机闹:令民航业无奈的“无效黑名单”

2015年1月15日下午6点多,长沙飞往呼和浩特的航班就要降落,飞机上却出现惊险一幕,一名男子非要打开飞机的安全门,待飞机安全降落,该男子被带到派出所并被拘留。近年来,无论境外还是国内,一些乘客的“机闹”行为频繁发生。如同“医闹”已成为去年热议事件,“机闹”也已经成为民航业的热搜词。

本报记者 杨万卿

1 2014年一年处理占机霸机35起

2014年8月28日,北京—济南—厦门的某航班预计在北京19:20起飞,因北京雷雨航班延误,于23:42起飞。航班于29日00:36落地济南,由于厦门机场定于凌晨2时关闭,航班通过保障后再飞两个小时到达厦门已来不及,因此该航班济南—厦门段只能取消。机场进行通知后,飞机上却有近20位旅客拒绝下机,对航班取消不理解,来到候机楼的旅客中有40多位也表示对航班取消不理解,拒绝前往工作人员安排的宾馆休息,要求公司给出合理解释。面对旅客的不满情绪,航空公司值班主任先到飞机上做霸机旅客的解释工作,同时安排工作人员安抚候机楼的100多位旅客。飞机上20位旅客情绪激动,抱怨非常大,对工作人员态度过激,对航班取消要求赔偿,后经过工作人员将近两个小时的解释劝说,旅客最终同意下机,但候机楼里仍有将近30位旅客拒绝前往宾馆休息,服务人员为旅客安排了水和点心餐,直到凌晨两点,旅客坚持索要赔偿,并称要投诉。面对旅客的谩骂与质疑,工作人员把水和点心餐一一送到旅客手中,分开为旅客解释,安抚旅客情绪,并为老人和孩子发放了毛毯,旅客面对工作人员周到细致的工作,慢慢表示理解,情绪渐渐稳定下来,最终同意去宾馆休息。

据统计,2014年,某中型航空公司所处理的乘客因航班延误等原因占机霸机事件达到35起。据工作人员介绍,占机霸机算是比较严重的机闹事件,其余稍轻微的事件都未被记录。他提到,“小的机闹事件不能说每天都有发生,一旦航班因天气原因或者飞机故障延误,就会面临乘客坐不住要求赔偿的风险。”

记者采访了某航空公司空乘人员小孙,作为和乘客“亲密接触”的工作人员,她深有同感:“除了乘客因航班延误等原因占机霸机事件外,少数乘客登机后,因为自身心情不好或焦虑情况,也存在一些不当行为,从安排行李到乘务员服务过程中,因为小事而大发雷霆者也很常见。”

2 国际航班:宁抓错勿放过

2014年4月,在泰国飞北京航班上,3名中国乘客因嫌对方吃饭声大,持用餐的刀叉互殴。

2014年12月11日,南京康辉国旅组织的泰国曼谷芭提雅6日游团队,乘坐泰国亚洲航空公司由曼谷返回南京的航班,安徽籍张姓乘客和江苏籍王姓乘客在索要热水时与空服发生冲突,并用泡好的方便面泼向空服,对其谩骂恐吓,机组中途返航后,张王二人被泰国警方带走。

2014年12月26日,曼谷廊曼机场,一名泰籍女子为制止两名中国女子不停插队,发生口角引发动手。两名中国女子因追打对方被带至警局换乘下一航班。

国际上通常并不将这类行为当做“文明问题”,从道德范畴加以规范,对“运输过程中扰乱社会秩序”,或“不当行为构成对客机和机上人员安全危险”的行为,会一方面赋予机组人员“临机处置权”,另一方面立法予以严惩。

记者注意到,国家已经通过颁布并实施《旅游法》,力图从法律上约束中国游客的行为举止。早在2013年,CCTV就曾播放为期五天的教育节目,试图从“中国人海外形象”的高度引导中国游客在海外采取文明行为,杜绝包括“机闹”在内的种种不文明现象,但从国内航班“闹”到国际航班,机闹行为的升级化还是遭到国内外多方的指责。

对比之下,国际航班“宁抓错勿放过”的强硬措施,让继续乘坐飞机的乘客顿生安全感。

3 机闹事件以经济处罚居多

当前,世界各国都对航空安全高度重视。美国联邦航空法规(FAR)第125部第328条规定:“任何人不得攻击、威胁、恐吓或干扰机组人员履行职责,非法干扰机组行为将被判20年以下有期徒刑并处罚金。”

虽然我国《民用航空法》第一百九十七条、《民用航空安全保卫条例》(国务院令第201号)第二十五条有相应处罚的规定,但从多起事件的处罚来看,基本上是给予经济处罚或依据《治安管理处罚法》规定处以治安拘留。

另外,刑法中明确规定,对飞行中的航空器上的人员使用暴力,危及飞行安全,尚未造成严重后果的,处五年以下有期徒刑或者拘役;造成严重后果的,处五年以上有期徒刑。民航局局长李家祥表示,民航局正在研究对航班上不文明“任性”乘客的惩处措施,考虑将这些乘客纳入信用不良记录,日后乘机将受到影响。

然而在现实中,处理都往往限于乘客与航空公司之间的私了。几乎每一次“机闹”引发的事后反应都大同小异:先是舆论从素质上批评闹事者,再是航空公司与闹事者双方的低调“和解”。

一位民航业内人士告诉记者,航空公司是最发怵的就是遇到雷雨天气。由于天气原因造成的航班大面积延误,致使众多旅客滞留机场长时间等待,是航空公司最不愿看到的,也是旅客最不能忍受的。很多旅客会产生类似“为何某某航空公司就起飞了,为何某某航空公司就一直延误”的疑问,在非航空公司原因造成的航班延误或取消时,通常航空公司迫于旅客强压会做出一些适当补偿,但这并不能平息旅客心中的怒火,同时,很多情况下补偿金额与旅客心中所期望的数值相差甚远。

4 无奈:“黑名单”制度受争议

据了解,国际上通行的航空旅客黑名单制度,在我国虽然有个别航空公司也在试行,但其效果并未显现,还须进行有针对性的补缺。

民航业内备受关注的类似“黑名单”事件,源于2012年4月30日春秋航空上海浦东—哈尔滨9C8511航班的延误事件,由于天气原因,春秋航空执行上海浦东—哈尔滨9C8511航班的飞机登机时间延误4个多小时。通知旅客登机后,部分旅客因要求500元、700元不等的索赔要求得不到满足罢乘,致使实际起飞延误8个多小时。

春秋航空地面服务工作人员先后三次向旅客免费分发蛋糕、方便面和矿泉水,每半小时进行航班延误广播,告知旅客机票可以退改签,退改签的旅客可安排宾馆休息,并努力缩短航班延误。然而部分旅客因索赔要求得不到满足,拥堵登机口,阻碍要登机的旅客,阻挠人工登机广播,辱骂工作人员,向工作人员丢掷方便面等。工作人员“打不还手,骂不还口”,最终无奈赔偿200元后飞机得以起飞。事后,春秋航空对极少数霸机罢乘,影响所飞航班和后续航班其他旅客正当权益的,经劝说无效的旅客,列入“暂无能力服务的旅客名单”。

值得一提的是,春秋航空新闻发言人并不认同“黑名单”的说法,他将其称作“暂无能力服务的旅客名单”。

被列入该名单的乘客则认为,“把维权旅客列入黑名单”的这种做法就是航空公司的霸王条款。也有律师提出,“将索赔旅客列入黑名单的做法缺少法律依据和合同依据,航空公司不能单方取消该类旅客对该航空公司航班的正常乘坐权。”

两会观点

全国两会代表邹建平:

“机闹”不应成为法外之地

全国人大代表、民革江苏省委副主委邹建平建议,修订民航安全相关的法律法规,尽快构建民航旅客信用记录,依法惩治各种“机闹”违法行为。

邹建平认为,民航客机作为一种空中公共交通工具,“机闹”行为的发生将会给飞行安全带来极大的隐患,无论是故意还是过失,都对全体旅客的生命安全带来风险,可能造成严重后果,飞机上乘客闹事不应成为法外之地,法治应成为维护公共安全和秩序的底线。邹建平还提出,我国民航航空业的迅猛发展,《民用航空法》《民用航空安全保卫条例》等均是1996年起施行,明显滞后于社会现实,客观上需要做出修改以适应现实生活的变化,建议国家有关部门加快《民用航空法》《民用航空安全保卫条例》等涉及民用航空安全法律的修订。

全国人大代表马须伦:

亟需推动空域改革 加大机闹处罚力度

全国人大代表、东航集团党组书记马须伦建议完善立法,加大“空闹”处罚力度,提高处罚金额。

马须伦曾给出一组数字:据民航局发布的消息,影响航班准点率的因素中,天气占26%、流量控制占25%、空军活动占15%,此外旅客原因也占了8%。他认为,根本解决机闹问题的方法之一是推动空域改革,使民航可使用的空域更大一些,减少机闹闹事的前提。

全国政协委员吴仁彪:

应完善刑事立法 提高罚款数额

全国政协委员、中国民航大学副校长、民航特聘专家吴仁彪建议完善刑事立法,加大机闹处罚力度,提高罚款数额。如明确破坏交通罪和危害公共安全罪、破坏航空器或不听机长安全指令的行为属犯罪,应追究刑事责任,建议参照过失犯罪处罚,规定处以三年以下有期徒刑或相关刑罚。

吴仁彪举例,目前我国针对机闹的相关法规有社会治安管理处罚法及民用航空安全保卫条例。前者提出,“扰乱机场等公共场所秩序的行为可拘留5日以上10日以下,罚款500元。如判定为故意寻衅滋事行为,最高可拘留15日”——“相关处置太轻了”。比如违规打开应急舱门,是较为常见的一种机闹,“根据治安管理处罚法,罚款500元拘留(最多)15天就完了”。