

# 首批民航不文明旅客名单发布

## 乘客不可太“任性” 航空公司“拉黑”不可太“随性”

自今年2月1日开始实施的《民航旅客不文明行为记录管理办法(试行)》有了第一批“黑名单”。4月8日,中国航空运输协会发布首份民航不文明旅客名单,3名旅客被列入记录,期限分别为1年和2年,包括国航、东航在内的5家航空公司签署联合声明,今后一段时间内这3人乘坐航班时将受一定限制。榜上有名的旅客均因不文明行为受到过公安机关的处理。乔某在飞机下降阶段,乘务员多次劝阻后依然继续使用平板电脑。高某因不满所乘航班延误,将航空公司处理旅客安置问题的工作人员推倒在地,造成现场秩序混乱。邓某在经过安检时被查出随身携带的挎包中有牛奶,拒不执行安检规定并将牛奶砸向工作人员和安检X光机。

当日下午网络投票结果显示,超过九成五的网友支持这一举动。记者采访了经常乘坐飞机的乘客、民航业内律师以及空乘人员,大家都是如何看待“不文明旅客名单”的?

本报记者 杨万卿



## 1 业内法律顾问: 从公共利益出发 航空公司不可太“随性”

周广东是国内一家航空公司的法律顾问,自2012年春秋航空发布“过度维权”乘客黑名单,并称之为“暂无能力服务的旅客名单”,直至近日不文明旅客名单的发布,他一直关注着此类事件。

“黑名单的出台,本质上不是为了维护航空公司的利益,而是为了维护大多数旅客的利益。此次首批公布的黑名单旅客,均有严重危害航空安全的行为,对其他旅客利益造成了影响,且已被公安机关处罚,因此被列入黑名单是合适的,也是管理部门经过慎重考虑的。”周广东提到,不文明旅客名单的出台符合国际惯例,国内其他服务行业也有先例,均旨在规范消费者不文明行为,维护公共利益。此前春秋航空曾公布过度维权旅客黑名单,称之为“暂无能力提供服务旅客名单”就曾引起争议。有观点认为,春秋航空是为了维护企业自身经济利益而拒载,与航空公司作为公共运输企业的角色相悖。

“黑名单”不是一个法律概念,其本质是基于社会信用体系的建设而出现,根本目的是为了创造一个良好的社会秩序和市场环境。周广东认为,由于航空公司、机场、民航局等均没有处罚权,目前对于旅客的过激行为,主要是公安机关根据《中华人民共和国治安管理处罚法》进行处罚,具体措施包括警告、罚款、行政拘留等。比如此次上了黑名单的高某因不满所乘航班延误,将航空公司处理旅客安置问题的工作人员推倒在地,造成

现场秩序混乱,被处以200元罚款。但整体处罚力度不大,不能对不文明乘客造成有力震慑,导致恶性的机闹事件时有发生,不仅影响到正常的航空运输和民航安全,对其他大多数旅客的合法权益也造成了损害。

他建议,乘坐飞机时,旅客不可太“任性”;制定黑名单,航空公司也不可太“随性”。尽管航空旅客黑名单制度在一定程度上已经是国际通行准则,但目前国内还没有明确的法律条文。而五家航空公司签署联合声明,主要是倡导乘客遵纪守法,而非制定对不文明乘客采取的相关限制措施。相当于有了表态,但还没有明确规定可参照执行。对此,国家应从立法角度,对于《合同法》《民用航空法》等出台相关细则。航空公司在哪些情况下,对于哪些旅客可以拒绝运输或限制服务,将其明确化、具体化。

周广东认为,航空公司对于已列入黑名单的旅客限制服务,最好在运输总条件、官网、售票环节进行公示。黑名单的出台要“客观、严格、谨慎、公开、公平”,需要民航局、消费者协会发挥更多监督作用。目前因为国内没有明确的法律条文,他担心航空公司具体操作起来可能会引发一些纠纷。目前黑名单的完整度不够,应当尽快让公众了解乘客一方的依法维权举措,这样既能遏制少数乘客耍泼的不良风气,又能秉持客观公正的仲裁本位,获得社会各界的广泛认同。

## 2 业内人士: 处罚不是目的是手段 配套细则不落地恐难真震慑

记者随机采访了包括飞行员、乘务员和安全员在内的多位航空公司的机组人员,他们或多或少都遭遇过不文明乘机的行为。他们一方面表达了对发布不文明旅客名单的支持;另一方面表示,希望配套细则和指导措施尽快落地,处罚不是目的而是手段,只有警示作用起不到明显效果。

“虽然有些时候,纠纷和矛盾是因为民航服务还不够完善所致,但是个别旅客过于情绪化,只要一有不如意立马爆发,行为违法。由于现阶段整个民航业内都在主抓提高旅客满意度,所以对于确有过错的不文明乘客处罚态度不够硬。如果不加大宣传和处罚力度,违法行为恐怕还是会屡禁不止。”

一位安全员说,自己见识过不少旅客的奇葩行为:随地吐痰;严重破坏客舱卫生,比如将面包面条弄得满客舱都是,尤其是带小孩的旅客;在座位上脱鞋,臭气熏天,甚至将脚抬到座位上。周围旅客实

在受不了,空服人员去协调,一句话就被噎住,乘客蛮横地表示:“哪条法律规定老子不能脱鞋?”

不文明性质最严重的当属遇到航班延误的“机闹”,过激行为如砸值机柜台、打伤工作人员等。目前,在遇到天气原因或军事活动等不可抗力时候,会出现航班大面积深度延误。旅客从众心理较强,只要有人挑头闹,就很容易发生集体事件。例如殴打辱骂工作人员,损毁公共财物,到达目的地后不下飞机,更有甚者冲进机场隔离区拦截航空器。

这位安全员表示,作为一名维护机上秩序的空中安保人员,他非常期待也欢迎不文明旅客名单。不文明旅客名单的出现会大大提高机上不文明行为的实施成本,起到震慑与警示作用,有效地减少此类行为的发生。“至少表明了一种态度,不纵容,是对于其他文明旅客的公平对待。”

“我们同事之间讨论,都觉

得如果只是公布名单,没有后续跟进措施落地,作用不大。国人的信用意识还普遍不够强,如果只是公示,但是不影响日常生活出行,被公示人很可能不在意。就像法院对“老赖”,采取了限制出境、限制高消费等实际措施,通过媒体大力宣传,才更有社会震慑力。“一位不愿意透露姓名的飞行员建议把不文明行为分级,哪些应该警告,哪些直接警告,哪些执行处罚。“如果旅客不主动了解应该遵守的法律和制度,那只能通过相应的处罚才能让他们知道了。处罚不是目的,而是一种相对有效的避免不安全因素的手段。”

另外,有业内人士表示担忧,目前只有5家航空公司签署联合声明,将对黑名单上的3位旅客采取一定服务限制行为。但是其他航空公司还没有后续跟进,是否意味着这3位旅客可以避免这5家航空公司的航班,选乘其他航空公司的航班?这样使震慑效果大打折扣。

## 3 常旅客: 应提供当事乘客申诉举证渠道 建议多部门共享“黑名单”

“我所在的单位需要我经常乘机到国内外出差。国内外的航班上我都见过不文明的乘机现象。关于不文明旅客名单的公布,我也关注了,既然发布名单能得到超过九成的网友认同,正说明这是维护了大部分人的利益。”某航空公司的常旅客孙先生提到,最常见的不安全乘机行为当属旅客不关手机,有些旅客不理解为什么不关手机,经常会出现劝解不顺畅的现象。

孙先生提到,“我听说过一个很有意思的说法,有人说中国式乘机和中国式过马路是一样的道理。”“中国式过马路”屡禁不止,每天都有因为不遵守交通规则过马路而发生的意外。同样,“中国式乘机”也在天天上演。许多航班上都会遇到不听劝阻使用手机或其他不文明行为的旅客。这些旅客不全是初次乘机,不了解法律法规

的人,相当一部分是经常坐飞机的旅客。他们明知飞机上不能使用手机,却视法律规定为无物,为了玩游戏、听音乐不顾自身和他人的生命安全。说到底,这类不文明乘客和“中国式过马路”的人为同一类人,都存在侥幸心理,安全意识和法律意识淡薄。

孙先生认为,安全意识和法律意识淡薄造成了不文明乘机现象的高频发生。一旦法律意识提升,乘客知道哪些行为不可以做,有了“为了他人和自己的合法权益,主动遵守某些规则”的意识,不恣意妄为,问题就可以得到解决。不文明旅客名单的出现可以倒逼旅客在乘坐飞机的过程中克制自己,确保航班正常、安全运行。从这个角度说,民航企业联合“拉黑”不文明乘机的旅客很有必要。孙先生也提到,目前不文明旅客名单公布

的信息仍不完整,首先没有说明,对于“黑名单”是否设立了当事乘客的申诉渠道,对乘客与航空公司、机场之间的各自举证采信,采取什么样的认定标准,以此避免“黑名单”成为航空公司单方面的认定与处罚。不文明乘客必须为自己的行为付出应有代价,但如果真要将其纳入“黑名单”,应当提供其自辩和举证的权利保障,而不是就此一纸“黑名单”判决书。

孙先生建议,国外的黑名单制度与每个人的整体信用评价挂钩,国家建立起健全的信用体系,信用污点对个人生活比如贷款等影响很大。他建议,整合多行业的“黑名单”,把银行、铁路、旅游局等主要机构共享“黑名单”信息。办理需要身份认证的事务时,都事先考察个人的信用。这样形成合力,更具威慑。

