

# 国航回应尼泊尔地震涨价风波:肯定没有提高票价



南都记者从国航加德满都营业部了解到，尼泊尔地震引发的中国旅客滞留问题基本解决，4月29日后国航加德满都营业部已取消应急预案，恢复正常运营秩序。

国航加德满都营业部总经理张雪松向南都记者回顾了应急预案执行的5天，解密国航飞越珠峰航线的首次夜航，也回应“高价机票”、“让中国人先走”等风波。张雪松称，这期间所做对得起良心，而国航在此次地震灾难应急救援中担得起“有功劳”这几个字。

## 1、地震当日两个航班：一个机身擦伤，一个首次飞越珠峰夜航

张雪松介绍，4月25日地震发生时，国航CA408航班正在上客，已有10余人登机，地震让飞机跳出了轮挡障碍，导致机身擦伤。旅客被要求下机等候，飞机被紧急检测评估。此时，国航CA437航班正在空中盘旋，地震让其无法着陆，不得不返航成都，导致CA438航班的旅客滞留在机场。

当地时间晚上7点多，加德满都机场重新开放，CA408航班也通过检测，不影响飞行安全，126名旅客被送回成都。但CA437航班是否再次从成都飞往加德满都成了难题，这条航线是世界唯一一条飞越珠峰的航线，1987年9月开通，此前从未夜航。但迫于旅客滞留的压力，国航最终决定让其首次夜航，由两个功勋飞行员坐镇，最终又将126名旅客从加德满都机场运走。张雪松表示，这实际上冒了很大的技术风险。

## 2、“让中国人先走”存在误解

26日凌晨，中国国际救援队乘国航 CA056 航班从北京飞到加德满都，按计划空机返航。张雪松称，当时营业部已启动应急预案，遂向总部申请更改此航班的航线，将 276 名滞留旅客带到成都。而在加德满都当地，应急预案可简化为“只认票不认时间”，即机场滞留旅客只要有国航机票，无论是哪一天的，都能排队登机，“先到先登”，以图最快速度往返。但因为加德满都机场只有 1 条跑道，各方飞机都在此集结，抢跑道成了最重要的问题。而盘旋在空中无法降落的飞机也充满惊险，飞行员已开始按分钟计算油量，有一架国航飞机落地时，只剩 100 公斤油，这意味着如果再多耗一分钟，飞机就不得不启用应急备用油返航或备降到其他机场。

张雪松称，为避免混乱，公司派了专人到登机口引导中国旅客，为了顺利让他们进入，中方工作人员想尽办法跟尼方机场人员沟通。“很多乘客都只看到‘让中国人先走’的表象，不知道我们背后的艰辛，而且当时机场很混乱，谁从机场抢到跑道谁就先走，也不存在我们有什么特权，就是靠自己跟机场磨，外界后来的解读都太想当然。”

## 3、“高价机票”风波：这期间国航肯定没有提高票价

4月26日起，“航空公司发国难财哄抬票价”的消息就不断发酵，引发舆论风波。国航也卷入了这场风波，且传出有国航工作人员现场卖高价票被打。对此，张雪松觉得很委屈。他讲述，4月26日上午营业部一位工作人员在机场引导乘客时遇到一位不会订票的老太太求助订票，好心帮其订票后，得到了老太太的感谢，但却引发周边一些未买到票的滞留者的不满。“那些人想免费乘机回家，就乱传我们的人员卖高价票，争执中还打了我们的人。”

国航总部有关负责人曾向媒体解释，机票票价都要执行发展改革委的相关规定，大陆航空公司不可能随意加价，但不排除个别机票代理商的违规炒作。而张雪松则称，这期间国航肯定没有提高票价，甚至还保留了部分折扣机票。“都在传高价机票，拿出证据啊，如果谁真的从正规渠道花高价买了我们的机票，只要拿出付款凭证，我们一查到底，但如果不是正规渠道买的，就与我们无关了，我们跟非正规渠道的代理也不存在所谓勾结的问题，我们只能保证做好自己。”

## 4、“机场照片”风波：缘于机场关闭

连日来，一张中国滞留旅客在加德满都机场的照片引发热议，照片讲述的是4月27日凌晨5点多游客指责国航失职，喊出“中国国航，我要回家”的情况。

所涉航班为4月26日的CA437航班，因为当日下午的余震，飞机再次无法在加德满都降落，最终返航成都。张雪松称，当日本来总部已决定再次安排夜航，连夜赶往加德满都，但机场宣称整夜关闭，最终无法成行。“我们算好了27日机场开放的时间，尼泊尔时间凌晨3点多就让飞机从成都起飞，然后准备抢最早的时间降落加德满都，最终在尼泊尔时间6点38分成功降落。也就是说，那些乘客在拍照片时，我们的飞机已靠近加德满都上空了。”

“我们做了最大努力来协调，但有的乘客不理解，我们真的没办法。”根据张雪松提供的数据，截至4月30日，国航共在加德满都安排了13个航班，运走旅客1712人，几乎是日常运行的两倍。

## 5、4月29日起恢复正常运营

张雪松称，4月29日起国航加德满都营业部已恢复正常运营，不再实施“只认票不认时间”的应急办法，而是优先保障对应航班旅客的登机，然后再根据空置座位协调其他时间航班旅客的改签问题。

“我承认，这应急过程中，肯定没办法做到十全十美，服务上可能会有缺失，但这是应急，最重要的是让滞留旅客尽快回家，其他的真没法兼顾。”张雪松认为，这期间所做对得起良心，而国航在此次地震灾难应急救援中担得起“有功劳”这几个字。

Source from <http://news.sina.com.cn/c/2015-05-01/144931784482.shtml>