

强拖华裔老人下机,美联航错在哪

舆论持续发酵,美国华人联合会要求相关机构正式道歉

业内人士:国内航空公司超卖也很常见,但暴力拖下飞机闻所未闻

本报记者 韩兢 综合报道

9日晚,美国联合航空公司一架国内航班上发生令人瞠目结舌的一幕:由于机票超量预订,且没有乘客自愿推迟行程、给4名美联航员工“让座”,美联航决定以抽签形式决定必须下飞机的乘客。一名“被中签”的华裔乘客不愿配合,机组人员找来机场保安,后者将这名年近七旬的老人强行拖下飞机,致使这名乘客流血受伤。

同行乘客拍下事件经过并把视频上传至互联网,引发众怒。美国华人联合会10日发表声明,要求美联航、联邦航空局和芝加哥民航局立即调查这起事件,要求美联航和芝加哥民航局正式道歉。一名涉事机场保安已被停职。

9日晚,美联航UA3411航班准备从芝加哥奥黑尔国际机场飞往肯塔基州路易斯维尔市。待乘客上飞机后,机组人员突然宣布,由于出售了超量机票,他们需要让4名乘客下飞机、改乘其他航班,给4名美联航员工“腾位置”。

乘客泰勒·布里奇斯说,为了让乘客主动下飞机,机组人员提出将赔偿金从400美元增至800美元,但依旧没有人愿意接受这一条件。美联航方面于是决定将“随机抽取”需要下飞机的乘客。布里奇斯回忆,被航空公司“抽中”的4名乘客中,一人不愿下飞机并自称是医生,强调第二天早晨还要给病人看病,“他好像说,自己被选中是因为他是华裔”。

机组人员叫来机场保安,随后发生的事情令人惊讶。3名保安在劝说无果后强行将这名乘客拖下飞机。布里奇斯妻子拍摄的视频显示,在被拖拽过程中,这名华裔男乘客大声惨叫,嘴角磕破出血,眼镜几乎掉落,衬衫被拉拽使得肚皮裸露……

网络流传的视频显示,这名乘客稍后返回机舱,跑到后舱,双手抓着隔离帘,精神显然受到严重刺激,不断用英语自言自语:“杀了我吧。我必须要回家……”

有乘客表示愿意让出自己的座位,但这名华裔老人最终没能乘坐UA3411航班出行。航班起飞推迟大约3个小时。这名乘客被送到医院,已无大碍。

事发后,美联航被推上风口浪尖。这家

大牌航空企业先是发表了一份不痛不痒的声明,仅对机票超售表示道歉。由于民意沸腾,美联航首席执行官奥斯卡·穆尼奥斯不得不出面发表声明,对“不得不重新安排这些乘客的行程表示道歉”。

许多社交网络用户批评穆尼奥斯毫无诚意,且没有直接向那名被赶下客机的乘客道歉。乘客布里奇斯说:“他们对待这名乘客的做法错误,警察(应为保安)也被迫处理尴尬局面,美联航原本有多种方式处理这件事,而他们的做法恰恰不为人称道。”

“没有任何一个人应被这样对待,”政治评论人士安杰拉·拉伊批评,“如此对待乘客的做法太不人道。”

在社交网站推特上,“抵制美联航”“拒绝乘坐美联航”等标签迅速走红,不少网友或分享以往乘坐美联航的负面体验,或表示以后绝不乘坐美联航航班,或索性直接贴出退订美联航机票的截图。

美国交通部证实将调查美联航是否违反相关超售机票规定。这一部门指出:“尽管在飞机超载且没有乘客自愿下飞机的情况下,航空公司可以迫使乘客下飞机,并可针对这种情况执行自身准则,但航空公司有责任就允许谁留在飞机上作出公平抉择。”

芝加哥民航局10日在一份声明中说,一名涉事机场保安没有遵守相关规程,已经被停职并将接受调查。



同行乘客拍下事件经过并把视频上传至互联网,引发众怒。

相关

国内航班是否也存在超卖情况

美联航事件也引发了很多网友讨论:国内航空公司是否存在机票超卖的行为?如果我们定了张正常机票,最后被通知不能登上飞机,那该怎么办?

国内250个座位的航班超卖一般不超过个位数

携程网公关部徐周兵经理对钱报记者表示,实际上航空超卖是一种较科学的做法。一架航班超卖多少是根据天气情况、到达的目的地和是否是节假日等因素综合得出的。一般国内一架250个位置的航班,超卖机票数不会超过个位数。由于超卖概率是经过科学预算的,所以真正因超卖而登不上飞机的乘客非常少。

换句话说,航班超卖的概率是根据出行大数据以及复杂的数学模型算出的。据报道,由于过去几十年里,航空公司这套复杂的计算系统在不断完善,根据美国交通部统计,由于超卖原因无法登机的乘客比例仅为0.09%。

而超卖行为是具有一定的科学性的。比如超卖可以提高上座率,增加公共资源的利用效率。同一架飞机、燃烧同样的燃油、产生同样的污染、利用同样的公共空域,如果超卖能达到运送更多乘客的效果,显然符合公共利益,更符合航空企业的利益。

超卖也符合个人利益。首先,超卖是因为有人误机,而乘客误机后机票并不作废,航空公司会为其改签;其次,超卖导致上座率更高,因此摊薄了飞行成本。和20年前相比,如今的飞机越来越拥挤,但好处是飞行成本也大幅降低。

提前网上值机或可避免被拒上飞机

航空公司的超卖一定会对部分乘客的出行产生影响,我们该如何最大程度避免呢?徐经理表示,很多航空公司会根据值机时间来确定最后谁会登不上飞机。所以如果你想避免被航空公司的超卖坑了,可以早一点就在网上选好位置,会减少被坑概率。

不过国内有个比较特殊的情况就是,一般头等舱位都会有多余位置,所以很多航空公司都会通过升级舱位的方式来解决由于超卖出现的乘客无法上飞机的情况。

另外国内航班也非常多,航空公司一方面会全价退回机票,另外也会积极协调其他差不多时间的航班为乘客服务,如果出现要过夜的情况,也会安排酒店等。“像这种用暴力把乘客拖下飞机的事情,在我的从业生涯里几乎闻所未闻。”徐周兵说。

纵深

事件引发中国网友热议——美联航究竟错在哪里

美联航强拖乘客下机的这个事件,令中国网友纷纷议论,并列出了匪夷所思的四个地方:

首先是,乘客在值机甚至落座以后才被通知不能登机。据携程网公关经理徐周兵介绍,如果出现机票超售导致乘客不能登上飞机,一般在乘客值机的时候就会得知。而如果已经办理值机手续了,那就意味着已经获得上机资格。像这种上了飞机还被拖下来的事情,在国内闻所未闻,这也体现了美联航管理的混乱。

另外,是否是超卖行为有争议。据民航自媒体微博FATIII发文,这次是航班登机结束后,有4名员工要坐这趟航班才出现了减载旅客的情况。也就是说,美联航为了让自己的员工成行,在没有旅客自愿放弃行程的情况

下,强行拒载4名订座早已确认的、付费购买机票的旅客,这就是美联航这次最大的问题。

在没有人自愿下飞机的情况下,是否要使用暴力也是一个关注点。据业内人士透露,强制减掉旅客一般会遵循一定的原则,美国的航空公司都有一个优先次序,按照会员等级,比如白金卡到金卡再到普卡,还有票价级别来排序。但是,这次美联航说是“随机”抽取,为什么在明明有一套系统的情况下,还要随机抽取呢?

最后一个问题是,事件发生后,这家大牌航空企业仅对机票超售表示道歉,美联航总裁Oscar在事后一封内部邮件中还表示坚定支持一线员工的做法。这封信令人感到美联航推卸责任的意图非常明显。