

桃仙机场春运特殊旅客享专属柜台

为老人、无人陪儿童、首次乘机的旅客、带婴儿的旅客、病残旅客等需要特殊服务的旅客提供专人引领、陪同

2月11日，记者在沈阳桃仙国际机场获悉，今年春运期间，为了让旅客充分感受春节期间出行氛围，桃仙机场地面服务分公司针对头等舱旅客、普通旅客、特殊旅客以及海岛旅客团队推出了系列服务新举措，让每一名回家、出游的旅客都能感受到无微不至的人文关怀。

U悦易登机服务：专人代办登机手续

U悦易登机服务以简化旅客流程、满

足旅客需求、突出方便快捷为导向，进一步完善机场高端差异化的服务体系，使普通旅客亦可享受高端旅客的服务体验。旅客办理U悦易登机服务后，有专人代办登机手续、协助托运行李；可在隔离厅外专用休息区域或通过头舱安检通道到隔离厅头舱休息室休息或享用餐食；登机前可乘坐专用电瓶车由服务人员送至登机口并优先登机；如遇航班延误等突发情况，亦可优先机票候补、航延优先签转。

特殊旅客设立专属柜台

头等舱休息室为广大旅客精心准备了丰富的节日食品，特别是针对生日当天出行的旅客，地服人员将送上温馨生日祝福并送上“羊年吉祥礼物”，为其煮一份热腾腾的水饺，庆祝生日。开设春运特殊旅客专属柜台（C岛8号柜台），为老人、无人陪儿童、首次乘机的旅客、带婴儿的旅客、病残旅客等需要特殊服务的旅客提供

专人引领、陪同等人性的关爱服务。

旅游团队取登机牌无需等待

针对普吉岛、巴厘岛等海岛旅游包机，地服国际值机室将提前与旅行社沟通旅客分团信息并打印登机牌，领队当天在柜台领取登机牌0分钟等待、旅客在柜台托运行李15分钟等待、300座以上航班30分钟登机结束，让旅客出行便捷顺畅。

本报记者 高志广 通讯员 付雅琦

相关链接

航班航段不同免费行李额或有差别

国内航班旅客行李额有统一标准，每位旅客的免费行李额：持成人或儿童票的头等舱旅客为40公斤，公务舱旅客为30公斤，经济舱旅客为20公斤。持婴儿票的旅客无免费行李额。超过规定限额，航空公司将收取逾重行李费，费率以每公斤按经济舱全票价的1.5%计算，金额以元为单位。

国际航班行李额有差别。国际航班因航线和航空公司的不同而有不同的标准。各航线行李运输有详细规则。涉及日本、美洲、澳新、莫斯科的航线免费行李额标准为：持成人、儿童、占座婴儿客票的旅客，豪华头等舱、头等舱免费行李额为三件(≤32公斤/件)；公务舱免费行李额为两件(≤23公斤/件)；经济舱免费行李额为两件(≤23公斤/件)。

除日本、美洲、澳新、莫斯科以外的国际/地区航线免费行李额标准为：持成人、儿

童、占座婴儿客票的旅客，豪华头等舱、头等舱免费行李额为三件(≤32公斤/件)；公务舱免费行李额为三件(≤23公斤/件)；经济舱免费行李额为两件(≤23公斤/件)；经济舱免费行李额为一件，不超过23公斤。

所有国际及地区航线，持R、X舱客票的旅客，免费行李额为一件，不超过23公斤。

购买不占座婴儿客票的婴儿可免费托运1件，托运行李重量为10公斤，体积(三边之和)不超过115厘米，在此基础上可免费托运1辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。

留学生、劳务、海员、移民旅客的免费行李额可在上述成人标准的件数上额外增加1件，旅客需在购票时提出申请，符合条件，航空公司会在机票姓名栏后进行相关备注，旅客到值机柜台办理乘机手续时需出示相关证明。(高志广)

延伸阅读

春节客运站至机场旅客班车首末发车时间调整

本报讯(记者高志广 通讯员张瑛)2月11日，记者从沈阳桃仙国际机场获悉，春节期间“南站、北站—沈阳机场”旅客班车首末发车时间将进行调整。

省快客站(虎跃)班车发车时间安排

2月18日(三十)	发班车6:00—13:00
初一	发班车7:00—14:00
初二	发班车7:00—15:30
初三	发班车7:00—17:00
初四	发班车7:00—18:00
初五	恢复正常

SK客运站班车发车时间安排

2月18日(三十)	发班车6:00—13:30
初一	发班车6:00—13:30
初二	恢复正常

宏坤制表

以上时间段内，发车班次、时间与平时一致，更多班车时间与路线详见沈阳机场官方网站http://tx.lnairport.com/index.php?m=content&c=index&a=lists&catid=74，点击下方“阅读原文”即可。

养老保险疑难事今日专家答

时间：8时40分至9时50分 电话：22690120

本报讯(记者高志广)养老保险政策受到市民关注。由本报与沈阳市政务公开联合举办的民生连线栏目今日(2月12日，星期四)8时40分至9时50分请沈阳市人力资源和社会保障局养老保险处副处长周雪松、市社会养老和工伤保险管理局企业处处长刘斌、个体处处长高楠、拨付处副处长陈溢君做客本报，就养老保险等相关问题进行解答。

如果遇到“养老保险待遇是否会有所

提高?”“沈阳灵活就业者个体工商户养老保险缴费基数是多少?”“养老保险已经缴纳满15年但未到法定退休年龄还用不用接着缴纳?”“欠缴养老保险费可否趸交?”“欠缴养老保险费如何计算滞纳金?符合什么条件可以免缴滞纳金?”“养老保险参保如何接续?”“经常跳槽的自由职业者该如何办理养老保险?”“视同缴费年限如何确定?”“退休职工养老金拨付比例如何界定?”等相关问题，可拨打热线电话咨询。



吹糖人、画灯笼、写春联……2月11日，沈河区少年宫举办娃娃庙会，学生和家被传统的民间艺术深深吸引，浓浓的年味儿让孩子们过了个有意义的寒假。本报记者 杨新跃摄

信访工作制度改革取得实效

2014年是信访工作制度改革的年，全市信访系统努力适应新常态要求，奋力改革攻坚，为沈阳信访工作制度改革的年又谱写出华彩篇章。沈阳在国家信访局群众来信下降48.7%，进京正常上访下降35.7%，进京非正常上访下降74.4%，由过去的占全省44.7%下降至4.3%，全省14个城市排名在10位以后。5月全国实施依法逐级走访制度后，沈阳市到区来市去省访与去年同期相比下降26.3%，进京正常上访下降73.5%，非正常上访下降92%，沈阳信访持续稳中向好。

信访工作制度改革经验在全国推广。沈阳“创新群众工作方法及时就地解决问题”做法在全国“深化平安中国建设会议”上作了交流。一年来，全市两级信访大厅受理各类诉求11.60万件，化解10.90万件，化解率93.9%。其中，市信访大厅受理走访8224件，化解5946件，化解率72.3%；区县信访大厅受理走访1.5万件，化解1.2万件，化解率80%；市民诉求专线受理群众来信、网上投诉、手机短信、微博等各类诉求9.28万件，化解9.11万件，化解率98.2%。

沈河区“全社会调解工作模式”做到琐事不出网格、小事不出社区、大事不出街道、难事不出城区，及时就地化解矛盾，压实化解矛盾的兜底责任，精心打造了沈阳特色的“都市版的枫桥经验”。通过推广全社会调解工作模式，全市调解社会矛盾4.6万件。国务院《信访条例》执法检查组认为沈阳“都市版的枫桥经验”总结得很好。

近年来，一些容易解决的信访积案基本得到解决，剩下的都是难啃的“硬骨头”。对此，各级党委、政府勇于担当，以“踏石留印，抓铁有痕”的劲头，全力开展信访积案百日攻坚行动。市区两级成立积案化解办公室，按照“诉求合理的解决问题到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位”要求，天天调度，周周通报，强力组织推动积案化解。全市积案息访5116件，息访率达83.6%。

积极开展“社会稳定风险评估推进年”活动，探索形成了科学配套的“五个一工作模式”，完成29个项目社会稳定风险评估工作。信访工作理论调研实践成果丰硕。市信访局借助《沈阳群众投诉受理权益保障工作信息》平台，强化对涉及民生问题的调研与思考，总结形成了“先服务、后论责及时就地化解矛盾”的工作模式，推动全市解决此类民生利益诉求3.6万件。(杜梦雅)

公交司机忘报站 乘客多坐两站地

公司按规定扣除该驾驶员当月服务奖

1月19日，市民李女士向本报协作单位省民心网反映说：我带女儿乘坐289路公交车，该车车牌号为“辽AJ”打头的公交车当班司机一边驾车，一边与别人闲聊，严重违反了司机行为规范，危害到了公共安全。并且他到站不报站，不提示，由于天冷视线不好，导致我错过两站。他的这种做法，容易造成重大交通事故，且有损沈阳公交的形象，直接威胁乘客人身安全，建议相关部门约束公交司机言行，并对其进行批评教育。

接到李女士反映的问题后，沈阳市交

通局责成有关工作人员进行调查。经查，市民反映1月19日9点左右乘坐289路辽AJ**公交车时，该司机一边驾驶一边闲聊，到站不报站，导致该乘客错过两站，且该司机态度恶劣。经调查，情况属实，为此交通局对该乘客深表歉意，该司机这种做法有损沈阳公交形象，直接威胁到乘客人身安全，对此交通局表示万分抱歉。针对该驾驶员在运营过程中出现的问题，已采取以下几项措施：一是所属公司根据内部管理规定扣除该驾驶员当月服务奖；二是车队对该驾驶员车队内通报批评；三是公

交指挥调度中心要求公司对该驾驶员进行批评教育，要求其在以后的工作中提高服务意识，在运营中文明服务。为杜绝此类问题再度发生，提高线路驾驶员服务质量，本着举一反三的处理原则，通利公司以此事教育全体驾驶员，遵守运营秩序，在运营中因做到人性化服务，冬季因玻璃上霜无法观察车辆途经位置，应更加注意做好相关服务工作，同时耐心等待乘客乘降，并妥善解决与乘客间的矛盾，营造和谐有序的公交氛围。

通讯员 寇春婷

环境安全最受关注 3247件安全隐患得解决

日前，民心网作为第三方民情民意数据发布平台，发布了《民心网2014年居民身边安全隐患问题报告》。报告显示，2014年全省各级政府部门查实并解决群众身边安全隐患问题3247件，环境、居住、出行三方面安全隐患受群众关注程度较高。

2014年，全省各部门通过民心网消除群众身边安全隐患3247件，解决此类问题累计投入资金7484.02万元。沈阳地区解决安全隐患类诉求799件，办理量最高，大连、鞍山分列二、三位；铁岭地区投入达1393.08万元，投入金额最高，鞍山、辽阳投入金额均过千万，分列二三位。

对于群众反映的安全隐患方面的诉求，民心网第一时间将问题直达责任部门，并将此类问题在软件系统中自动列入重点关注领域，对于危险系数高、影响范围广的安全隐患，民心网则以《民心网内参》形式向相关政府部门报送情况。

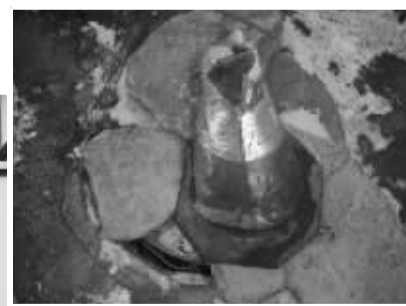
(高志广)

微镜头



▲2月8日，笔者途经辽中县西转盘至辽中县第二高级中学不到二百米的路边人行道上发现，沿路的变压器下电控箱电线都裸露在外面，几个电控箱的门都没有了。

赵庆复 摄



▲2月9日，笔者路过白云山路25号旁马路时，看见路中央的一处下水井盖严重破损。赵恒斌 摄



▲2月8日，中山公园东门挂在树枝上的几条彩灯电线脱落，带电的电线垂下，阻挡了人行道，行人有触电的危险。邵兵 摄

帮办

本栏目由本报和省民心网联办

泊位线不清晰 重新施划

市民反映：昆山西路段150号商铺门前停车位涂得不规范，误导群众停车被贴违停罚单。同样宽的商铺门前，为什么有的地方有停车位有的地方就没有？还是这个地方根本就不允许停车？同一个地方有时候不贴罚单，有的时候贴罚单，这是什么原因？

沈阳市公安局皇姑分局反馈：接到投诉后，皇姑分局交通科民警立即前往投诉地进行调查，经查，该处以前施划停车位，后因整治二手车市场秩序，区政府要求取消泊位。因涂划泊位时间较长后露出原有泊位线，造成此种情况。现皇姑分局交通科决定，将在天气允许的情况下对此处泊位进行再次涂划，以免造成不必要的麻烦。

违建果蔬棚 拆除

市民李先生反映：皇姑区金山北路有家超市门口占道经营，在棚子内部生火炉，在干燥的冬季，极易发生火灾，外露的自制烟筒，整天向外排放烧炉子的残余气体，黑烟滚滚，致使附近的居民痛苦不已。恳请有关部门帮帮忙解决此问题。

沈阳市皇姑区政府办反馈：经查，该违章搭建的棚厦用于蔬菜水果经营，为某超市所建。执法人员对业主说明情况、催告其尽快将棚厦拆除，对违建的棚厦进行拍照取证，并对业主下达责令改正通知书，要求其将棚厦拆除。

小区溢脏水 清掏

市民孙先生反映：自2014年11月1日供暖期开始以来，枫杨路70号楼楼下就开始溢脏水，已经给房产局、物业公司、金山物业所等处打过电话，被告知已将此情况转给清掏大队处理。可是，至今无人前来。

沈阳市苏家屯区政府办反馈：经由城管委协调，行政执法队人员与社区干部、物业管理人赶到现场进行协调。1月30日房产物业公司清掏完毕。

(孙全整理)

即时办

主持人 高志广
沈阳城建热线：12319

市民反映：北二路北两洞桥最南边的桥洞靠东侧的出口有一个方形雨水井盖子塌陷。

反馈：经与和平区城管局市政科沟通，其工作人员表示，已经处理完毕。

市民反映：陵园街32-8号(富城花园东侧)马路东侧的路灯白天亮灯。

反馈：经与沈阳市路灯局沟通，其工作人员表示，正在调试。

市民反映：重工街与北二路交叉口西(180中学门前)有一个圆形电缆井盖丢失。

反馈：经与中国联通沈阳分公司沟通，其工作人员表示，已处理完毕。

市民反映：大西路与杏林街交叉口马路中间有一个井盖翻起。

反馈：经与中国联通沈阳分公司沟通，其工作人员表示，已处理完毕。

市民反映：东陵路“福陵社区”门前返清水。

反馈：经与市水务集团东陵营业处沟通，其工作人员表示，已经处理完毕。

市民反映：北中街路与朝阳街交叉口西100米快车道地面返热水。

反馈：经与沈河区供暖办沟通，其工作人员表示，已处理完毕。

市民反映：东西快速干道上铁西到大东方向有一段路灯白天亮灯。

反馈：经与沈阳市路灯局沟通，其工作人员表示，正在调试。

市民反映：沈大路20号北侧奥迪4S店东侧机动车道上返清水。

反馈：经与市水务集团于洪营业处沟通，其工作人员表示，已处理完毕。



热线电话：高志广 22690183
杜梦雅 22690261
孙全 22690164
电子邮箱：syrbfwb@163.com
来信地址：沈阳市沈河区北三经街67号
沈阳日报服务新闻部
邮政编码：110014