1
6	前卫寰岛	2	3	2
7	八一	3	0	4
8	山东鲁能	2	2	3
9	广州松日	2	2	3
10	武汉雅琪	2	2	3
11	广州太阳神	1	3	3
12	沈阳海狮	1	2	4
13	深圳平安	1	2	4
14	延边敖东	1	1	4

(北京国安、延边敖东少赛一场)

甲A射手榜

甲A射手			
6球:王寿(万达)	斯(万)		
5球:黎兵(全兴)			
4球:蔡景(雅琪) 郝海东(万达)	华(万)		
3球:莫拉(申花);伊万沙(太阳)	(万达)		
神);胡云峰(八一);王磊(八一);洪	洪波		

更正 本报4月23日二版“职工信箱”栏目中倒数第三行应为“你单位未严格执行国家规定是不对的”,特此更正。

新闻集装箱

黄陵矿业有限责任公司成立

本报讯 日前,国家“八·五”重点建设黄陵矿业有限责任公司正式成立。到目前为止,矿区已完基本建设投资14.8亿元,原煤生产、铁路运输分别达到105万吨和600万吨的生产规模。(黄红侠 侯庆彬)

汉江公司实现扭亏持平

本报讯 汉江机床有限公司截至今年一季度末已完成销售收入1204.54万元,比去年同期增长52.8%,累计实现利润0.2万元,较去年同期减亏250万元。这是汉江机床厂自1994年以来首次利润持平。

陕西机床厂实现园林化

本报讯 陕西机床厂经过十年树木,实现了“三季有花,四季长青”优美环境目标。工厂先后被授予陕西省文明单位及宝鸡市园林式工厂、庭院绿化先进单位等称号。园林式工厂的建设,为职工的业余生活增添了无穷的乐趣。(程光大)

石泉公开竞聘刑警队长指导员

4月29日 星期三
【中央一套】20:05 连续剧:黑脸(5)(二套) 21:07 连续剧:汉武帝(11)(六套) 23:21 故事片:秀女(八套) 21:18 连续剧:飘雪(17,18)
【陕西一套】21:00 秦之声:庆“五一”戏曲专场(二套) 20:01 沪康剧场:我伴彩云飞(1,2)[有线] 22:20 荧屏剧场:狄仁杰断案(9)
【西安一套】20:30 电视连续剧:上海滩(39,40)(二套) 20:40 35 剧场:三线学兵连(有线) 22:55 大剧场:青年勇士(译) 22:10 探索:推理探案
【四川台】0:18 电影:旋风车手

本报讯 4月8日,石泉县公安局13名民警登台发表“施政演说”,参与竞聘责任区刑警队长、指导员职务,公安局党委根据县人事部门领导和100余名民警打分测评结果,经综合审查当日宣布了聘任名单。(张少华)

“3.5”闪爆现场九百吨液化气全部转移

本报讯 经过十天的艰苦工作,至4月19日上午,西安市煤气公司液化气管理所3·5闪爆现场存留的九百吨液化气,在各有关部门的通力配合下,已全部安全转移。(荆丽华)

庆安退休职工自费出省旅游

本报讯 庆安集团有限公司,从四月份起分批组织退休职工分别去天津、北京等地自费观光旅游,使大家既饱览了祖国的大好河山,又受到了良好的爱国主义教育。(刘鸣安)

“猴王”百万大奖得主

本报讯 由宝鸡卷烟厂举办的“猴王香烟百万大奖回报”有奖销售活动落下帷幕,共发出奖金31103张。4月25日,在公证处的监督下,当众抽出首次获5项大奖的幸运消费者中奖号码。(本报记者)

安城市商业系统下属13个企业,共有职工2730人,下岗职工536人,困难职工301人。由于扶贫帮困工作做得好,企业虽经营困难,下岗和困难职工比较多,但全系统仍然生产正常,职工情绪稳定。

建立“送温暖基金”

安城市商业系统大多数企业老化、职工多,微利经营,整体效益低下,职工收入相对偏低,困难职工多,企业规模较小,最大的不过400人,最小的只有十几个人。靠企业自己的福利金扶贫解困,不是顾此失彼也是撒胡椒面,解决不了实质性的问题。靠市总工会每年关心慰问救济一点钱,也只能是杯水车薪。为此,系统工委积极向局党委建议,在全系统统一开展筹集“送温暖工程基金”,这可以积少成多,集中存储,保本用息。可以解决部分特困职工的实际问题,建议得到了党委的肯定。为此,局党委专门成立了由局主要领导挂帅,系统工委、局办公室、计财股负责人参加的“安城市商业系统扶贫帮困领导小组”。下发文件,召开会议进



(上接一版)一次交车验收时,王涛和一位工程师为一个技术问题发生争议。最后事实证明王涛是正确的。这位工程师很信服王涛,脱口叫了他一声“王工!”也许是人们认为这个称呼太适合王涛了,不久,“王工”这个名称就叫开了。

然而,光是自己一人技术精又能干出多少车呢?八平柴车刚投产那阵,由于工人不熟悉其性能和结构,厂里时常发生由于调整环节赶不上进度而使大量车积压的现象。王涛心里想,把自己的经验都教给工友们,他找来一块小黑板,把常见故障和排除方法讲给大家听。

可用小黑板教不了多少人,为了让更多工友掌握本领,王涛萌发出写书的念头。可真要动笔把平时的感受上升到理论时,王涛感到力不从心,握惯了扳手的粗手拿起笔来握笔方向都要沉重得多。为了写书,他如饥似渴地自学起来。白天调车,晚上料理完家务就钻进书的海洋。他从最基本的《汽车电学》、《机械制图》、《机动车修理工艺学》等书起,一步一步地走进知识的殿堂。

在写书的那段日子,王涛经受了精神和身体的双重考验:白天上班,夜里挑灯夜战。一天凌晨2点,妻子王琴从梦中醒来,看见王涛正表情痛苦地坐在台灯下,他的牙周炎和食管炎犯了,右手托着肿得高高的腮帮子,左手握着那只病脚。

“什么时候了,你还没睡?”妻子关切地问。“还有一章就写完了,我的脚老毛病又犯了,把碘酒拿来帮我烧一烧。”妻子拿来碘酒和棉球,可怎么也不忍心捅王涛左脚上那个可怕的洞。“今天怎么了,快烧呀!”王涛有些着急。史玉琴用颤抖的手把蘸满碘酒的棉球伸向那个血红的洞时,像是割自己的心,眼泪扑簌扑簌地往下流。王涛从妻子手中要过棉球后,自己咬牙烧那

行宣传部,召开了“三会”,即工委组织召开了企业工会负责人会议,局行政组召开了经理(厂长)会议;局党委召开了党总支、支部书记会议;经过“三会,基本上统一了党、政、工思想认识”。系统工委在此基础上,又着重抓了三项工作,一是连续召开了三次基层工会主席会,宣传、动员、算帐,统一思想、统一认识、统一行动;二是筹集办法,根据职工承受能力合理制定基数,在岗

建立送温暖基金 搞好扶贫帮困

职工每人按20元筹集,工会会员每人按2元(在工会经费中提交)筹集,企业行政上按在岗职工每人5元筹集;三是筹集时间上不搞一刀切,在系统工委统一部署以后,允许各企业、各企业用一定时间进行考虑,成熟以后及至年底就8个企业完成了筹集工作,12月底除一个单位外全部参加了系统送温暖基金筹集,共筹集基金30256元。

认真做好“基金”的管理和使用
筹集基金对一个企业、一个职工、一个会员来说是很少的“一点点”,但尽管只有一点点,他们也把它一定管理好、使用好。一是制定基金管理七条:登记、造册、收款收据不打白条;专款专存不

允许拆借;专款(行息、利息)专用;职工个人调出系统或退休退本金,不付行息;救助对象必须是特困职工(天灾、人祸、意外事故、癌症患者);个人申请,基层工会申报,系统工委审查后,打条领取,救济到本人手中;二是基金提升值做到稳妥、慎重。在筹集基金以后,如何使用本基金升值,我们考虑最稳妥的方法存入银行,而且存大额的,这样就能多得行息;同时,在系统企业中确定因一时资金短缺,但有效益的生意,我们经过反复核实后,也可以将基金借给企业做生意,但不支持了企业的经营,使企业获得了利润,而且企业也比高于银行利率付给我们利息。1997年上半年,食品厂因准备“中秋月饼”原材料需用十几万元资金,当时银行不贷款,厂里发动职工集资一部分,还是有缺口,厂领导将他们的产供销市场分析情况和资金缺口情况反映以后,经过我们核实,确认基金借给食品厂不但能帮助企业渡过暂时难关,而且还可以得到比银行高的利息,不会使基金产生危险,及时借给,支缓了生产,结果按时还了本,还利息2106元,一年多时间基金共获得利息近4020多元。在帮困对象上,我们主要救助有特殊困难的职工,1996年底救助了12名特困职工,1997年底又救助了4名特困职工。当我们把“送温暖”基金送到每个特困职工手里时,他们都热泪盈眶,“感谢党、感谢组织”的肺腑之言脱口而出。(王开俊)

溃烂了的洞。碘酒烧过了,脚也麻木了,王涛又回到桌前。几年来,王涛就是用这股韧劲写出了《八平柴基本结构及其调整》、《三吨轻车调整方法》、《轻型车常见故障的排除》等专著,厂教育科技王涛的教材对职工进行培训,调整工序的质量和速度都大大提高。东风公司还专门召开了现场会,将王涛的调整法命名为“王涛操作法”,并在全公司推广。王涛的书在遍布全国的东风车用户中也产生很大影响。王涛还成为厂里唯一正式被聘为兼职教师的生产工人,当然,是不拿报酬的教师。

十几年来,王涛连续获得厂级、省部级劳模、技术能手,全国“五一”劳动奖章等20多项荣誉称号。

“企业和用户在我心中至高无上”
王涛出名了,社会上汽车修配厂、组装厂慕名来“挖”他的也多了起来,面对人家开出的优厚待遇和报酬,王涛总是毫不犹豫地摇摇头。有人问他,凭你的名气和技术,办一家王涛汽车修配厂,生意肯定会火。王涛总是动情回答:“我从农村被招进东风公司时还是一个身无半文技术的毛头娃子,如今我所有的一切都是公司培养的,企业在我心中的地位至高无上!”
1995年7月底,放高温假的前一天夜里,王涛一家正在筹划如何度过这个难得的假期。忽然电话铃声响起,原来是东风实业开发公司动力设备厂分公司的胡有定求援“王工,秦岭有台我们改装的翻斗车出了点问题,能否陪我跑一趟?”王涛很爽快地答应下来。王涛出发了,可王涛还没安排,可王涛还有安排呢,爸爸说话不算话。王涛内疚地说“爸爸下次一定带你出去玩。”“嗯,下次,下次,有多少个下次了?”女儿委屈地躲进了小屋。急用户之急,想用户所想,是王涛一贯的原则和信念。就是在

在我们的社会中,不时出现一些张冠李戴、李代桃僵的现象,导致了许多的悲剧。不胜任者“上岗”,是这种悲剧的关键。在其位没有能力谋其政,与其位不愿谋其政的结果是一样的。可怕的是,当这个单位的领导无能承担起单位搞好的责任时,“触礁”的不只是他一个人,而是一大群人因为他的无能而倒霉。

让不胜任者下岗

既不胜任,为何能“上岗”?体制上有原因,伸手要官四处跑官再虚作假保官,就可以如愿以偿地捞到官,当上官。一些为官掌权者不是从原则出发,从责任出发,而是重小利,重人情,重个人面子,用错了人又不敢撤换。从而为不胜任者无能者官瘾最盛者

在我们的社会中,不时出现一些张冠李戴、李代桃僵的现象,导致了许多的悲剧。不胜任者“上岗”,是这种悲剧的关键。在其位没有能力谋其政,与其位不愿谋其政的结果是一样的。可怕的是,当这个单位的领导无能承担起单位搞好的责任时,“触礁”的不只是他一个人,而是一大群人因为他的无能而倒霉。

在我们的社会中,不时出现一些张冠李戴、李代桃僵的现象,导致了许多的悲剧。不胜任者“上岗”,是这种悲剧的关键。在其位没有能力谋其政,与其位不愿谋其政的结果是一样的。可怕的是,当这个单位的领导无能承担起单位搞好的责任时,“触礁”的不只是他一个人,而是一大群人因为他的无能而倒霉。

在我们的社会中,不时出现一些张冠李戴、李代桃僵的现象,导致了许多的悲剧。不胜任者“上岗”,是这种悲剧的关键。在其位没有能力谋其政,与其位不愿谋其政的结果是一样的。可怕的是,当这个单位的领导无能承担起单位搞好的责任时,“触礁”的不只是他一个人,而是一大群人因为他的无能而倒霉。

直言錄

在我们的社会中,不时出现一些张冠李戴、李代桃僵的现象,导致了许多的悲剧。不胜任者“上岗”,是这种悲剧的关键。在其位没有能力谋其政,与其位不愿谋其政的结果是一样的。可怕的是,当这个单位的领导无能承担起单位搞好的责任时,“触礁”的不只是他一个人,而是一大群人因为他的无能而倒霉。

在我们的社会中,不时出现一些张冠李戴、李代桃僵的现象,导致了许多的悲剧。不胜任者“上岗”,是这种悲剧的关键。在其位没有能力谋其政,与其位不愿谋其政的结果是一样的。可怕的是,当这个单位的领导无能承担起单位搞好的责任时,“触礁”的不只是他一个人,而是一大群人因为他的无能而倒霉。

在我们的社会中,不时出现一些张冠李戴、李代桃僵的现象,导致了许多的悲剧。不胜任者“上岗”,是这种悲剧的关键。在其位没有能力谋其政,与其位不愿谋其政的结果是一样的。可怕的是,当这个单位的领导无能承担起单位搞好的责任时,“触礁”的不只是他一个人,而是一大群人因为他的无能而倒霉。