

# 中国游客大闹亚洲航空“丢人丢到国外了” 国家旅游局介入调查并依法惩处



针对我国游客大闹亚洲航空曼谷南京航班的严重不文明行为,国家旅游局 12 月 13 日着手调查核实工作,表示将依法惩处不文明行为,把相关游客行为纳入个人信用不良记录。



航班返回曼谷机场,女子躺下撒泼。

## 表态

### 严处违法违规行

国家旅游局 12 月 13 日晚间发出通知说,近日,4 名中国游客在亚洲航空曼谷飞往南京的航班上出现的不文明行为,严重扰乱了航班正常秩序,致使航班返航,影响了其他乘客的行程,涉事游客已受到罚款及支付赔偿的处罚。此事件系极个别游客所为,但已严重损害了国人整体形象。

据悉,事件发生后,国家旅游局立即责成江苏省旅游局调查核实相关情况,对涉嫌违法违规行为给予严厉处

罚。江苏省、南京市旅游部门拟将此事件向全行业进行通报,要求各地市进一步加大文明旅游的宣传教育,强化游客文明出游意识,提高旅行社及导游领队文明旅游宣传引导的水平;拟对涉事旅行社给予全行业通报批评并责令整改;拟对该旅游团领队未履行好文明旅游引导职责的行为,依法给予相应处罚;拟将涉事游客不良行为信息通过省旅游行业协会纳入个人信用不良记录。

## 进展

### 回国后拒下机占据廊桥

网友“绿萝暖暖”发布微博称:“FD9101 肇事者搭乘飞机 12 日凌晨抵达南京后拒绝下飞机,后经劝说离开飞机

占据登机廊桥,诉求是要求亚航工作人员出具书面证明,说网上传言与事实不符。由此造成 12 号晚 9102 航班晚点。”

### 亚航声明称已妥善解决

12 月 13 日中午亚航方面发布声明称,12 月 11 日 17 时 55 分该航班从曼谷廊曼机场起飞,机组人员包括机长和飞行员 2 人,空服人员 4 人。机上乘客 174 人。起飞后发生中国籍女乘客因向空服人员泼热水而被请下飞机的事件。在该航班正在执行飞行任务和空中客舱服务时,该名乘客表现出对服务不满,当空服人员走近该乘客座位时,即被该乘客指责并被泼热水

致伤,其他空服人员协助帮受伤组员进行紧急救护处理,机长决定返航降落廊曼机场,并请该名女乘客及随行人员共四人下飞机。返航抵达廊曼机场后,机长及空服人员请该名女乘客到机场警察局谈话,告知因该乘客的行为对航班上其他乘客接受正常航空服务的权益造成危害。总之,乘客方与空服人员方达成协议并得到妥善解决。

### 肇事方称要“大事化小”

一段最新视频显示,在机场警察局,肇事男乘客向工作人员解释了事情的经过。他说,热水需要花钱的,所以我觉得我的利益有损失,就跟她要票据,(她)不理睬转脸走人。然后她(女

乘客)就去拽她,手拿着水去拽她,从背面浇了下去……领队跟我们交涉这个问题,在飞机上面,我们这一区的都在交涉,“大事化小小事化了,这事就算完了”。

### 4 名闹事乘客均受到罚款

中国驻泰国大使馆表示:根据泰民用航空安全管理规定,飞机在飞行途中禁止出现任何威胁飞行安全的行为,违

反者将依法严处。据了解,因影响公共秩序,4 名乘客均遭到罚款,同时向被泼热水的空姐进行了赔偿。(据《北京晚报》)

## 事件

### “乘客扬言要炸飞机”

12 月 11 日,在从泰国曼谷飞往南京的 FD9101 航班上,两名中国游客与机组人员产生冲突,事件造成航班中途返航回到曼谷,降落曼谷机场后警察直接带走闹事的男女乘客。

南京某旅行社泰国线路负责人雷进告诉记者,自己有客户在这班飞机上,当天晚上他一直在通过短信来安抚自己的团员,在沟通过程中了解到当时的情况:

雷进说,这名乘客把泡面连开水全部泼到空姐身上了,这个男的把所有垃圾扔到地上踩,这个女的又要跳飞机,空乘人员全都劝阻他们,劝阻失败就飞回去了。

同机乘客吴女士说,太过分了,当时飞机上那种状况很可怕,那个男的在飞机上就说要炸飞机,把所有的食物,零零碎碎的全扔飞机走廊上,走廊都弄得一塌糊涂的,他就说在飞机上你们泰国人狠,等到了南京我叫你们飞机走不

了。

从飞机刚起飞,这名男乘客就因为要把座位跟自己的女朋友调到一起,在与机组的沟通中产生不快,在飞机爬升过程中,这名乘客拿出一碗方便面,向乘务员索要热水。

因为航班只提供简单食物,要开水要付钱,而且起飞过程中不能提供开水,这个男的就一直在走廊骂,等飞机飞平稳了,空姐拿开水给他,空姐解释刚飞行不能给他的原因。

一名乘客提供的一段用平板电脑拍下的视频显示,这名闹事旅客正站在飞机走廊里,用手指着过道方向大声辱骂空乘人员,甚至扬言要炸飞机。

同机旅客周先生是一名旅行社的工作人员,据他回忆,当时一名会中文的机组人员立刻前来沟通,可是在空姐转身的时候,与这名男乘客同行的女乘客将开水泼在空姐背后,同时自己开始哭闹。