



东航“返航门”还没完，该公司又有一架客机返航
南航一架客机也挺离谱，飞了6小时还是回原地

航空公司航班为啥忘返航？

民营航空公司可能是“集体返航”的幕后推手

又返航

起飞10分钟后返航 机场解释是机械故障

7日，由上海飞往烟台的东航MU5545航班在上午8时15分正常起飞，几分钟后，整个机舱内就充满了浓浓的机油烧焦异味，并伴有烟雾，随后机长在广播中称由于机械故障，飞机需要返航。8时25分，飞机降落虹桥机场，部分乘客在飞机降落后选择了马上退票或更换航班。虹桥机场称，飞机返航是由于机械故障。东方航空公司称，故障原因仍在查。

记者赶到虹桥机场时，MU5545航班上的乘客已被安排到宾馆休息，座位在第2排的葛小姐回忆说：“我在位置上坐下后，能明显闻到一股机油味。8时15分左右，飞机拉升时，发动机的响声与平时听到的不一样，很不规则，这时机油的味道也越来越浓，我当时已经感觉呼吸都很困难，机舱内许多乘客都在咳嗽。”

座位在19排的胡小姐说：“飞机起飞几分钟后在机舱内已经出现白烟，虽然烟不是很浓，但焦味很大，也没有看到明火，当时大家都很紧张，空姐在来回走动，似乎在查找发出异味的地方。机上很多乘客都在高声询问，但空姐只是说正在检查，具体问题还不清楚，叫我们不要紧张。”随后机长在广播中称，由于飞机出现故障，需返航进行检查。8时25分左右，飞机安全降落虹桥机场。

飞了6小时又回原地 南航只赔给乘客200元

7日凌晨约3时30分，广州新白云机场的候机大厅内一阵喧哗，200余名乘客聚集在问询处讨说法。6小时前，他们乘坐的南方航空CZ321次航班从新白云机场起飞前往澳大利亚墨尔本，不料6小时后，他们在天上转了一圈又回到了新白云机场。事发后，南航方面为了弥补乘客的损失，现场为每位乘客派发了200元现金作为补偿。

“三更半夜的，机场的工作人员就只是让我们在候机大厅等下趟班机。”7日凌晨4时许，该趟航班的乘客伍先生大吐苦水，其所乘坐的南航CZ321次航班本应于6日21时5分起飞前往澳大利亚墨尔本，因故延迟至21时25分才离开新白云机场，起飞约3个半小时之后，乘客突然被广播告知飞机因机械故障必须返航，于是飞机上近250名乘客在天上飞了6个小时又稀里糊涂地飞回了广州。

7日凌晨3时25分，发生故障的飞机重返新白云机场，当时南航相关负责人出面向乘客解释，并给249名乘客每人支付了200元赔偿金。当时，还有一小部分乘客要求南航额外给予精神补偿，但南航方面表示无法在现场立即答应其要求，遂引起了这部分乘客的不满。直至7日上午7时53分，这批乘客改乘另一架班机飞往墨尔本。目前，有关方面已对此事协调处理。

新进展

东航最高赔每人400元

东航终于为“返航门”事件提出埋单方案，8日，记者致电东航云南分公司航班延误组获悉，补偿标准最高只有每人400元。

7日，东航首度承认3月31日的返航事件有人为因素的存在，并表示将给予延误乘客一定的补偿。据航班延误组介绍，如果是航班取消的，将补偿400元；如果是延误1~2个小时的，没有安排宾馆住宿的将补偿100元，延误8小时以内将补偿200元。乘客可以将名单报到航班延误组，由延误组查看是否在当日补偿过，如果未补偿，公司将通过电话通知，并以信函的方式将补偿金寄给乘客。

记者询问该补偿方式是否有相关的执行标准，延误组的工作人员表示这是根据总局的《航班延误经济补偿指导意见》来执行的。但是记者查询该意见后发现，指导意见主要包括以下内容：航空公司因自身原因造成航班延误标准分为两个，一个是延误4小时以上、8小时以内；另一个是延误超过8小时，对于这两种情况，航空公司要对旅客进行经济补偿；补偿方式可以通过现金、购票折扣和返还里程等方式予以兑现；在航班延误的情况下，为了不再造成新的延误，经济补偿一般不在机场现场进行，航空公司可以采用登记、信函等方式进行。具体补偿金额应是各公司各自的细则。但是，据了解，除了深航公布了补偿细则外，东航等其他公司都未向社会公众发布补偿细则。

打支援

中消协支持消费者索赔

中国消费者协会新闻发言人武高汉8日表示，中消协一直密切关注发生于3月31日的东航云南分公司航班返航事件，中国消费者协会律师团将会根据消费者的要求，依法提供支持。

武高汉说，根据分析，由于在此次事件中，东航先是给出“天气原因”的解释，后又声称“存在明显的人为因素”，再加上民航局调查组的结论，因此有理由认为东航违反了消费者权益保护法，涉嫌欺诈消费者。乘客作为消费者有权在要求东航赔偿实际损失外，增加赔偿客票价格一倍的惩罚性违约金。

影响大

东航航班遭乘客抵制

东航对其云南分公司部分航班“不正常”事件，7日首次公开承认存在人为因素，称已对涉嫌当事人实施停飞和调查处理。记者了解到，由于“罢飞”事件的恶劣社会影响，不少乘客开始自发集体抵制东航航班。

一位不愿公布名称的广州旅行社订票中心负责人告诉记者，东航集体返航事件近日成为全国关注焦点，受这一事件影响，很多旅客订票时都指明不愿乘坐东航航班。“在广州飞上海的航线上，东航的价格还算比较便宜的，处在较低的国航、上航和较高的南航之间。有乘客表示，宁可价格贵一点也要保证安全。”

“这是很自然的。”广州市民陈小姐说，“飞行员罢飞说明航空公司内部管理有不少矛盾，这种矛盾会影响到航空公司的效率和安全。”她同时表示，鉴于东航事件暴露出民航业的一些共同矛盾和问题，最近都会尽量少坐飞机。

在一些订房订票的网站论坛里，部分网友在发帖“抵制东航”。“除了返航事件本身以外，要不是民航局彻查，东航还在不停地撒谎想要掩盖矛盾。这样的航空公司的航班谁还敢坐？”网友“怒气冲冲”表示。

发通告

东航呼吁强调职业道德

“返航”事件给东航敲响了警钟。中国东方航空股份有限公司总经理曹建雄8日在沪发表的一份《告全体员工书》中明确表示：“决不允许东航员工拿着旅客的利益作为筹码”。

昨天上午，东航一批包括飞行员在内的八大工种员工在上海总部宣誓：“诚实守信，忠于职守，竭诚为旅客提供优质服务。”同时，曹建雄在这份告全体员工书中强调，“返航”事件在社会上造成了严重不良影响，公司的诚信度受到了空前的挑战，东航员工的职业操守受到质疑。曹建雄重申：“旅客是我们的衣食父母，无论在什么情况下，我们任何人都没有理由损害他们的利益。这也是每一个东航员工最起码的职业道德。”

曹建雄表示，待“返航”事件调查结束后，将本着实事求是的原则，依法依纪进一步作出严肃处理。



揭幕后

民营航空公司是“返航门”策划者？

民航局对此起事件的定性，意味着东航云南分公司“集体返航”渐入尾声。“只有水退去了，才知道谁没穿衣服。”昨天，记者在昆明走访了东航云南分公司、飞行大队、相关乘务员、昆明机场，发现此次“集体返航”事件背后并非简单的飞行员与航空公司之间的矛盾，民营航空公司在此起事件中一直是“若隐若现”！

航空公司员工豪华车多的是

“能让40多名飞行员（共21个航班，按每个航班配备2名飞行员计算，共42个，记者注）同时‘返航’，估计只有东航云南分公司总经理才有这个能耐。”在机场，记者问及“集体返航”时，一位穿着制服的飞行员这样回答说。

据了解，“集体返航”起源于一封在飞行员宿舍流传甚广的神秘的“公开信”，正是这封信让数十名飞行员达成了一致。在一位朋友的带领下，记者昨天来到戒备森严的这个毗邻机场的东航飞行员宿舍。这是东航云南分公司刚刚为飞行员兴建的一栋大楼，飞行员是每人一间，空乘是两人一间。只见偌大的空地上停满了各式各样的豪华轿车，奔驰、奥迪、雅阁随处可见。“这些都是分公司领导、飞行员和空乘的私家车。”这位朋友指着停车场说，“说他们（飞行员）没钱，谁都不会信。”

民营航空公司是“人为因素”？

“‘集体返航’并不是一起孤立的事件。”一位知情人士提醒记者，“你记不得去年年底同样发生在东航云南分公司，同样震惊全国的飞行员辞职被索赔上千万的‘郑志宏’案？当时开庭的时候东航那么多飞行员去旁听，为什么？”

“如果这些人不想辞职，来法院听什么？”这位知情人士说，“可以说他们都在看着郑志宏呢，一旦郑志宏辞职成功了，下面的官司就会接二连三。”

这些辞职的飞行员将流向何方？毫无疑问，有了飞机缺乏飞行员的民营航空公司是他们的第一选择。在一年前，几名飞行员在东航总部绝食抗议，引起全国轰动。最后调查结果显示，原来策划这起“绝食秀”并邀请媒体前往采访的就是国内某民营航空公司。

“现在我们能说的就是部分‘返航’航班是人为因素造成的。在调查结果出来之前，对（民营航空）我们不作评价。”东航新闻发言人李江昨天这样告诉记者。也许现在还很难找到答案，但公众期待这件事情会最终水落石出。

据新华社电《新闻晨报》《南方都市报》