



# 航班备降后重新起飞 4名乘客被遗忘机场

## 涉事航空公司书面致歉

近日，“飞机起飞4名贵宾室旅客被遗忘机场”话题冲上微博热搜。有网友在社交平台发文称，当日由上海飞往青海西宁的上海航空FM9273航班，因天气原因备降甘肃兰州，重新起飞时竟然遗漏了在贵宾休息室等待的4名旅客。经过协商，最终4名旅客只能共同乘坐一辆网约车抵达西宁。

7月7日，涉事旅客段先生发布微博回应此事，其表示已于7月6日收到来自“中国东方航空公司服务管理部”的书面道歉函，整件事情有了初步的解决。



段先生称，7月4日19时许，他们4人坐上网约车前往西宁。

### 人在囧途

7月6日，记者联系上其中一名旅客段先生，还原了这段“人在囧途”的旅程。

段先生介绍，7月4日，他乘坐FM9273航班飞往西宁，飞机原定上午10时从上海浦东机场起飞，因为天气原因在上午11时15分才起飞。同样因为天气，飞机快要抵达目的地西宁时又折返备降兰州。

段先生称，14时42分备降兰州中川机场后，他先是坐在飞机里等待了大约半小时，又被告知只能带着行李下机等待。

由于段先生是航司白金卡用户，登记完座位信息后，前台工作人员便告诉他在贵宾休息室安心休息，等待重新起飞的消息即可。这期间，段先生还不忘在相关航空APP上每隔10分钟就刷新一下动态。

17时50分左右，段先生询问了休息室前台人员航班情况，前台人员依然表示放心等待通知即可。

### 被遗漏的“VIP”

18时24分，段先生突然接到电话，工作人员询问段先生是否弃乘，得知其仍在休息室后让他前往前台。前台工作人员告诉段先生航班已于17时左右起飞，16时40分左右飞机舱门就已经关闭。段先生说，包括他在内休息室一共有4名旅客就这样被航班“遗漏”了。

在与工作人员的进一步沟通中，段先生得知，候机大厅其实是有登机广播的，由于有旅客弃乘，他们4名旅客也被认为弃乘了。段先生向记者提供了一段工作人员18时24分给他拨打电话的录音。

“休息室根本听不到广播，是工作人员让我放心的，而且别人弃乘怎么能代表我们弃乘？我乘坐的是公务舱，公务舱乘坐的人很少，少了一个人也没有人确认，我就这样被遗忘了。”段先生说，他当时非常震惊，休息室前台人员还表示没有接到任何航班开始登机的信息，是另一位旅客要求查询航班情况，工作人员才发现航班已经起飞。

段先生等人向工作人员多次要求之下，19时左右，段先生等4人总算挤上一辆网约车出发了，并最终在22时左右抵达西宁。“我们4人乘坐一辆车，打车费用大约680元，由兰州中川机场的东航工作人员支付。”段先生告诉记者。段先生称，这时他才能吃上一口饭，同时拨打客服热线进行了投诉，客服记录下了问题。

“从被飞机遗漏到我投诉，没有工作人员联系我们表达歉意，也没有人解释

航司内部流程到底出了什么问题。内部信息不一致，信息同步不到位，擅自帮旅客做决定等等，我们都需要一个明确答复。”段先生说。

段先生提供了一段7月4日22时50分他拨打东方航空向客服投诉的录音。录音显示，他详细讲述了整个过程，并提出了质疑，一名女性回复称她已记录，并将由专人处理反馈。

### 航空公司书面道歉

7月7日，涉事旅客段先生发布微博再次回应此事，其表示已于7月6日21时许收到来自“中国东方航空公司服务管理部”的书面道歉函。

同时，该博主附上了一张落款为中国东方航空股份有限公司（以下简称“东航”）的致歉信。东航在信中表示：

“7月4日您搭乘的东航旗下上海航空有限公司FM9273上海浦东-西宁航班因天气原因备降兰州机场。航班备降后，我公司机组人员和地面工作人员严格按照安全和服务程序组织旅客下机休息，并进行了安全清舱检查。再次组织登机过程中，因地面工作人员疏忽，未及时通知在贵宾休息室的旅客，导致您漏乘该航班。虽然后续有安排包车等措施，但依然让您的本次行程体验不佳。我们将吸取教训，改进服务工作，并请您继续监督，提出宝贵的意见和建议。”

7月6日，记者联系到段先生了解事情进展。他表示，目前东航总部和东航甘肃分公司已介入此事，东航方约定于7月6日晚与其沟通解释。记者从另一位乘客的微博了解到，他也于7月6日晚与东航的工作人员碰面。

### 哪个环节出了问题？

公开信息显示，上海航空有限公司为中国东方航空集团成员。据东方航空官网，航司的白金卡会员享受优先登机、优先机场候补、优先值机等多种优先级服务。但段先生等4名乘客不仅没有优先登上飞机，还被“遗忘机场”，原因是什么？

7月6日，记者致电兰州中川机场，工作人员表示，机场和东航所有的业务是分开的，并提供了该机场东航服务站的联系方式。记者随后拨通该电话，接电工作人员表示无法接受电话采访，一切以官方回应为准。当记者问及东航回应的时间和方式时，该工作人员没有给出回应。

旅客被遗忘，具体是哪个环节出了问题？记者向东航方发送采访函，截至发稿前并未得到回应。而在7月7日的道歉信中，东航方表示因地面工作人员疏忽，未及时通知在贵宾休息室的旅客，导致了旅客的漏乘。

综合读特新闻、纵览新闻



# 收养16年未登记 男孩被判无遗产继承权

父母双亡后，10岁男孩成为孤儿，后来被一对七旬夫妇收养，改名郭甲。夫妇俩还有一个女儿郭乙，比他大29岁。

16年后，夫妇俩相继去世，一次性抚恤金和丧葬费共54万余元，并留下一套房屋、存款82万元，但未留下任何遗嘱。

围绕老两口留下的百万遗产，郭甲和郭乙对簿公堂。现年30岁的郭甲称，郭某夫妇去世后，郭乙将老人名下财产转移至自己名下，还提出让他搬离老两口留下的房屋。为此，自认为是夫妇养子的他提起诉讼，请求分割遗产。

近日，记者从郭甲及其代理律师处获悉，在贵阳南明区法院一审驳回其诉讼请求后，今年6月，贵阳中院驳回其上诉，维持原裁定。法院认为，郭某夫妇收养郭甲时未向县级以上政府民政部门登记，收养关系不成立，郭甲对郭某夫妇遗产不享有合法继承权。

郭甲及其代理律师表示，民法典第1131条规定“对被继承人扶养较多的人，可以分给适当的遗产”，他们将据此另案起诉。

现年30岁的郭甲原本姓王，因父母相继因病离世，他

在10岁时成了孤儿。据贵州媒体当时报道，他的身世引发关注后，经街道办、社区工作人员努力并尊重他的意愿，他最终被一对七旬夫妇收养，当时相关手续正在办理中。据这对夫妇介绍，他们的女儿几年前结婚搬走后，老两口感到孤独，看到报道后觉得孩子可怜，考虑到自己有抚养能力，便有了收养他的想法。

郭甲回忆，他在多个家庭中选择了郭某夫妇。2006年到郭家后，郭某夫妇向有关部门递交了领养、转学、改名等申请。户籍资料显示，改名郭甲后，他以老两口的孙子入户。

据郭甲讲述，到郭家后，他随爷爷、奶奶生活，彼此像亲人一样，直到2021年2月和9月两位老人相继去世。但2022年，郭乙突然提出要他搬出去。

2023年11月，郭甲提起诉讼，要求分割郭某夫妇名下的房屋和抚恤金、存款等。法院查明，郭某夫妇一次性抚恤金和丧葬费共54万余元，存款有82万余元。此外，两人名下一套房屋于2022年5月转移登记，由郭乙继承取得。

对此，郭乙在庭审中辩称，父母和郭甲并未形成合法有效的收养关系。为此，郭甲并非她父母的合法继承人，无权分割遗产。她作为父母唯一的第一顺位继承人，有

权合法继承遗产。

法院审理认为，收养关系是否成立，应由当事人提供证据证明。郭甲与郭某夫妇的收养关系发生在《收养法》施行期间，按规定，收养关系自县级以上人民政府民政部门登记之日起成立。但郭甲未提交相关登记材料，法院由此认为，其收养关系因未经县级以上民政部门登记不成立。为此，按遗产继承顺序等规定，郭甲对郭某夫妇的遗产不享有合法继承权。

今年1月30日，贵阳市南明区法院作出一审裁定，驳回郭甲的起诉。

因不服一审判决，郭甲提起上诉。6月17日，贵阳中院作出二审裁定，驳回郭甲上诉，维持原裁定。

对此，郭甲表示，他是在各方关注下到的郭家，原本以为一切都是合法合规的。“目前看，收养手续在法律上是缺失的。”他表示将再起诉，希望能以非继承人“酌定分配”方式，分得一定比例遗产。目前，他仍住在爷爷、奶奶留下的房屋里，也能养活自己，但希望“有个住的地方”。

郭甲的代理律师表示，根据民法典1131条规定，对被继承人扶养较多的人，可以分给适当的遗产。他们将据此另案起诉。

据红星新闻