

U A L

美国中部时间4月9日傍晚,在芝加哥奥黑尔国际机场,美国联合航空公司(美联航)飞往肯塔基州路易斯维尔的一趟航班因超额售票,要求4名乘客推迟行程将座位让给其工作人员,其中一名亚裔乘客因拒绝而被机场警察强行拖下飞机,导致其嘴角受伤流血,精神受到刺激。另据央视报道,当事乘客是69岁在美华人。综合新华社、北京晚报、国际在线等报道

美联航超额售票,要求4名乘客给其工作人员让位

一亚裔乘客被强拖下飞机

美联航CEO:员工只是“按照既定程序应对类似状况”

披露

美联航CEO上月刚获公关大奖

根据美联航发布的一份新闻稿,穆尼奥斯上月获得(PRWeek)颁发的“年度传播人物”这一公关大奖,以表彰他过去一年在“与员工及客户沟通”方面所做工作。 钟合

劣迹

1 驱赶穿紧身裤女乘客事件

这是美联航继两周前驱赶穿紧身裤女乘客下飞机后的第二起争议事件。今年3月26日,在丹佛机场,有5名少女计划搭乘从丹佛飞往明尼阿波利斯的航班,其中一个女孩仅10岁。不过,她们却被美联航工作人员告知,因为穿着紧身裤,她们不能登机,除非她们能换上紧身裤,或在紧身裤外面加套其他衣物。最后,有三个女孩在加套了其他衣物后被允许登机,另两个女孩仍被拒绝登机。面对批评,美联航称是因为这些女孩当时使用的是“特别通行证”,所以着装必须遵守一定的要求。

2 搬运工摔坏名贵吉他事件

美联航曾经发生过著名的吉他事件。加拿大知名乐手卡罗尔在一次航空旅行过程中,托运的名贵吉他被搬运工暴力搬运损坏了。当卡罗尔与美联航交涉时,美联航傲慢的态度让他伤心透顶,历经九个月索赔未果。为了表达不满,卡罗尔创作了音乐《美联航弄坏了我的吉他》,在视频上传后的几天内,总点击量已经达数百万。与此同时,作为上市公司美国联合航空公司的股价暴跌9.81%。在巨大的舆论压力下,美联航终于低下了“高贵的头”,向卡罗尔表达了歉意并赔偿了他的损失。

网友

“所谓补贴只是代金券”

@非凡 feiixxx:首先,了解美联航的很多人都说了,不是补贴400或者800美元,而是给你几张等价值的代金券,而且你必须买全价机票的时候才能用,一次用一张,而且医生是不是自己撞到了头还不一定,从他受伤后的反应来看,所谓警局的声明可能是警局的说辞。

@侃哥 Photography:下次再有乘客发病,你们美联航别在飞机上广播找医生了,医生已经被你们拖下去了。

起因 超额售票

称“随机”抽取乘客下机

最后,4位机组人员坐在腾出的4个座位上

据事发航班乘客说,乘客们登机落座后,美联航工作人员便表示因超额售票,需请4位乘客自愿改乘其他航班。在补偿金从400美元提高到800美元并提供住宿安排后,仍无人同意。美联航方面称,只能通过电脑“随机”抽取乘客下机。被抽到的4人中有3人自行离开,但一名戴眼镜、五六十岁的亚裔男子拒绝下机。他解释,自己是医生,第二天有预约病人,必须当晚返回路易斯维尔。不料,美联航方面随即找来3名机场警察。两名警察说服未果,第三名警察率先诉诸武力,他们一起将这名男乘客强行拖离座位。视频显示,该男乘客大声惨叫,

在飞机过道被拖拽时眼镜几乎脱落,嘴角也被过道座位的金属扶手磕碰出血。一名女乘客大声抱怨:“天呀!你们这是在干什么?这是不对的!”另有视频显示,后来该男子又得以跑回飞机后舱,靠在隔离帘处,精神显然受到严重刺激,不断用英语自言自语:“我需要回家……”

此时有乘客表示可放弃飞行,但美联航还是让这位男乘客下机。最后,4位美联航机组人员坐在腾出的4个座位上。

舆论认为,航班超额售票虽然普遍,但一般通过协商解决,用武力将乘客拖下飞机实属罕见,而且是航空公司自己人腾座位,令人气愤。

回应 不痛不痒

仅对机票超卖表示道歉

CEO内部公开信:对涉事机组人员表示支持

事后,美联航方面先是发了个不痛不痒的声明,只对机票超卖表示道歉。后来民意沸腾,美联航CEO奥斯卡·穆尼奥斯才不得不亲自出面发表声明,对“不得不重新安排这些乘客表示道歉”,称美联航正抓紧与相关当局合作,并进行详细自查。同时,奥黑尔国际机场安全部门也宣布,涉事的一名警员已被临时停职。

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。此外,不

少网友支持受害乘客向美联航提起诉讼,要求赔偿。名为卡罗琳·福特的网友说:“那些人(工作人员)应该被禁飞并重新接受培训,美联航侵犯了人权。”

尽管美联航在其推特的官方账号上发布了公司首席执行官奥斯卡·穆尼奥斯的道歉声明,但舆论对这一轻描淡写的声明并不买账,认为其故意忽视了拖拽乘客的情节。在一封内部公开信中,穆尼奥斯一边表示“尊重顾客和他人是我们的核心价值”,一边仍对涉事机组人员表示支持,宣称美联航员工只是“按照既定程序应对类似状况”。



第三名警察率先诉诸武力,他们一起将这名男乘客强行拖离座位



男乘客嘴角被过道座位的金属扶手磕碰出血

统计 去年有3765名乘客被美联航轰下飞机

其实,把购买了机票且已经登机的乘客强行赶下飞机的事情在美国并非罕见,只是此前都没有像这次一样引起注意。据英国媒体11日报道,仅在去年,美联航就因超额售票而将3765名乘客轰下飞机。

报道称,航空公司超额出售机票并不违法,并且它们也一贯这样做。根据美国交通部的“飞行权力”规定,如果没有乘客自愿放弃座位,航空公司就可以依据登机时间或机票价格等标准选择

让某些乘客离开飞机。美国各家航空公司去年共将约4万名乘客赶下飞机,其中还不包括自愿放弃座位的那些人。

一般来说,如果售出的机票超过机上座位数,航空公司会寻找自愿放弃座位的乘客,为他们安排随后的航班,并给他们旅游礼券或其他东西作为补偿。据美国政府统计,美国最大的12家航空公司去年共有43.4万名乘客自愿放弃座位,其中6.3万人是美联航乘客。但如果没有人自愿放弃座位,航空

公司就可以拒绝某些乘客登机,或违背乘客的意愿将其赶下飞机,这也就是9日发生在美联航航班上的情况。而根据美国政府提供的数据,在强迫乘客离开飞机这方面,美国西南航空公司的数字最为“扎眼”,该公司去年共将1.5万名乘客强行赶下飞机。美国相关规章明确规定了航空公司对被迫离开飞机的乘客的赔偿标准,航空公司也必须给这些乘客一份书面声明,说明他们拥有要求赔偿的权利。 据中国日报