

“瓷娃娃”乘客请求协助下飞机遭推诿

东航致歉,称沟通不畅给乘客带来不便



□据 中国广播网

日前,北京瓷娃娃罕见病关爱中心官方微博@瓷娃娃发帖称,该机构一名坐轮椅的员工12月8日从北京飞昆明为病友开展义诊,在昆明长水机场遭到东航和机场工作人员互相推诿,拒绝提供便利协助其下机,被耽误了半个多小时。8日下午,东方航空股份有限公司在官网致歉。



孙月坐等,相关人员相互推诿 (网络图片)

1【爆料】空乘及地勤人员推诿争吵

8日下午,患有“成骨不全症”(俗称“瓷娃娃”)的乘客孙月,同另外两名同事乘坐东方航空MU5292航班抵达昆明长水机场,由于机场不能提供飞机上使用的窄型轮椅,在下飞机过程中孙月向工作人员请求帮助,却遭到地勤人员和空舱乘务员互相推诿。

“成骨不全症”是一种罕见遗传性骨疾病,患者即便遭受轻微的碰撞,也可能造成严重的骨折。因此,孙月需要借助轮椅才能出行。8日晚记者采访了孙月,她讲了事情的经过。

孙月称,在飞机舱门打开后,由于提前等候的地勤人员推过来的轮椅太大,无法进入机舱内部,于是孙月向乘务员请求协助,得到的答复是“航空公司没有规定工作人员需要提供背或抱的服务”。

孙月说,他们跟东航工作人员说,能不能帮忙抱一下,因为她不能行走,抱到轮椅上就好,但他们严词拒绝。

孙月表示,在机舱内,就谁扶以及责任问题,7名空乘人员和2名地勤人员开始争吵,在双方僵持不下时,一名空乘人员打电话叫了机场急救,试图用担架解决问题,但这一提议因需支付担架费,被孙月拒绝。

2【调查】沟通不畅给乘客带来不便

东方航空公司8日晚表示,已联系当事人及机组人员进行了初步调查。据初步了解,由于机舱内过道较窄,轮椅宽度超过了过道因而无法使用,且乘客情况比较特殊,机组人员担心出现其他情况,因而试图找到更好的办法。东航宣传部部长李海芳坦言,工作人员沟通不畅,以及在沟通中措辞不当,给孙月带来了不便。

李海芳说,开始他们想由地面服务人员背或者抬下去,但是地勤人员和乘务人员在沟通时信息有点儿延迟,沟通过程被乘客听到了,乘客觉得有点儿不舒服。

李海芳表示,用背或抬的方法协助孙月本就在计划之内,不过根据当时的情况,临时增派了两名强壮的工作人员前来支援。

孙月表示,最终协助自己下飞机的,并非调来的强壮工作人员。在空乘人员的要求下,孙月的同事与一名空乘人员一起协助孙月坐上轮椅。

3【回应】东航道歉称沟通不畅

8日下午,东方航空公司官方微博对孙月就此事发的微博做出回复,称“非常抱歉给乘客带来不愉快的体验,我们会尽快与乘客取得联系,了解具体情况”。随后,东航致电孙月向其道歉。

在孙月看来,在事件处理过程中,航班上的空乘人员相关护理知识的缺乏,让她印象深刻。

孙月说,感觉他们对残障群体是非常陌生的,东航这么大的公司,他们的工作人员居然不了解残障人的需求是什么。

李海芳再次对工作人员之间出现沟通不畅、给孙月造成的困扰与误解表示歉意。

4【查证】东航或涉嫌违规

记者查阅《残疾人航空运输管理办法》,其中第六条规定:承运人、机场和机场地面服务代理人应免费为具备乘机条件的残疾人提供本办法规定的设施、设备或特殊服务。第十九条更是明确提出:承运人、机场和机场地面服务代理人应当为残疾人免费提供登机、离机所需要的移动辅助设备,包括但不限于登机、离机时使用的轮椅和机上专用窄型轮椅。另外,该办法规定:承运人、机场和机场地面服务代理人应当为员工提供相关培训,保证员工具备为残疾人服务的意识、心理和技巧等。

由此来看,就孙月的下机遭遇,东航或涉嫌违规。

相关链接

乘客腹痛自己爬下飞机 南航向其致歉

□据 光明网

近日,中国南方航空CZ6101航班由沈阳飞往北京时,乘客张先生突发腹内病并急性肠梗阻。飞机落地后,机组人员与急救人员互相推脱,乘客自己爬下飞机。此事引发网友热议。

对此,中国南方航空回应称,因飞机刹车系统故障不能继续滑行,等待拖车拖行至停机位后才能开启舱门。张先生表示,南航方面已约见了她,向她表达歉意。

教育部举行新闻发布会

经济困难高中生免学杂费

□据 人民网

日前,教育部举行新闻发布会,介绍“国家中长期教育改革和发展规划纲要”实施5周年以来学生资助方面的发展情况。记者了解到,我国将进一步健全资助政策,提高资助标准,率先从建档立卡的家庭经济困难学生实施普通高中免除学杂费。

评估组建议,应加快学生资助立法;进一步完善学生资助政策体系,实现家庭经济困难学生资助全覆盖;推动地方理顺学生资助管理体制;进一步健全学生资助工作机制,加大审计和监察力度,探索和建立第三方监管制度。

教育部财务司副司长赵建军介绍了未来5年学生资助的工作重点,我国将完善制度,应助尽助,推动地方进一步建立健全学前教育资助制度,扩大资助面,全面落实好对所有义务教育学生实行“两免一补”政策,率先从建档立卡的家庭经济困难学生实施普通高中免除学杂费,适时研究制定学生资助法律法规。

同时我国将建立精准资助机制,将家庭经济困难学生全部纳入资助范围,确保“一个对象也不能少”;将所有资助项目落实到位,确保“一个资助项目也不能少”;将资助资金及时足额发放,确保“一分钱也不能少”。

济南一执勤交警被撞身亡 肇事女司机被吓哭

□据 中国山东网

12月8日18时21分许,济南北园高架青岛路下桥口发生悲惨一幕,一辆红色宝马轿车撞向一名执勤交警,民警被撞伤后经抢救无效不幸身亡。12月9日上午,济南交警部门发布初步调查结果:肇事驾驶人韩某某在驾驶机动车时接听手机妨碍安全驾驶,造成事故。

事故回顾:12月8日晚,槐荫交警大队西外环中队的几名民警在北园高架青岛路下桥口执勤,尽管民警都身穿反光衣,但一辆下桥的号牌为鲁A133XE的红色宝马轿车仍直冲了下来,将正在执勤的济南市公安局交通警察支队槐荫区大队民警王玄飞撞飞,造成王玄飞受伤经医院抢救无效不幸殉职。

知情人士称,撞击迅猛,民警被撞飞着地后又翻滚了很长一段距离,头部、嘴里流血不止。肇事轿车前风挡玻璃碎裂,撞击中风挡玻璃与民警肢体接触位置整体开裂。肇事司机随后被民警带离现场进行调查。

肇事宝马车驾驶员韩某某是一名女司机,在撞飞民警后哆嗦不止,一直在哭,随后她被带离现场进行调查。