

虹桥机场候机楼昨天凌晨出现遗憾一幕

三旅客因航班取消打倒地勤女孩

本报讯（记者 金志刚 陆常青 屠仕超）这两天因雷雨天气，上海浦东、虹桥两大机场航班秩序大乱，出现了大面积航班延误或取消。昨天凌晨，虹桥机场登机口上演了极不文明的一幕：个别旅客因航班取消情绪激动，竟殴打航空公司地勤女孩，还有人哄抢民警工作证件。机场警方将相关当事人带走调查，随后对4名肇事者分别处以拘留及罚款。

地勤女孩被打倒在地

对雷雨天气导致的航班延误，候机旅客反应不尽相同。“警民直通车-上海机场”发微博和照片显示，前晚遭遇延误后，候机楼里旅客们各有妙招度过“漫漫候机时间”：有的上网，有的喝咖啡，有的看书、听音乐、看电视，神情自若。但与此形成强烈对比的是：昨天凌晨2时许，虹桥机场2号航站楼52号登机口处，3名旅客因所乘上海至临沂的MU9237航班延误推迟又取消，与航空公司工作人员发生冲突，并有殴打行为。从网友“航空事”所发微博上的照片可见，当时一名身着东航地勤服装的女孩闭眼仰面躺在地上，旁边两名同事正俯身搀扶，另一名地勤



■ 东航地勤女孩被打倒在地

网友供图

女孩则跪在前方的椅子后面。

打人者被拘留10天

经验伤，被殴打的两名航空公司工作人员，均为软组织损伤。经机场警方审理，对殴打他人的张某（男，45岁，上海人）、于某（男，62岁，上海人）分别给予行政拘留10天并处500元罚款的处罚；给予张某（女，44岁，上海人）

罚款200元的处罚。

另外，昨天凌晨零时许，罗某（男，26岁，重庆人）因不满其所乘航班延误，在虹桥机场2号航站楼出发46号登机口围观起哄，抢夺并藏匿民警佩戴的工作证件。现罗某因阻碍民警执行职务，被机场警方处以行政拘留10日的处罚。机场警方呼吁，旅客维权要理性、合法，切莫触及法律底线。

延误时段 白干活还要被人骂

航班延误“空姐也受伤”“情况说明”网上被转起

就在这几天因天气原因造成航班大面积延误、航空公司地勤和空乘人员被责难甚至被殴打的同时，一则由一名空姐写的航班延误后“情况说明”在微信、微博上被多次转发。

回答了“6个问题”

上述不知名空姐写的“情况说明”中，列举了6个问题，回答了航班延误的一些问题——

■ 为什么延误还叫旅客上飞机？90%的时候，空乘和旅客是同一时间得知延误消息的，机长或乘务长广播了其他空乘才知道。

■ 为什么上了飞机就很难再开舱门？一旦关了客舱门，要再开门必须要机长同意，联系地面人员做好接下机的相关准备，做很多旅客看不到的工作，“你以为只有你坐在座位上空间狭小不舒服么？机长的位置比你更小！比你的更加不舒服！”

■ 延误后要等多长时间？

航班延误很多时候是流量管制造成的，“比如你从哈尔滨飞广州，哈尔滨没问题，广州没问题，但是要经过上海，而上海空中流量大，要管制，这能怪谁？怪上海是个大都市吗？”要是广播了等多长时间，到了那个时间自然会走；要是广播说没有时间，那么就是不知道时间，有可能等十几分钟就走了，有可能等一两个小时都不走，“我们知道的信息并不比你们多。”

■ 为什么其他某某公司都不延误？面对有的旅客提出这样的问题，这位空姐直接反问：“你给我找一个不延误的公司出来我看看。”

■ “我有大生意要做！我要赔偿！”航空公司的赔偿标准是，非航空公司原因造成的延误，可以不予赔偿，比如天气原因；由于航空公司自身原因造成的延误，延误4个小时以上，给予赔偿。

■ 当旅客尤其是“大男人”骂脏话时……“掏心挖肺地说，

你们只延误一段，而我们，一旦出去就是两段或者四段，一个航班延误后面的航班都跟着延误，我们会被骂2次或者4次，你们骂完之后可以跟我们要报纸，要水喝，要餐食，我们呢？我们听着你们骂完然后跑回去给你们倒水，给你们准备餐食，还要陪着笑脸，耐心做好解释工作，安抚旅客情绪。”

延误没有“小时费”

尤其需要指出的是，由于空乘的收入绝大多数来自“小时费”，而如果飞机起飞前延误2小时甚至4小时，空乘一样要提供服务，但这2小时或4小时没有“小时费”。写“情况说明”的空姐大声疾呼：“延误我们是没有钱拿的！延误我们一分钱拿不到！我们完全是在白干活！白干活，被人骂，我们为了什么？”由此可见，空乘也是非常痛恨航班延误的，而旅客应给予他们更多的理解、尊重甚至感谢！ 本报记者 金志刚

乘客用拳头维权肯定不对，但机场应对是否到位？政协委员建议——

航班延误信息不畅 须有预报安抚机制

因航班延误引发冲突屡见不鲜，乘客用暴力表达诉求的方法当然不可取，也将受到法律的惩罚。同样，机场方面也有很多教训可以吸取。

信息不畅少安抚 乘客难免焦虑

不少乘客表示，之所以感到特别焦虑和愤怒，是航班严重延误却没有完善的告知制度和妥善的安抚措施。记者了解到，有乘客为了如期赶到目的地，先后辗转两大机场，更换了3次航班。有的乘客换乘航班后，对于换乘的航班能不能起飞，仍然一头雾水。

“没有收到一条提示航班延误或者取消的信息。直到等待结束，失去其他选择的机会。”一位乘客表示，如果航空公司能提早将航班延误和取消的信息送达，完全可以更换其他的交通工具，例如高铁。“但现在已经没有其他的交通方式了。”

政协委员提案 建立有效机制

近年来，飞机延误已经越来越频繁。乘客用拳头维权肯定不对，但机场的应对是否做到位了呢？显然没有。今年两会上，政协委员屠海鸣也曾提案建议：参考国内外经验，在本市建立航班延误预报制度及完善安抚机制。

屠海鸣建议——

■ 建立航班动态信息短信告知机制 在国内，大连机场已经投资建立了旅客航班气象信息服务系统，旅客在订票时，只要留下手机号码，机场就可以在登机前3到5小时将航班动态、市区天气、目的地城市天气以及相关旅游咨询等内容，以短信的形式发送到旅客的手机上。

■ 建立航班延误后的信息发布机制 最好通过手机短信进行点对点的告知。发布内容要尽可能考虑到旅客需求，至少应包括对延误原因的解析、对延误时间的预估、延误后的安排，以及后续航班计划等，让旅客心中有底，不至于暴躁不安。

■ 建立航班延误后的现场安抚机制 在国外不少城市，航班延误发生时，会根据旅客的需求，发放免费电话卡，提供必要的餐食、水和毯子；延误航班到达目的地后，当地机场还专门会派出人员接待，并帮助需要转机

的旅客换乘飞机；延误处理完后，还要进行回访，让旅客感受到尊重。

民航答复已采纳 却未落到实处

针对委员提案，今年3月中旬，民航华东管理局答复表示采纳，并介绍了民航已经有的处置体系。这些做法包括：

■ 机场要及时通过候机楼内广播、电视、电子显示屏发布航班信息，合理安排旅客休息场所，保证候机楼饮用水供应、餐饮商品供应、空调冷暖供应及电话问询等服务保障工作；

■ 航空公司和地面服务代理单位有现场处置决定权的人员须到达航班延误现场，及时处置旅客关于签转、退票、餐饮住宿和补偿等相关事宜；

■ 增派人员做好滞留旅客的安抚和秩序维持工作，加强对旅客的航班信息服务；

■ 机场候机楼管理部门要监督候机楼餐饮服务单位在大批航班延误期间保证餐饮正常供应，并根据现场情况和航空公司需求，适当调整值机柜台、行李分拣转盘和行李提取转盘资源，疏导客流。

然而，从目前情况来看，这些要求并没有真正落到实处。

正酝酿“协同放行” 统一流量管理

在提案答复中，民航华东管理局也承认，航空公司、机场等服务保障单位在航班延误后的保障工作中还包括信息发布模糊、流于形式，安抚工作还不到位等。据透露，下一步将从几方面开展工作：

■ 推动“航班协同放行决策系统”建设。目前已实现上海两机场所有航班协同放行，下一步将继续推动华东地区40个机场实现协同放行，最后达到统一流量管理；

■ 推进虹桥近跑道双运行，努力缓解早晚高峰航班积压问题，提高虹桥机场运行效率和航班正常率；

■ 解决部分大型机场塔台无法通讯机坪的问题，实现空域资源、机场资源、航班运行信息共享；

■ 督促相关企业加强员工培训，包括服务心理学的培训，提高人员素质。

首席记者 潘高峰

今日天气

7月7日 周日

上海

27~34℃

多云转阴天

偏南风3-4级

空气质量指数

AQI 72/良

PM2.5 55.7微克/立方米

(上海环境热线截至上午10时)

周一

周二

周三

周四

周五

周六

多云, 午后局部地区有阵雨或雷雨

多云

晴到多云

晴到多云

多云转阴

多云到阴有时有阵雨或雷雨

28~35℃

28~35℃

29~36℃

29~36℃

28~36℃

27~34℃

日照指数

3级/强

(加强防护)

感冒指数

2级

(较易感冒)

洗晒指数

上午1级(非常适宜)

下午1级(非常适宜)

空气湿度

今夜 85%

明日 40%

上海明日区县温度预报

徐汇区

28~36℃

奉贤区

27~35℃

闵行区

28~35℃

松江区

28~36℃

嘉定区

28~36℃

金山区

28~34℃

宝山区

28~36℃

青浦区

27~36℃

浦东新区

28~36℃

崇明县

26~34℃

(本栏气象信息由上海中心气象台今日上午8:00提供)

长三角城市

南京

阴天转多云

25/32℃

扬州

阴天转多云

25/34℃

泰州

多云

25/32℃

镇江

阴天转多云

25/34℃

南通

多云

25/34℃

常州

阴天转多云

26/35℃

无锡

多云

26/35℃

苏州

多云

27/35℃

湖州

晴天

27/37℃

嘉兴

多云

28/36℃

绍兴

晴天

29/36℃

杭州

晴天转多云

27/36℃

舟山

多云

26/32℃

宁波

多云

27/36℃

台州

多云转晴天

26/35℃

温州

多云

27/36℃

世界部分城市

伦敦

多云转晴天

13/29℃

巴黎

多云

13/29℃

法兰克福

多云转晴天

16/28℃

罗马

多云转晴天

16/29℃

雅典

晴天

24/33℃

莫斯科

多云转雷阵雨

17/30℃

卡拉奇

阴天

28/34℃

东京

阴天

25/33℃

曼谷

多云

28/36℃

新加坡

多云

25/31℃

河内

多云转阵雨

27/33℃

开罗

晴天

22/33℃

旧金山

多云转阴天

14/20℃

纽约

雷阵雨转多云

24/33℃

悉尼

晴天转多云

6/19℃

首尔

晴天转多云

22/28℃