

斥责乘客、大闹客舱、还报警让旅客滞留7小时

国航“监督员”是个怎样的存在？



7月13日，编剧李亚玲发布微博称，她7月12日乘坐国航CA4107次航班从成都前往北京时，一名自称“国航监督员”的女性乘客与同机乘客发生言语冲突。航班落地后，几名乘客接受调查近7小时。该事件随即在网络上迅速发酵，目前，李亚玲的这条微博转发量已达到11.3万，评论也有2.2万。李亚玲最新发布的消息称，已约定周一到国航总部面对面沟通解决。

青年报记者 刘春霞



一名自称“国航监督员”的女性乘客与同机乘客发生言语冲突。

视频截图

【事件回放】

“监督员”客舱内斥责乘客态度恶劣

“有一位自称是国航监督员的女士，突然站起来很激动地大声斥责那位女乘客，态度极为恶劣。而且指责其他两个在玩手机的男旅客不顾整个飞机几百人的生命安全，危害了航空安全（口气措辞很夸张）。”7月13日上午9时左右，李亚玲发布微博述说了自己前一天乘坐国航航班遇到的“奇葩事”。

她透露，一位自称是国航“监督员”的女乘客因其他乘客未及时关闭手机而大声斥责，并要求机组报警。此外，该乘客还指责其他两个在玩手机的男旅客不顾整个飞机几百人的生命安全，危害了航空安全。李亚玲表示，被指责的男乘客态度很好地解释了手机处于飞行模式，“监督员”还要求乘务员去检查旅客的手机，而检

查的结果也的确是飞行模式，“可这‘监督员’不依不饶，一直大声斥责，手指指点点，关键从她嘴里吐出来的话严重夸大事实、说话的口气很激动，有点歇斯底里。”

整个飞行过程，这名“监督员”都不停地写书面材料，又找乘务员配合她报警。“声音特别大口气特别嚣张。”李亚玲透露，航班降落后，被这位“监督员”举报的几名旅客被带到机场公安局滞留了7小时，以配合警方调查。

李亚玲在微博中对国航提出质疑：“国航监督员，到底是个什么职位，是你们公司员工，还是外面聘用的？有哪些法定权利？她是否有权借‘监督’之名滥用职权、扰乱公共秩序？”

多位网友称“见识”过这位“监督员”

李亚玲的微博发布后，立即引发网友关注。多位网友还表示，自己以往乘坐国航航班时，也曾“见识”过这位“监督员”。

网友“陳_不齒”表示，也遇见过这事儿，“也是这位女士，5·23国航北京飞广州，延误所有乘客的半小时下机时间。”

网友“joshcronje”也称，自己在春节去温哥华玩时，在国航办票柜台也碰到了这位女士，“不停大声地要联系哪个领导要举报办票柜台

的柜员不按规矩办事、插队，问题是没有任何人插队，只是没有给她优先办票，她在那里闹了半天，后面排队的人都很无语。”

李亚玲随后在微博中披露，收到网友私信，这名“监督员”是客舱部办公室的，“这不是她第一次了，劣迹斑斑，裁判文书网可以看到北京市第三中级人民法院的行政判决书（2014）三中行终字第1253号，显示此人曾因同样的事情大闹首都机场，被行政拘留5日。”

【最新消息】

接受调查女乘客发声：
希望航司在飞机内安装录像或录音装置

昨天中午12时许，李亚玲又发布了被带走接受调查的同机乘客W女士的回应。

W女士表示，自己和朋友两人，还有4名机组成员（包括乘务组组长、两位空乘、一位安全员）被带走协助调查。“警方对我进行了安全教育，警告一次。至于给予对方什么处理结果我不清楚。”

她透露，他们大概当天下午2点到派出所，先是机组人员做笔录；接着她做笔录叙述整个事件的过程，大概4点开始，5点20结束的。“随后报警人做笔录。没做笔录的时候就在派出所大厅等候。民警再叫我的时候已经接近晚上8点了。”

W女士表示，对于报警者对航空安全重视这件事她是百分之百认可的，“我在关闭舱门后还接听电话确实不对，但是对于没有发生的事，比如对方污蔑的辱骂以及指责我空姐提醒之后我还问空姐为什么不能打电话，还有说我在报警者指责我打电话后说她管得着么以及我和另外几名乘客密谋要赶她下飞机这种，我一律不认可，因为确实没有做过。”

她透露，其实关舱门后她已经

设定为飞行模式，但飞机在排队过程中走走停停，她就想再看一眼手机，这时电话进来了。“接起来后空姐过来提醒我，我就立刻关了。约半个小时后航班起飞。我想表达一下自己的态度：我觉得这件事确实有错在先，飞机滑行中接电话确实不对，对于飞行安全100%尊重。但是对于子虚乌有的事无法认同。”

W女士称，民警建议双方见面调解，她采纳了民警调解的建议。调解结束后，报警者与她先后离开派出所机组大概6点。“事发当天，机组一直道歉说给大家造成了不便，但事情发酵后未有国航相关人员与我联系。”

W女士还表示，希望航司能够采取措施，避免这类乘客再给其他旅客造成这么差的体验，同时要限制他们的权利，“难道航司内部员工就可以利用自己便利条件报警给人造成困扰吗？事发的全程大家都是用正常的语气沟通交流，难道就凭报警人一面之词就变成需要到派出所解决的‘纠纷’吗？”

她建议，航司应在飞机内安装录像或录音装置，证据说话，避免有人诬陷。

【专家释疑】

“监督员”到底是个什么样的存在？
业内人士：“监督员”监督的主要是航司而非旅客

这一事件发酵后，网友纷纷好奇“监督员”到底是个什么岗位？当日下午，国航的官方微博回复中称：国航从未设置“监督员”岗位，也从未聘请任何外部人员担任“监督员”。

但随后，立刻有网友翻出了2011年6月国航颁发给一名网友的社会监督员的证书。此外，在2007年一则来自“国航股份西南分公司党委宣传部”的报道中，也提到了“据国航股份西南分公司运行质量管理部介绍，社会质量监督员制度是从1994年开始的，社会服务质量监督员每年从该公

司常旅客中义务聘请，请他们不定期地对公司购票、地面服务和空中服务质量进行检查，用《服务质量监督表》的方式进行反馈到公司。”

事实上，前些年，“监督员”在很多服务性行业都存在，名称也各不相同，比如“行风监督员”“服务监督员”等等。

一位民航业内人士介绍说，民航业内的监督员其实分为航空公司内部监督员和社会监督员。其中，内部监督员都是本公司的员工，“就是本公司员工加机组或以旅客的身份乘坐飞机时，就要对航班的服务及

乘机流程等环节进行监督。”该人士表示，这是航司服务管理的一项措施，员工乘坐本公司航班后要填写相关评价报告，并上传到公司评价系统，“这个必须要填，不填的话出差费用都没法报。”他透露，这个监督过程一般不会太较真，“遇到乘务员升级等情况，会稍微严格一点，平时的话就是看看服务过程有没有微笑之类的。”

而社会监督员则是航空公司聘请的社会人员，多由乘机次数较多的常旅客担任。

业内人士透露，由于监督员需要

填写较繁琐的报告，而常旅客大多为日程紧张的商务客，因此近几年社会监督员的“热情”已普遍不高。

他坦言，无论内部监督员还是社会监督员，监督的对象一直都是航空公司，而不是旅客，“主要是针对航空公司的，帮助航空公司提高服务水平，比如，乘务员服务是否热情周到、是否定时巡舱、航班延误后广播是否及时，以及贵宾室的设施是否完善、各项乘机流程是否规范等等，不是针对旅客的，监督员本身就是旅客，哪有权利去干涉斥责其他旅客！”