

中国留学生因何滞留多伦多？东航“超售”减客处理失当

财经杂志 Today

The following article is from 出行一客 Author 施智梁团队



出行一客

《财经》杂志交通工业组创建，专注于交通出行领域新闻。在这里，我们将带你联结出...

如果能尽可能通知到位，多从非航空业内人士的角度想想，消解知识鸿沟，或许东航多伦多航班事件不会上热搜



文 | 《财经》记者 陈亮

编辑 | 施智梁

4月4日东方航空（600115.SH/00670.HK/NYSE：CEA）从加拿大多伦多飞上海浦东的航班因减客出现冲突。近50名乘客抵达机场后被告知进入候补名单，经历数小时的等待，直到飞机起飞仍没有登上飞机。

留学生林华就是其中一位。为了坐上下午4时25分的航班，林华早上7时出门，坐车两小时，达到多伦多皮尔逊机场。

在机场等待近十个小时后，林华明白自己只是一名候补旅客，并不是幸运的75%。

中国民航局3月26日出台“五个一”政策（即国内每家航空公司经营至任一国家的航线只能保留1条，且每条航线每周运营班次不得超过1班）后，每周一班的国际航班成为了海外华人回国的唯一渠道。此外，中国民航局规定抵达中国的国际航班客座率不能超75%。

与她一起进候补名单的还有张强、王芳等近50名旅客。留学生林华、王芳、张强告诉《财经》记者，早在上述规定出台前，他们就买好了东方航空（600115.SH/00670.HK/NYSE：CEA）机票，等着4月4日回国。

出发前，张强再三向东方航空客服确认自己能否登机，被告知机票没有被取消。

到了机场、机票没有取消，但无法上飞机，大家群情激奋。东方航空多伦多地面工作人员只是表示，机票可以退改，不满意可以投诉，并给出了投诉电话。此后，再也不多回答旅客提出的问题。

争执很激烈，王芳回忆：东方航空多伦多地面工作人员报警，以疫情期间非法聚集来威胁旅客。

3月29日新规以来，削减客座率，将超出的旅客放进候补名单，并非是首次。为什么4月4日东航多伦多航班成为舆论焦点？对于候补旅客来说，他们的未来何去何从呢？

“我十分想回国，即使他们赔钱退票，我还是没有办法回去。”林华说。

3月14日，林华在飞猪APP上购买了总价5301元人民币的机票，并成功出票。

一张多伦多到上海的经济舱全价票价格为21910元人民币，加燃油费和税费后的总价为22969元人民币。头等舱和公务舱的不含税价为79050元人民币和60570元人民币。

为了确保安全，3月19日晚林华在东方航空官网上选定了一个靠窗的位置。原以为有了机票、选定座位就能出发的林华被中国民航局一纸公告惊醒了。

中国民航局3月26日公告，各航空公司以民航局3月12日官网发布的“国际航班信息发布（第5期）”为基准，国内每家航空公司经营至任一国家的航线只能保留1条，且每条航线每周运营班次不得超过1班；外国每家航空公司经营至我国的航线只能保留1条，且每周运营班次不得超过1班。

同时，中国民航局要求，各航空公司要严格执行民航防控工作领导小组办公室印发的最新版《运输航空公司疫情防控技术指南》。在抵离中国的航班上采取严格的防控措施，确保客座率不高于75%。

一看到规定，林华立马查了出票信息，不断刷新，每次都显示机票未被取消，长舒一口气，以为回家指日可待了。

当地时间4月3日，林华从留学生微信群中看到有人接到了东方航空客服电话，让接到电话的人早上九点半去机场值机。然而林华自始至终没有接到东方航空和第三方平台飞猪打来的电话。

相较于林华，王芳比较幸运。3月11日在携程APP上购买了机票后，3月31日晚间，王芳接到了东方航空客服打来的电话，询问是否确认要上飞机，以及关照了隔离费用自理等问题。

告知客服确认登机后，王芳以为自己能赶上一周一次的航班了。

在东方航空官网购买机票的张强在去机场之前，多次拨打东方航空客服热线，询问自己能否上飞机，东方航空客服回答，机票没有取消。误以为机票没有取消就是能上飞机的张强在4月4日奔向了机场。

航司现场沟通过于强硬

以为机票没被取消就能顺利登机的林华，按照别的留学生的指引，早上7时出门，坐了两个小时车后抵达多伦多皮尔逊机场，碰到了凌晨就来机场的同学。此时离飞机起飞还有七个多小时。

当地时间4月4日9:30，值机柜台开启。经过两个多小时的排队，林华排到了值机柜台前，然而地面服务人员并没有立马给她出票，收走了她的护照，并去另一个值机柜台扫描。

扫完护照后，东方航空地面服务人员将林华和部分旅客引导至一个值机柜台，重新排队。此时，林华原先排队的值机柜台仍在为后续旅客值机。

当林华向东方航空地面服务人员询问为什么这么处置时，地面服务人员告诉林华，系统坏了，有五六百人都是这个情况。

虽然林华心中忐忑，但她觉得有五六百人都是这样，地面工作人员应该会给出解决办法。

当王芳赶到机场的时候，她径直走向正在办理值机手续的值机柜台。地面工作人员拿到王芳的护照，经过核对，告诉王芳她在候补登机名单上。

地面工作人员告诉王芳，候补名单确立与值机时间无关，是总部下发的。随后王芳也被引导至候补柜台排队。

又经过漫长的两个小时，14时30分左右，当正常值机柜台值机旅客基本清空的时候。林华等候补旅客被带回正常值机柜台，重新扫描护照，并按顺序给每位旅客发了带有名字和序列号的纸条。队伍中不仅有4月4日航班候补的乘客，还有未登上之前航班的乘客。

在飞机起飞前十几分钟，东方航空地面服务人员高喊，本次航班没有座位了，大家都可以回家了。经历数小时乃至十几个小时排队等待的旅客瞬间愤怒了，纷纷要求东方航空地面服务人员给出说法。

林华回忆，当时东方航空地面服务人员表示，要么退票要么改签。从哪儿买的就去哪儿退，如果要改签的话，那只能等6月的飞机，改签费一分不能少，要投诉的就打电话。

工作人员给每位旅客发了小纸条，上面有三个东方航空客服电话，分别是东方航空北美营销中心和东方航空总部的电话。在此之后，东方航空地面服务人员再也不回答旅客提出的问题。林华当场拨打了其中的一个电话，无人接听。

同时，有现场的旅客提出需要一份《不正常航班证明》用于免费改签和退票，东方航空地面服务人员拒绝了他们的要求。

面对地面服务人员的冷漠，现场的旅客情绪越发激动，双方不断争论。王芳表示，东方航空地面工作人员甚至报警，以疫情期间非法聚集来威胁。

经过一段时间的折腾后，在现场的人员逐渐散去。林华坐上了当晚19时的大巴返回了公寓，到家已是22时30分。**为了能坐上回国的航班，林华耗时15个小时，700多元人民币，最终没有收到一声道歉。**

物质上的损失对林华来说并不是最关键的，从希望到绝望是林华无法接受的。“我十分想回国，即使他们赔钱退票，我还是没有办法回去。”林华说。

对王芳来说，此次不能回国损失很大。来回路费400加元（约2000元人民币），由于租的房子到期，接下来需要续租，租金1400加元（约7000元人民币）/月。另外，此次出门坐飞机是加拿大疫情蔓延以来，王芳在外时间最长的一次，她害怕自己被感染。

丁香园数据显示，截至4月8日加拿大新冠肺炎累计确诊近2万例，4月8日新增超1300例，累计死亡381例。

张强也向《财经》记者表示，**如果之前东方航空客服能告诉他自己在候补名单中，他就不去飞机场了，一句机票没有取消让他以为自己能上飞机，徒增了感染风险。**

如何减客是有规则的，但不透明，疫情放大了焦虑

3月26日的中国民航局公告让航空公司和乘客都措手不及。民航局在公告中指出，根据疫情防控需要，中国民航局可能出台进一步收紧国际客运航班总量的政策，请各航空公司密切关注、提前研判，做好已售机票的延期、退票等处置工作。

对此，国内各大航空公司制定了方案。国内一家中型航空公司的工作人员告诉《财经》记者，他们公司要求通知全覆盖，虽然不能保证100%通知到，但要尽可能通知。

《财经》记者获悉，东方航空4月4日多伦多至浦东的航班最终实际订座率（即预定座位的旅客比例）为90%左右。该航班采用777飞行，座位数300多。以此推算，实际定座旅客约280人左右。

东方航空客服前期开展了通知服务，最终通知了近150名旅客，有人确认订座，有人放弃行程，也有人表示需要考虑。东方航空一位中层向《财经》记者解释，有些旅客通过票务代理购买的机票，但是代理人并未按照航司售票要求，正确预留旅客的联系方式，导致航司无法联系到旅客。在东方航空客服系统内留存的电话可能是票务代理的电话，有些还是座机。

几乎有一半的旅客没有通知到位，使得多伦多航班成为焦点。此外，国内一家中型航空公司的工作人员表示，东方航空客服所说的机票没有取消并没有错。但是机票没有取消并不等于能上飞机，这一点客服没说明，让不懂航空运输规则的旅客产生了误解。

此外，筛选旅客规则不明示，也给了旅客一种东方航空在暗箱操作的感觉。

长期研究航空运输市场营销的中国民航干部学院副教授谢立告诉《财经》记者，疫情之下，中国民航局紧急出台了规定，航空公司只能根据相关规则自行摸索执行标准。很多情况不能按照以往规则执行，例如此次东方航空多伦多航班事件就不适用《公共航空运输航班超售处置规范》。

《公共航空运输航班超售处置规范》中规定，**超定是指航班的定座人数超过该航班实际可应用座位数。超售是指超过航班实际可利用座位数进行销售。**

东方航空多伦多航班实际可利用座位数为300多，订座率90%左右，谢立表示，并不符合上述定义。国际航班客票销售及管理即要遵循始发地的法律法规，也要遵守目的地国家的法律法规。因此，**落地中国的国际航班需要遵守中国民航局的法律法规的要求，即当前75%的最高客座率的要求。**

虽然疫情下的航班不适用《公共航空运输航班超售处置规范》，但其相关操作细则被航空公司借鉴，例如如何选定下飞机的旅客。

《公共航空运输航班超售处置规范》规定，**在航班超售的情况下，航空公司应先寻找放弃登机的志愿者。如果没有足够的志愿者，航空公司可以根据其优先乘机规则，拒绝其他旅客登机。**优先乘机规则及标准，应该以一般旅客所能理解和知晓的书面方式做出。

《财经》记者翻阅了东方航空官网所公示的东方航空国际运输条件，其中并非明确公示优先乘机规则和标准是什么。国内其他航司也鲜有列出。

在疫情期间，东方航空内部制定特定国际航班优先保障乘机次序。按照规则，3月29日至5月2日入境高客座率航班，优先保障乘机次序是：

- 1.执行国家紧急公务的旅客、执行疫情防控任务的旅客。
- 2.经公司同意并事先做出安排的有特殊服务需求的旅客，保证具备乘机条件的残疾人及其陪伴人员的运输。
- 3.头等舱、豪华公务舱、公务舱旅客。
- 4.东方万里行白金卡、金卡及天合联盟超级精英会员旅客。
- 5.东方万里行银卡及其他天合联盟精英会员旅客。
- 6.证明有特殊困难急于成行的旅客。
- 7.购票价格高的旅客，价格相同时购买时间较早的旅客。

其中购票价格高可以先走，让部分旅客不解。谢立解释称，保障航空公司高等级会员以及高级舱位的旅客优先登机是国际惯例，国内外航空公司规则都差不多。

张强表示，对于航空公司上述规定表示理解。但是如果早点把规则公示出来，大家就明白该买什么票。

此外，谢立进一步解释称，购票价格高的价格一般是指航空公司公示的价格，例如全价票、7.5折票、5折票等，不等同于旅客实际支付的价格。有些旅客会通过机票代理购票，有一小部分机票代理加价出票，导致旅客实际支出价格高于航空公司公示价格。这一部分加价的钱最终落到了机票代理手中。

为了遏制疫情期间小部分机票代理肆意加价的现象。东方航空4月8日发布《关于遏制违规加价销售机票行为的紧急公告》。公告表示，东航国际机票的公布运价为最高限价，无论自销渠道和分销渠道都实行统一限价政策；公司与各有关销售代理机构签订的销售代理协议明确规定销售代理机构必须按东航的价格对外销售，违反规定将会承担相应责任。

除了东方航空外，南方航空（600029.SH/01055.HK/NYSE:ZNH）、中国国航（601111.SH/00753.HK）都出台了相关规定，打击机票代理肆意加价，炒卖机票的行为。

在改进措施保障旅客利益的同时，面对削减上座率的规定，航空公司是否需要赔偿旅客？

东方航空一位中层干部告诉《财经》记者，因为疫情影响的机票，东方航空承诺可以免费退改签，不要任何证明。而且如果改签的话，航空公司会帮旅客改签到有空座的航班的全价舱，旅客也无需补差价。

由于机票销售的规则，旅客从哪里购买机票就要向哪里申请退改签。如果旅客是向机票代理购买的机票，虽然航空公司承诺免费退改签，机票代理也有可能自行收取一笔费用。

除此之外，一般来说旅客很难再有额外补偿。去年生效的加拿大《航空旅客保护条例》指出，旅客因由于航空公司可控范围原因被拒绝登机的，航空公司需要立马赔偿，赔偿金额从900加元（约4500元人民币）到2400加元（12000元人民币）不等。并要解决旅客后续乘机问题。

如果是航空公司无法控制原因而被拒绝登机的旅客，《航空旅客保护条例》规定，大型航空公司应在原定起飞时间48小时内，为旅客订购原机场出发的下一趟航班。如果大型航空公司无法在原定起飞时间的48小时内为旅客预订从同一机场起飞的航班的机票，如果附近有其他选择，航空公司需为旅客预订从另一个机场起飞的航班的机票。

但由于航空公司通知不到位，没有落实主体责任造成的损失，是否需要赔偿，仍需相关部门来判定。

(林华、王芳、张强均为化名)

【版权声明】 本作品著作权归《财经》独家所有，授权深圳市腾讯计算机系统有限公司独家享有信息网络传播权，任何第三方未经授权，不得转载。

责编 | 阮璐阳 luyangruan@caijing.com.cn

本文为《财经》杂志原创文章，未经授权不得转载或建立镜像。如需转载，请在文末留言申请并获取授权。