

# 航空服务相关案例

## 案例 1：航班延误

旅客乘坐 7 月 31 日北京——香港，该航班因天气原因取消。旅客后续衔接航班（香港——墨尔本）是 XX 航空公司，旅客希望工作人员帮助其联系 XX 航空公司，地服人员称没有空余坐位；旅客找到值班经理被告知无法联系改签。后旅客自己拨打电话至 XX 航空公司，旅客称 XX 工作人员态度非常好，效率很高，很快为其订妥了座位。旅客质疑，旅客自己能够解决的问题，为何航空公司之间却解决不了。公司相关部门已与旅客沟通并致歉。但旅客依然对航班延误后的服务提出质疑。

星盟关于《不正常航班管理的政策及流程》中的规定：无论可控、不可控原因造成的航班延误，当旅客行程被航班延误打乱时，无论在哪里出现航班延误，只要时间允许，都要为所有错失衔接航班旅客提供重新订座服务。通过电话为旅客重新订妥当日其它航空公司座位，避免订座稍后被取消。

鉴于公司即将入盟，针对上述情况，关于航班不正常时的处置流程，请各相关航站给予足够的关注。

## 案例 2：航空公司与外航协议的问题

旅客投诉：旅客用里程兑换 3 月 22 日、25 日北京——三亚头等舱往返机票，后因航班取消，售票处将其改签至海南航空公司。旅客在三亚机场办理回程登记手续时，H 航以超售为由，将旅客拉下。旅客无奈，只得购买了次日 N 航机票回京。回京后，旅客要求公司赔

偿其在三亚的住宿费，并要求公司赔偿一张北京——三亚 来回程头等舱机票。

经向 H 航查询证实：该两位旅客确有订座，但现场没有为其办理手续，让他们候补。结果只有一个空余座位，无法满足旅客要两人一起出行的要求，故旅客未能成行。

根据公司签署的《H 航空股份有限公司与 G 航空股份有限公司散客子舱位销售协议及不正常航班客票签转协议联合补充协议》中第二条规定：“不正常航班签转时，电子客票可由接收方在离港系统中 goshow 直接接收，也可使用《国内中断飞行舱单》或换开纸质机票的方式进行签转。”后经质量部门多次与 H 航相关部门交涉、协调未果。最终 G 航对旅客办理了退票手续，及相关费用的补偿。

因此，有关部门应加强对协议执行过程的监控，避免由于对方的操作不当，给公司带来经济及声誉上损失；同时建议相关协议签署部门介入，积极与 H 航空公司协调，追回不应公司承担的经济损失。

### 案例 3：航空公司与外航协议的问题

旅客所乘 6 月 30 日纽约——北京——上海航班，因天气原因备降哈尔滨，并安排次日下午补班。旅客因为有急事，购买了次日早上其他承运人哈尔滨——上海的机票，要求退北京——上海的机票。哈尔滨航空站在机票上签属了同意退北京——上海段 100%机票款的意见。

事后经计算票价，此国际机票国内段无款可退，最终由哈尔滨营业部提议，将旅客所购哈尔滨——上海段机票退款。退票手续由公司

委托上海办理，同时收回北京——上海段乘机联。

航班天气备降后，航站积极协助有困难旅客解决问题的做法，是值得肯定的；在处理的过程中，应以天气原因导致航班不正常的相关规定为依据，认真履行航站的相关职责，不轻易承诺，特别是关于客票销售方面等需要进行计算、查实的相关业务，避免后期处理上的被动局面，给公司带来不必要的损失。

#### 案例 4：航班超售后非自愿升舱问题

旅客是 7 月 17 日北京——昆明航班上的头等舱客人，在地面向服务人员询问时得知，头等舱只有 4 位旅客。但登机后发现头等舱里有很多旅客，并有多名儿童。旅客认为自己付了高价值的机票，就是想得到良好的乘机环境，没想到同那些只花普通舱价格的人乘坐同一舱位。在向乘务长再三询问下，乘务人员向旅客解释说是因为经济舱超售。旅客认为头等舱旅客的权益受到了侵害，工作人员应提前向头等舱旅客说明情况或解释致歉。

航班超售后首先选择哪些旅客升舱，升舱的顺序公司都有明确规定，根据此投诉感到依然是值得我们认真考虑，对待的问题，特别是针对超售航班，可参照国际上主流航空公司的做法，选择高价值旅客，提前制定升舱预案，并确保各环节遵照执行。

#### 案例 5：关于旅客行李未能同机到达

旅客 3 月 2 日乘杭州——北京航班，在办理完登机手续后，被告知因机械故障改签至当天另外一航班上，旅客再三询问值班经理行李是否也转到该航班上了，被告知行 李已经转到，会与旅客一起到

达北京。旅客在航班上又请乘务长帮助确认，也被告知行李已转到该航班上了。但到达北京后，旅客没有提到行李，向工作人员询问被告知：行李依然在原航班上。旅客认为如果没有确认，为何要欺骗乘客。要求给予解释。

根据《中国民用航空总局旅客、行李国内运输规则》第四十二条规定：“旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，承运人应向旅客说明，并优先安排在后续的航班上运送。”

建议相关部门加强航班不正常时的信息沟通，确保行李运输信息的真实和一致性。

#### 案例 6：国际航班延误后的现金补偿

旅客投诉 6 月 15 日，乘莫斯科——北京（计划 20:15 起飞），登机后被通知因机械故障，旅客下机等待，在此期间无人出面解释，无餐饮服务。到 00:30 左右，工作人员才出现，通知航班延误 25 小时，接受安排住宿的旅客可获得 100 美元补偿，不住宿的补偿 200 美元。直到次日 9:00 才安排完旅客住下。17 日 11:00 航班到达北京首都机场后，一老年团占机不下，要求赔偿，最后他们获得每人 XX 人民币的赔偿。投诉旅客认为此种做法，客观上鼓励旅客占机、霸机，并强烈要求：对没有在首都机场占机的旅客进行再次赔偿。

据调查回复，接到航班故障延误的通知后，莫斯科航站站长向旅客宣布航班顺延的时间，并做了解释工作。针对该航班的旅客，航站做了相应的安排。旅客如有能力自行安排食宿、交通，将得到 XX 美元的补偿；其他需要国航免费安排食宿、交通的旅客，将得到 xx

美元的补偿。因为机场人员紧张，未能安排工作人员共同前往。约 02:30，接到宾馆的来电，因旅客缺少入境卡和旅客签证已过期的原因，不能入住宾馆，于是马上与边检联系调出旅客的入境卡。将入境卡送到宾馆。待最后一名旅客安排妥当，已是 16 日早上 07:00。另外 9 名旅客，其中有几位因签证到期宾馆拒绝接受入住。机场将这 9 名旅客送往中国驻俄使馆招待所，请求使馆给予帮助。

根据俄民航局最新规定：航班因故障延误 24 小时以上，须由机场当局检查员出具放行证明给俄民航局，方可批准延误航班的飞越许可。经反复解释、协商，最后俄民航局总调才勉强把飞行许可批复下来。

该航班延误后，机场积极、主动地做了大量的工作是非常值得肯定的。通过此航班延误的处理，有个我们一直关注的问题值得再次重申：

1) 针对国际航班，如果是承运人原因导致的延误，除提供免费食宿外，没有现金补偿的依据。（如欧盟国家出发的航班参照欧盟 261 规则）

2) 针对以现金补偿的方法解决占机、霸机问题，在客观上会误导旅客采取不当举措。

根据《蒙特利尔公约》规定，赔偿应针对延误带来的损失（直接损失）进行，而不是延误本身。何种损失可以界定在可赔范围内，是赔偿标准掌握的关键。

## 案例 7：航班延误后中转旅客的服务

投诉内容：两位旅客乘 5 月 2 日北京——纽约航班，当天转机飞波士顿。旅客到首都达机场被告知航班取消，安排旅客改乘次日同一航班。5 月 3 日旅客到达机场后，承运人为其报销了出租车费，并给公司在纽约的航站发了“关于协助旅客转机的相关事宜”的传真。客人到达纽约肯尼迪机场后，柜台雇员说已为他们签了 4:40 分的航班，航班变更费可以免除，但要每人付 83 美元的机票差价费。由于旅客是两位老人，又以为是承运人原因取消航班，后续应该都安排好了，没带足够支付费用的现金，希望该设法协助解决。该工作人员没有及时协助旅客解决，最后错过下午了 4:40 航班，只能搭乘两个小时之后的 6:40 的航班。

对此旅客质疑：四月二十九日经电话证实座位时为何不通知航班取消；同时认为“在肯尼迪机场的公司雇员毫无责任心、更无工作热情、将最后得以解决的 83 美元问题视为难题，摆在我们面前，以此难为和难堪旅客，还说了一些不该说的话，缺乏职业道德……”

该投诉有几点值得我们考虑：

1) 航班延误或取消后，始发站与中转站如何履行对中转旅客安排的工作流程；

2) 持联程客票或非联程客票的中转旅客在安排上有何区别，各航站是否有一致的认同；

航站雇员的职业操守及责任心的培训是否应加强。

## 案例 8：关于服务环节中的交接问题

一 白金卡旅客投诉：乘武汉——北京航班时，将一手机充电器遗忘在武汉头等舱休息室。事后与武汉机场联系确定休息室工作人员将旅客物品送上飞机交给了乘务长，但与北京客舱联系时，称物品由其他旅客认领走了。旅客无法接受这一说法，且旅客称在飞机上，没有接到乘务员广播或任何其它形式告知相关信息，认为是有意欺骗旅客。对此，旅客表示强烈不满。

经调查回复：武汉地面人员交给乘务员时，不知道是哪位旅客的，因此未向乘务员说明，乘务员接收到后，向机上两舱旅客询问时，被一女乘客认领。旅客要求道歉、并赔偿新充电器。

### 折扣机票使用条件告之义务

旅客在自贡某销售代理处购买了两张 2005 年 11 月 25 日成都——北京的四折机票，后因故改期时，收取了其 20%的改期费；其后又因故要求退票时，对于 50%的退票费有异议，认为不合理，要求给予解释。

据成都营业部回复，销售代理工作人员是按照客票销售规定来执行的，事后，亲自前往与客人沟通进行解释，说明承运人制定相关规定的依据，即《中国民航法》及国家发改委 2002 年 4 号文件的精神，针对旅客的变更及退票的收费标准，是经过国家有关部门批准的；承运人制定不同的市场产品，以便满足旅客的不同需求，旅客所购买的 4 折机票是一种价格较低附加条件较多的产品。并表达了前往沟通所包涵的服务意识和诚意。但旅客仍要求退还一部分改期费，否则拒

绝接受承运人的解释。

既积极地处理问题，又在处理过程中坚持原则的做法是值得肯定的，且吸取了之前盲目给旅客赔偿案例中的一些经验。

建议将直接影响到旅客切身利益、容易引起矛盾纠纷的相关销售政策，以恰当的方式在销售环节告之旅客。