

发言人承认航班未“超售”只为给员工让座 股价一度出现暴跌 美联航CEO再次道歉口气变软

美国联合航空公司“粗暴赶客”事件在中美社交网络上都引发巨大反响。面对批评质疑声，美联航CEO穆诺兹11日发表二度道歉声明，口气明显较之前的内部信变软了许多。美联航发言人也承认，事发航班并未像之前声明所说的存在“超售”现象，之所以要乘客下机是因为“要给4名美联航员工”让座。受本次负面事件影响，美联航母公司“联合大陆控股公司”11日在纳斯达克股市开盘后股价一度出现暴跌，最多时跌了4.3%，市值半小时就蒸发掉9.6亿美元。

内部信件曝光引批评

穆诺兹在11日发布的最新声明中说：“我对发生在此次航班上的事件感到不安，对有乘客被粗暴赶下飞机，向所有乘客表示最深的歉意，没有人应该被这样对待。希望你们了解，我们会完全负责，我们也将致力于改善我们的服务。”他表示将对局势及其政策进行“彻底审查”，结果将于4月30日前公布。

被粗暴拖下飞机的华裔乘客身份也被媒体曝光，系今年69岁的越南籍华裔男子David Dao(陶大伟，音译)。他在肯塔基州伊丽莎白镇开有一家诊所，育有5个孩子，其中4个孩子也是医生。根据官方记录，陶大伟曾因非法处方和贩卖处方药而被吊销医疗执照。

穆诺兹之前在给员工的内部信中，指责该乘客“有破坏性”且“很好斗”，表示绝对支持“遵循正常程序”员工的做法。内部信曝光后引来网友们更加猛烈的炮轰，称穆诺兹完全在推卸责任。而美联航发言人乔纳森·奎林承认，之所以当时决定要请航班上的4名乘客下机，是因为要让4名第二天执飞路易斯维尔航线的机组人员乘机。这一说法和美联航事发后第一时间的声明也相左，当时的声明称出现这一事件的原因是“机票超售”。

超十万网友白宫请愿

白宫发言人斯派塞11日表示，他已经看过了美联航客机上的事发视频，执法人员当时处理的方式令人不安。他相信总统也看过了这个视频，但白宫相信这样的情况不需要联邦介入调查。在白宫官网关于该事件请愿签名征集活动中，目前网络签名支持者已经接近13万。按照惯例，超过10万个人签名，白宫必须给予官方回应。

这一事件已成为美国会议员和交通管理部门讨论的焦点。美国会议员、国家运输和基础设施委员会的高级成员诺顿当天表示，她正在呼吁国会就美联航以强行手段拖走乘客一事召开听证会。她说：“必须保护航空公司乘客免于遭受这种虐待。”

驻美记者 徐东海(本报洛杉矶今日电)



United CEO Oscar Munoz. I'm sorry. We will fix this. uaily.co/KuR1Bs

美联航CEO再度道歉



美国网友剪断美联航会员卡以示抗议

本版图片均

“超售”不是这么办的

新闻分析

美联航事件持续发酵，终伴随着一个词，就是“超售”——这件几近匪夷所思的事，起因真的是超售吗？即便真是超售，航空公司有权这样对待旅客吗？

关于美联航声明的“超售”存在诸多疑问。首先，美联航想运走的四名员工似乎不像提前购票，而是临时要上机。如果是这样，根本不属于“超售”范畴；其次，即便是超售，一般是根据“谁先值机谁得到座位”的原则。也就是说，“把人刷下来”的动作应该发生在值机柜台前，而不是已经上了飞机。

国内一家航空公司的一位业内人士告诉记者，“在国内，一般航空公司内部人员免票上飞机，要是座位不够了，往往是员工让给旅客，而不是旅客让给员工。”同时，极少发生旅客已换了登机牌、上了飞机还被要求下飞机的情况，除非是防恐、涉嫌犯罪、虚假机票、机上违法或者犯罪、违反航空公司规定被要求离机，比如醉酒、坐在紧急窗口但不符合要求而又拒绝调换座位，攻击机组人员等。

在世界范围，超售是航空公司售票的普遍做法，在一些国家比如美国也是法律允许的，尤其是在一些效益好的航线上。超售没有固定比例，一般不超5%。比如一架飞机有

200个座位，航空公司可能超售10张机票。如果当天刚好有10个旅客因为堵车迟到、临时改签等原因没有坐这趟航班，那么200个座位刚好坐满。超售在一定程度上，既保证了航空公司上座率，又使得每名旅客的票价相对较低，如果没有超售，每位旅客的机票价格或许要上涨来抵消座位不满的风险。

但关键是要处理好有人因超售却坐不上飞机的问题。在国内，遇到旅客已赶到机场，却因为超售而得不到座位的情况，航空公司一般先是看有没有空余的头等舱和公务舱，有的话一般都会为旅客免费升舱；如果两舱也满了，航空公司就会跟旅客协商赔偿，方式也是多种多样的，包括退票加补偿、改签加补偿加食宿等等。而无论是升舱或赔偿，一般在值机柜台办票时就发生了，而不会等到旅客都办了票、上了飞机，再要求下飞机把座位让给别人。

知名的航空自媒体“晨翼尖”认为，遇到超售的情况，“不妨平静沟通，坚持立场，实在不行，退一步比较可行。提醒大家，在美国乘坐飞机，千万不能采取在国内常出现的一些过激行为去维权，下场会很惨烈。哪怕再受欺负，保留好各种证据，事后维权。切记。比如随身箱子是否超标、能否升舱、对方态度等，不要过于计较。” 本报记者 金志刚

摔坏乘客行李拒赔 美联航有“黑历史”

本报特稿 美联航长期以来饱受乘客诟病，此前也曾遭遇过重大公关危机。2008年春天，加拿大歌手大卫·卡罗尔搭乘美联航客机前往美国旅行，携带的一把名贵木吉他在芝加哥奥黑尔机场被美联航行李运输工摔坏了。此前他更亲眼目睹行李员在装卸时将旅客行李抛来抛去。在长达1年时间里，卡罗尔都试图心平气和地和美联航进行交涉，希望向他赔偿低于吉他维修费用。然而，美联航工作人员却置若罔闻，总是冷冰冰地回他一个字：“不！”

愤怒的卡罗尔决定用音乐的方法展开“报复”。他将美联航“拒赔”事件编成一部充满幽默感的蓝调音乐视频《美联航摔坏吉他》，上传到视频网站。在视频中，卡罗尔边弹吉他边唱道：“你摔坏了它，你就应该修好它。”卡罗尔还聘请两名演员扮演美联航行李运输工，在视频中表演将他的名贵吉他当球踢和扔的情形。

意想不到的，这部视频在短短10天内就获得了近400万人次点击。在《美联航摔坏吉他》走红网络的几天内，美联航的股价也暴跌了10%，相当于蒸发了1.8亿美元市值。最终在压力之下美联航进行了赔偿。(语凌)

日本人口持续萎缩造成劳动力短缺 日企瞄准在校学生和外国人

本报特稿 日本媒体报道，随着日本人口持续萎缩，劳动力不断减少，不少人呼吁当局允许更多外国劳动力在日本就职。此外，不少企业为抢夺人才，已提前开始签约明年春季的毕业生。截至4月1日，已有14.8%的明年春季毕业生收到公司的就职邀请，同比增加5.1%。

根据日本政府10日公布的一份报告，预计日本人口到2065年萎缩至8808万，比2015年减少约30%。按共同社说法，尽管最新报告估算的日本人口缩减速度比2012年所作预期要慢一些，但仍然意味着日本政府先前制订的到2064年全国人口保持在1亿的目标难以实现。最新报告预测，日本15岁至64岁劳动人口的数量到2065年将萎缩至

4529万，与2015年相比跌幅超过40%。

目前，日本当局允许外国劳动力进入日本某些行业，但限制较多。日本经济团体联合会提议，应拓宽允许外国劳动力就职的行业范围，例如，缺人尤其明显的养老服务行业。此外，日本幼儿园和托儿所也相当缺人。共同社报道，日本经济团体联合会允许成员企业从6月1日开始正式启动校园招聘。然而，眼下已有不少信息技术企业、中小企业以及外国企业提前启动了校园招聘，不过，这些企业据信不是经济团体联合会成员。共同社援引民调机构“招聘企业公司”的调查结果报道，尽管距明年3月毕业还有近1年时间，但已有不少学生与公司签约。

(杨舒怡)

别让小便秘 憋出大毛病

便秘是人们生活中最常遇见的一个问题，使人痛苦而又令人尴尬的事情，便秘不是大病，但造成的厉害却不少(1·胃肠神经功能紊乱，2·形成粪便潴留等)，所以说便秘问题不可小觑，要及时采取有效方法摆脱便秘，保持肠道清洁。

肚子，憋，堵，胀，——就用通便胶囊长期不排便，经常便秘——就用通便胶囊，以润为通，通而不泻，一身轻松。肠道松软，“通”调理结合少不了，通便胶囊是以芦荟·当归·决明子·黑芝麻·枳实·生何首乌六味地道原料精制而成的通便好产品，适用于经常便秘的人群，肚子，憋，堵，胀多属于便秘现象，通便胶囊会帮你把憋着的肚子松一松，堵着的肠道通一通，让鼓胀的小腹中气呼呼。通便胶囊是药食同源的好产品，既能润肠，又能调补，每天可以轻松排便，起到养护肠道的作用。坚持按周期服用，每天还你慢慢便便当。别让老便秘拖累了好身体。

为惠顾新老朋友，见报至4月19日止，厂家指定专卖店胜路479号和免费送货都有买3送1(同品)后还能免费赠送试用装的大优惠，试用装使用后不满意可无条件退货，让您无后顾之忧。同心路119号同心药房等有售。

热线：400-033-7966 国食健字G20130818

产品名称：通便胶囊 注意事项：本品不能代替药物 不适宜人群：少年儿童、孕妇、哺乳期、慢性腹泻者 生产企业：由南京神州医药公司生产

手脱皮 就用手脱皮修复霜

在日常生活中，手脱皮比较常见，有的人会在季节转变时。起初为白色空泡小点(俗称手掌起泡)，像薄纸样的鳞屑片，脱皮逐渐向周围蔓延，甚至到整个手掌，皮肤也变得粗糙，手干，皮厚，干裂，出汗，加上人为的撕扯，角质层被一层层剥脱，导致大面积脱皮，最终露出嫩肉，出现伤口，造成感染，灼痛痒不适，如不引起重视，易反复发作，有的逐年加重。手是人的第二张脸，不仅影响

美观，给社交带来了诸多尴尬与苦恼。手脱皮修复霜由山东凤起公司生产，针对手脱皮反复发作的特点，配方独特，直接涂抹在手部，针对性强，养护滋润脱皮，您会感到手部逐渐光滑细腻，使用方便，手脱皮修复霜是您选择的好帮手。

见报7天内，在专卖店胜路479号购买和免费送货到家都有买2盒送1盒(48克加强型)的大优惠。热线：56079632, 56626632 (鲁食20160083)