■ 香港传真

香港如何应对航班延误

饭点有餐饮　滞留有毛毯　服务很贴心

本报记者　葛瑜玮

香港机场候机楼

航班延误，乘客打骂，地勤遭殃……这样的桥段近期在内地机场频频上演。据统计，仅国航6月份就因雷雨取消航班达1200架次，7月8日，国航连续取消230架次航班，延误4小时以上的航班达118架次；7月9日，首都机场取消航班233架次，延误1126个航班，延误率77%。

相比之下，香港作为国际航空枢纽，每天提供近千个航班，但香港消费者委员会近年收到的有关航班延误的投诉却不多。同样是面对各种不可抗拒的因素，香港机场、航空公司如何做到航班延误低投诉?

让乘客了解原因

“同样是航班误点，还是宁愿呆在香港机场。”经常往来内地的香港居民汪先生对此深有体会。“有一次因为航班延误要改签机票，香港机场就安排在登机口旁边的柜台上，排队10分钟问题就解决了。”汪先生说。“同样一件事放在内地，居然要旅客重新出候机大厅办手续，再过安检，再来登机口，真是折腾人。”

汪先生表示，在香港机场延误，香港的航空公司绝对不会“坐视不理”。延误期间赶上饭点，航空公司通常会派发餐饮。香港机场候机大厅内从吃饭、上网、充电都设施齐全，没有后顾之忧。

“和内地相比，香港的机场服务让人觉得更人性化。”汪先生说。“其实只要航空公司多一点照顾和重视，乘客是能够体谅和理解不可抗拒因素导致的延误。”

港龙航空行政总裁杨伟添表示，应对航班延误，最重要是要让客人知道究竟发生了什么。“很多乘客与服务人员之间的问题，其实都源自沟通不畅。”杨伟添说，我们一直要求服务人员“将心比心”，务求把延误对旅客的影响降到最低。

及时更新航班信息

对于各种因素导致的航班延误，香港机场有一套“人性化”的解决方案，考虑了被延误乘客的种种可能需求。

每当有台风或雷雨天气时，香港同样有大量航班延误或取消，电视台、电台等媒体就会及时广播来自机场的信息，呼吁旅客避免前往机场，并在前往机场前先查阅网页或向航空公司查询有关航班情况。这样做，一来可避免增加机场拥挤，二来也尽量让人不要白跑。

香港机场管理局发言人表示，当因为天气或其他突发事故导致航班延误，他们会与航空公司及其他在机场营运的政府部门和机构保持紧密沟通，通过网页、航班资讯显示系统、广播等渠道提供最新航班信息。

对于有特别需要的旅客，调派由机管局办公室职员组成的旅客关顾组，为滞留在机场的旅客提供餐饮及毛毯等，并会向旅客提供资讯，帮助他们联络航空公司、使馆、入境处等。

香港立法会议员谢伟俊表示，香港机场的优质服务是长年累月的经验积累和完善。香港社会注重服务质量、重视服务标准，有事故出现时，无论政府、私营机构，一般不会有爱搭不理的怠慢态度。

打砸公物伤人都违法

那么航班延误，消费者究竟该怎么办?

香港大学法律学系副教授赵云表示，香港的航空公司受国际公约和本地《航空运输条例》约束，根据条例，一旦出现延误情况，乘客有知情权，应尽速获知航班延误及新安排时间表。承运人应当按旅客需要做出安排，包括提供饮食和住宿，根据产生延误的原因，承运人应当承担不同比例的费用。

2009年香港消委会收到航班延误投诉30宗，2010年21宗，而民航处收到的类似投诉2009年至2011年仅有4宗。

旅客虽然可以向消委会和民航处投诉，但最终都要和航空公司打交道，而想要根据这些条约索偿并不容易。谢伟俊表示，以目前的国际条例而言，如果不能证明航空公司有明显“疏忽”导致延误，胜诉空间并不大。也就是说，在航空公司没有故意或严重疏忽的情况下，乘客很难获得赔偿。

作为一名律师，谢伟俊提醒乘客，即使投诉困难、交涉麻烦，乘客也不应在机场、机舱内“动手”维权。机场是公共场所，打砸公物及伤人行为，警方可按法律拘捕乘客。即便是在机舱内，也有《航空保安条例》管辖，切勿以身试法。

2006年8月4日，热带气旋“派比安”掠过香港后，当日香港机场有超过200班飞机、10万名旅客受影响。但在工作人员的耐心解释与疏导下，现场秩序井然。
（资料图片）

香港将进行压力测试
“限奶令”有望10月撤销

本报香港7月13日电（记者**尹世昌**）香港特区政府食物及卫生局局长高永文13日说，将在10月检讨奶粉“限带令”，如果采取的完善供应链等措施有成效，将撤销有关限制。

高永文说，限制配方奶粉离境的措施实施以来，供应暂时稳定。政府与业界及利益相关者成立了委员会，委员会的成员包括消费者、零售商及供应商的代表，充分代表各方面的意见，并已展开工作，将制定指引及标准，以便在10月检讨政策。工作小组同时会督促业界及零售商完善供应链。

“两方面工作同时进行，希望我们在10月检讨时，进行压力测试，能够显示有关措施的成效。若能显示该措施具有成效，我们将会撤销限制令。”高永文说。

同日，约10名北区水货客关注组成员发起“光复孝思亭活动”，在香港上水孝思亭聚集，并驱赶水货客。成员一度与水货客发生口角和推撞。关注组召集人梁金成回应说，情况不敢想象，他说，政府的“限奶令”成效不大，只是短暂改善水货客问题，近日上水的水货客活动再次活跃，严重滋扰区内市民的日常生活，要求政府正视问题。

《大国有学》献礼对台广播60年

据新华社北京7月13日电（记者**谭喆、张勇**）13日，中央人民广播电台在北京德泮书院举行《国学讲堂》第二季——《大国有学》系列节目启动发布会，旨在通过广播特有的方式精彩呈现丰富多样的中华传统文化。

记者从发布会上获悉，《大国有学》系列节目预计录制12期，每期时长30分钟，将于10月正式播出。著名书法家欧阳中石、北京大学中国哲学与文化研究所所长李中华等多位专家学者，将受邀分享各自对国学精华的认识和解读。

此外，发布会上还展示了部分国学经典形式：孩子们穿着汉服行礼，吟诵名篇《诗经·木瓜》；北京书法家协会副主席丁嘉耕则现场挥毫泼墨，寄寓国学经典能够不断发扬传承。

另据了解，2014年是中央人民广播电台对台湾广播成立60周年。《大国有学》系列节目作为献礼活动的开篇，除了在广播中播出外，精彩内容还将作为有声读物结集出版。

两岸书画家“会笔”怀涞

7月13日“情系燕赵——两岸文化联谊行”嘉宾来到河北怀涞，参加两岸书画家笔会，切磋交流书画技艺。图为台湾画家李重重（左一）和李锡奇（左二）现场联合创作。
本报记者　王　昭摄

“苏力”重创台湾
造成4人死亡　123人受伤

图为台北市民在风雨中行进。
新华社记者　陶　明摄

本报台北7月14日电（记者**孙立极、王平**）“苏力”台风13日登陆台湾，为台湾北部、中部带来长约5小时的大风和豪雨。据台湾灾害应变中心消息，“苏力”共造成全台4人死亡、123人受伤。

“苏力”13日3时从宜兰县及新北市交界处登陆，8时从新竹出海，挟带强风豪雨，都市不少路树遭连根拔起，山区则引发山石崩塌，桥梁毁损，道路阻断。据台灾害应变中心介绍，新北市50岁警察陈某遭砖头击中头部不治；苗栗县传出两死，卓兰镇蔡姓妇人疑似在住家顶楼清理排水孔，被强风吹落坠地身亡；傍晚，大湖乡夏姓老妇巡视果园，被发现在池塘溺毙。同时，台中市一名登山者疑似落水身亡。

台湾农业主管部门表示，截至13日下午3时，全台农业估计总损失超过2.5亿元新台币，其中农作物部分损失最大，尤以一期水稻受损最重，被害面积达1758公顷。受灾县市中宜兰县、台中市、南投县较重。台风还造成全台105.8万户停电，预计14日晚11时才可修复完成。

嘉义山区豪雨如注，截至今天下午3时，阿里山乡、竹崎乡累积雨量均超过550毫米，阿里山更逼近700毫米。阿里山公路两处边坡土石倾泻而下，幸好道路封闭，没有人员伤亡。而“苏力”在台北市吹起12级强阵风，台北101大楼虽然装设了抗风防震阻尼器，凌晨时其摆幅仍高达正负70厘米，创下台北101的摆幅最大纪录。

部分县市12日中午陆续停止上班上课，13日更是全台停工停课。13日下午5时风力逐渐减弱并于14日17时30分解除陆上台风警报。

■ 台北传真

四地学生联手支教　誓师大会在台举行
两岸边远山区迎来新老师

本报记者　王　平　孙立极

“他们从来没看过外面的世界，”台湾师范大学四年级的吴冈旆14日接受采访时说，两年前，她到陕西支教，给当地的中学生看海洋的影片，“那种‘哇’——充满惊奇的表情，那种对学习的渴望，那种看到一个新世界的兴奋，让我印象最深刻。”

14日，吴冈旆从台北出发，启程去台湾南投埔里中学，开始新的支教之旅。当天上午，第四届“青年踏寻孔子行脚”的誓师大会在台湾师范大学举行，来自两岸及港澳的285名学生将分别前往台湾多个县市及大陆陕西、青海、重庆、内蒙古和云南的偏远学校，进行15天的支教服务。

“老师你还好吗?”

大学生们将为偏远之地的孩子带去新世界，而对每一个支教者来说，这趟旅程同样通往充满震撼和感动的真实世界。

誓师大会上，北京师范大学的李超哲代表大陆学生发言，来自陕西的他，几乎每年寒暑假都在大西北爱心支教。“我至今还记得那低矮的土坯房，孩子们高原红的脸蛋，和他们等待家人的眼神。”

李超哲说，当地的孩子一周的生活费只有三五元，“有一个孩子却拿出5毛钱给我买了一根火腿肠，然后站在旁边看着我吃完才走”。我在北京上学了，那些孩子有时还用家长的手机给我发短信，“老师你还好吗？我想你了”……这种感动一直伴随着我的研究生生活。他的讲话，被台下的掌声打断。

吴冈旆已经参加过3次“孔子行脚”活动，去过更多的地方。她在青海支教时，正赶上斋月，孩子们从太阳上山到下山都不能吃饭，而那些孩子清早来上课，经常要翻越一两个山头，走一两个小时，非常辛苦。“但他们看我的眼神，就是‘老师我还要学’的眼神。”她说，只有亲身去体验，才能体会孩子们内心的感受。

每天都吃发芽的马铃薯

除了带去见闻和知识，更重要的或许是带去爱。吴冈旆在金门支教时，发现那里的学校设备很好，但由于金门人多数到台湾本岛或大陆工作，很多孩子都是单亲或者隔代教养，“所以他们生命中缺乏爱，我们努力地想要帮助他们，可他们开始却不领情，常有排斥情绪”。

志愿者从早到晚陪着孩子玩，后来有同学问她：“老师你为什么对我们这么好？你根本不认识我们！”孩子们逐渐信任她了。从一开始的抗拒，到“每天早上我们还没起床就来敲窗户，叫我们起床。”

金门是个例外，多数偏远地区生活贫苦，比如到青海支教的学生，“每天吃的几乎只有马铃薯，而且是发芽的”，以前没怎么干过家务的同学，每天要自己做饭，“厕所只是一个坑，整间学校都能闻到味道”……这么辛苦，为了什么?

“辛苦只是一个过程，但苦中带甜，我们收获的是满满的正能量。”已第二次参与活动的台师大学生谢松翰说，去年在陕西支教，和当地的孩子们以及大陆学生结下了深厚感情，到现在还会相互联络。

有助两岸学生心灵交流

支教生活也让两岸及港澳的大学生们彼此相识相知，同样青春年少怀揣梦想，却各自带着鲜明的文化印记，让他们在合作中更易撞出友谊和思想的火花。

参与组织活动的陕西师大党委副书记司晓宏表示，这项活动不仅能传承中华传统文化，培养学生社会责任感，也有助于两岸青年在实践中更多地进行心灵交流。

司晓宏说，这几天的交流让他感觉到，两岸学生可以从对方身上学到东西。比如台湾学生的文明礼貌说话谦和，以及善于表达，敢于张扬个性都值得大陆学生学习，而大陆学生的优势在于知识扎实，知识面更宽。

首届“青年踏寻孔子行脚”启动于2009年，当时参加的学生只有100名。今年，两岸24所大学参加了该活动，台师大就有93名学生参与，内地和港澳共有来自北大、清华、人大、复旦、港大、澳门大学等192名学生参与。

我宣誓！
王　平摄

香港年度大学排名揭晓

据新华社香港电（记者**姜婷婷**）香港专业教育网日前公布2013年度香港最佳大学排名，香港大学、香港中文大学以及香港科技大学连续14年位列前3。

香港城市大学上升一个名次，位列第4。5名至8名分别为香港理工大学、香港浸会大学、岭南大学和香港教育学院。据悉，本排名从7个方面对大学进行考量。

创意玩具世界里找奇趣

2013第十届台北国际玩具创作大展7月11日至13日举行。全球200多位原创艺术家携作品齐聚展区，将现场打造成奇趣童真的玩具世界，吸引众多年轻人前来拍照观摩。

图为创意积木搭出埃菲尔铁塔、羊驼及考拉。
本报记者　王平摄