

航空旅客扰乱行为的时空特征与应对策略研究

杨 光¹, 刘美思¹, 王 贺², 陈 帆², 沈和江^{1*}

¹河北师范大学家政学院, 河北 石家庄

²北京广慧金通教育科技有限公司保定学院工作处, 河北 保定

收稿日期: 2025年6月15日; 录用日期: 2025年7月8日; 发布日期: 2025年7月17日

摘 要

近年来, 随着民航旅客出行规模的快速增长, 航空旅客的行为日益成为航空管理的重要内容, 其中, 在民航领域频发的航空旅客扰乱行为, 已成为严重影响航空旅行安全及航空运行秩序的重要因素。对此, 本文以中国航空运输协会公布的16批旅客不文明行为记录为例, 在界定航空旅客的扰乱行为与管理现状基础上, 详实分析航空旅客扰乱行为的时空特征, 揭示产生的原因, 通过多渠道宣传教育、完善处罚机制与优化信息传递等方面, 提出有效对策, 为强化航空安全秩序、保障民航健康稳定发展提供借鉴。

关键词

航空旅客, 扰乱行为, 时空特征, 应对策略

Research on the Spatio-Temporal Characteristics and Coping Strategies of Airline Passenger Disruptive Behaviors

Guang Yang¹, Meisi Liu¹, He Wang², Fan Chen¹, Hejiang Shen^{1*}

¹College of Home Economics, Hebei Normal University, Shijiazhuang Hebei

²Beijing Guanghui Jintong Education Technology Co., Ltd, Baoding College Office, Baoding Hebei

Received: Jun. 15th, 2025; accepted: Jul. 8th, 2025; published: Jul. 17th, 2025

*通讯作者。

文章引用: 杨光, 刘美思, 王贺, 陈帆, 沈和江. 航空旅客扰乱行为的时空特征与应对策略研究[J]. 服务科学和管理, 2025, 14(4): 531-537. DOI: 10.12677/ssem.2025.144063

Abstract

In recent years, with the rapid growth of the scale of civil aviation passenger travel, the behaviour of air passengers has increasingly become an important element of aviation management, in which the frequent occurrence of air passenger disruptive behaviour in the field of civil aviation has become an important factor that seriously affects the safety of air travel and the order of aviation operation. In this regard, the thesis takes the 16 batches of passenger uncivilised behaviour records announced by the China Aviation Association as an example, and based on the definition of disruptive behaviours and the current management situation of air passengers, it analyses in detail the temporal and spatial characteristics of disruptive behaviours of air passengers, reveals the reasons for such behaviours, and puts forward effective countermeasures by means of multi-channel publicity and education, perfecting the mechanism of penalties and optimising the transmission of information to provide lessons for strengthening the order of aviation safety and safeguarding the healthy and stable development of civil aviation. The study is intended to provide a reference for strengthening aviation security order and ensuring the healthy and stable development of civil aviation.

Keywords

Airline Passengers, Disruptive Behaviors, Spatio-Temporal Characteristics, Coping Strategies

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来,随着民航旅客出行规模的快速增长,旅客的行为日益成为航空管理的重要内容,其中,民航领域频发的航空旅客扰乱行为,已成为严重影响航空旅行安全及航空运行秩序的重要因素,不仅影响了航空服务的正常开展,也给航空公司及其他旅客带来了严重影响。对此,国家民航局围绕安全规范、信用惩戒、技术防控等方面,制定了相关规范,中国航空运输协会(以下简称“中航协”)也曾将旅客的不文明行为纳入旅客管理的范畴,有效改善和提高了航空旅客安全旅行的环境。因此,深入分析航空旅客扰乱行为的时空特征、揭示产生的原因,对强化航空旅行安全秩序、保障民航健康稳定发展,具有重要的理论价值和迫切的现实意义。

2. 航空旅客扰乱行为的时空表现与管理现状

2.1. 航空旅客扰乱行为的时空表现

航空旅客扰乱行为是指在民用机场或在航空器上不遵守规定,或不听从机场工作人员或机组成员指示,从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为[1]。这些行为不仅违反了航空安全规定,也威胁了其他旅客和机组人员的生命财产安全。为了遏制此类事件的发生,维护民航机场的公共安全,2016年中航协出台并实施了《民航旅客不文明行为记录管理办法》,明确列举了十一种扰乱航空运输秩序且已危及航空安全、造成严重不良社会影响或依据相关法律法规、民航规章应予以处罚的扰乱行为类型[2],从旅行的时空环节看,这些扰乱行为如表1所示。

Table 1. Temporal and spatial manifestations of air travellers’ disruptive behaviour
表 1. 航空旅客扰乱行为的时空表现

环节	具体行为
值机环节	堵塞、强占、冲击值机柜台的行为；
安检环节	堵塞、强占、冲击安检通道的行为； 违反规定进入机坪、跑道和滑行道的行为；
登机环节	堵塞、强占、冲击登机口(通道)的行为； 强行登(占)、拦截航空器的行为；
客舱环节	对民航工作人员实施人身攻击或威胁实施此类攻击的行为；
	强行冲击驾驶舱、擅自打开应急舱门的行为；
	故意损坏航空器内设施设备的行为；
	妨碍民航工作人员履行职责或者煽动旅客妨碍民航工作人员履行职责的行为；
地面综合 环节	违反客舱安全规定，拒不执行机组人员指令的行为；
	在航空器内打架斗殴、寻衅滋事的行为；
	故意损坏机场内设施设备的行为；
	在机场内打架斗殴、寻衅滋事的行为；
地面综合 环节	编造、故意传播虚假恐怖信息的行为；
	其他扰乱航空运输秩序、已造成严重社会不良影响或依据相关法律、法规、民航规章应予以处罚的行为。

2.2. 航空旅客扰乱行为的管理现状

Table 2. List of 16 batches of Civil Aviation Passenger Uncivilised Behaviour Records of CAAC from 2016 to 2018
表 2. 2016~2018 年中航协 16 批民航旅客不文明行为记录一览表

旅客不文明行为公布批次	上榜旅客人数	不文明行为记录时间范围
第 1 批	3	2016 年 2 月
第 2 批	12	2016 年 3 月
第 3 批	13	2016 年 4 月
第 4 批	12	2016 年 5 月
第 5 批	16	2016 年 6 月
第 6 批	18	2016 年 7 月
第 7 批	14	2016 年 8 月
第 8 批	15	2016 年 9 月
第 9 批	39	2016 年 10 月至 2016 年 12 月
第 10 批	31	2017 年 1 月至 2017 年 3 月
第 11 批	159	2017 年 4 月至 2017 年 11 月
第 12 批	14	2017 年 12 月
第 13 批	13	2018 年 1 月
第 14 批	15	2018 年 2 月
第 15 批	13	2018 年 3 月
第 16 批	11	2018 年 4 月

民航旅客扰乱行为严重扰乱了民航运输运营秩序,也给民航安全管理带来了严重挑战。传统的占座、斗殴等行为依然存在,而新型扰乱行为如违规使用电子设备、吸烟、违规开启应急舱门等亦层出不穷。这些行为不仅严重干扰飞行秩序,更对飞行安全构成潜在威胁。其后果亦日益严重,可能导致航班延误、取消甚至紧急迫降,对航空公司的正常运营及旅客的出行体验造成严重影响。民航局及航空运输等相关企业积极开展各项专项整治工作,虽然取得一定成果,但扰乱行为仍在不断发生,且表现多样[3]。

对此,民航局和中航协在加强监管力度、完善法律法规、提升机组人员的应急处置能力基础上,从2016年起,将航空旅客的不文明行为记录并公布,截至2018年,已连续公布了16批,如表2所示。这些扰乱行为涵盖安检、候机登机,航空器飞行等环节,包括暴力冲突、扰乱秩序、危害安全等多种类型。

若旅客表现出如表1的行为,将被记录在民航旅客不文明行为记录中,记录期限根据行为的严重程度,设定为1到2年不等。针对那些严重扰乱航空运输秩序、威胁航空安全或造成重大社会不良影响的旅客,中航协会将遵守相关法律和民航规章,采取相应的行政处罚。这些行政处罚包括但不限于罚款、拘留,并在特定的时间内禁止乘坐民航飞机。此类措施的根本目的在于加强航空安全秩序,保障每一位旅客和机组人员的安全,同时促进民航行业的健康稳定发展。

3. 航空旅客扰乱行为的时空特征与成因分析

3.1. 航空旅客扰乱行为的时间特征

将旅客航空旅行过程划分为航前(办理值机至登机前)、航中(飞机起飞至降落)和航后(下机后)三个阶段进行分析。通过对数据统计发现,航前阶段扰乱行为占比约47%,此阶段旅客活动频繁,易受航班延误、服务质量等因素影响,导致焦虑情绪积累,进而引发扰乱行为。航中阶段占比40%,飞行中的不适、服务纠纷等是主要诱因。航后阶段扰乱行为较少,仅占1%。此外,约10%的扰乱行为发生时间难以判断,其中2%为未乘坐飞机谎称炸机等严重威胁航空安全的行为。扰乱行为在某些特定时间段(如节假日出行高峰、恶劣天气导致航班大面积延误时期)呈现明显上升趋势,为提前制定应对预案提供了依据。运用时间序列分析方法对数据进一步处理,如表3所示。

Table 3. Time-frequency characteristics and percentage of air travellers' disruptive rows
表 3. 航空旅客扰乱行为的时间频次特征与占比

时间	次数	百分比
航前	186	47%
航中	161	40%
航后	6	1%
无法判断行为发生时间	38	10%
未乘坐飞机谎称炸机	7	2%

3.2. 航空旅客扰乱行为的空间特征

旅客扰乱行为发生空间涉及航空器内、安检区域、登机区域、值机区域、售票区域等。其中,航空器内扰乱行为最为频繁,占比45%,座位空间密度与旅客情绪之间呈现显著的负相关关系,拥挤会使一些人感到焦虑、出汗、疲劳,还会导致一些人情绪失控、增加攻击倾向等负面影响[4]。安检区域占比27%,旅客对安检流程不熟悉、安检人员服务态度及效率等因素易引发矛盾。登机区域占10%,航班延误、登机顺序混乱等常导致旅客情绪波动,具体如表4所示。通过对不同空间区域的环境因素分析发现,如安检区域空间相对狭小、人员流动大、安检程序繁琐,易使旅客产生烦躁情绪,增加扰乱行为发生概率。

同时，研究发现不同空间区域的扰乱行为存在一定关联，如安检区域的延误或冲突可能会传导至登机区域，引发连锁反应。

Table 4. Spatial frequency and percentage of air passenger disruptive behaviour
表 4. 航空旅客扰乱行为空间频次与占比

地点	次数	百分比
航空器	179	45%
安检	108	27%
登机	42	10%
值机	18	4%
下机后	3	1%
未乘坐飞机谎称炸机	7	2%
售票	6	2%
无法判断发生空间	35	9%

3.3. 航空旅客扰乱行为的成因

(1) 旅客航空知识及法律意识淡漠

广大旅客航空知识的匮乏，也是造成此类事件屡次发生的原因之一[5]。一方面，许多旅客航空安全知识匮乏，对飞行过程中电子设备使用限制、应急设备操作规范等关键规定认识不足，致使因误触应急舱门、在禁飞阶段使用手机等行为扰乱航班秩序。另一方面，大量旅客对民航法律法规缺乏深入了解，在安检或飞行途中，因对物品携带规定不明、与他人产生矛盾时，采取强行冲闯安检、辱骂殴打他人等过激且违法的行为。同时，部分旅客虽知晓规定却法律意识淡薄，心存侥幸，故意隐瞒违禁品、在飞机上偷吸烟等，增加了扰乱行为发生概率。此外，一些旅客对法律后果缺乏敬畏，无视工作人员警告制止，在登机口冲突时对工作人员人身攻击等，严重影响机场运营。

(2) 扰乱行为的处罚力度不够

大部分旅客存在侥幸心理，当违规成本远低于违规收益时，个体更倾向于冒险行为，例如插队节省时间。目前处罚多为行政罚款和短期行政拘留，对于一些轻微扰乱行为(如在候机区大声喧哗、不遵守排队秩序等)，虽有警告和记录在案，但处罚力度相对较轻，难以对部分旅客形成有效威慑。对于严重扰乱行为(如谎称机上有炸弹、强行冲击驾驶舱等)，处罚与行为危害程度不匹配，无法充分体现法律的严厉性。在当今恐怖主义活动“全球化”“信息化”“基地化”的时代背景下，民航安全管理的压力不断增大[6]。机场和航空公司工作人员任务繁重，在收集证据和执行处罚程序时可能存在不严谨情况，影响处罚公正性。同时，不同地区、机场对同类扰乱行为的处罚标准和力度存在差异，导致旅客存在规避处罚的侥幸心理。缺乏针对多次扰乱行为旅客的长期有效限制措施，使得惯犯旅客未得到足够约束。机场、航空公司、公安机关等部门之间信息共享不及时、联动机制不完善，难以形成全方位监管体系，无法有效遏制扰乱行为的再次发生。

(3) 航空服务的信息传递不够精准

航班动态信息更新滞后，如航班延误、登机口变更时信息系统未及时调整，旅客按错误信息等待，易引发焦虑进而产生扰乱行为，同时信息推送不及时、不准确也增加了旅客的不安。航空公司服务政策和机场流程复杂，如行李托运政策、值机手续、安检规定等，工作人员解释不到位，旅客易因误解产生

不满。在安检、登机等环节,因信息不明导致旅客困惑抵触,增加了扰乱行为发生的可能性。现场工作人员与旅客沟通时,可能因繁忙而缺乏耐心,解答不细致。远程客服渠道(如客服热线、在线客服等)存在响应不及时、解决问题效率低下等问题,旅客在遇到问题时无法及时获取准确帮助,加剧了不满情绪,容易引发扰乱行为。

4. 航空旅客扰乱行为的应对策略

4.1. 加强航空安全知识普及和法律法规宣传教育

在扰乱行为多发态势背景下,民航业相关管理机构应从严、从快治理扰乱行为,引导旅客自觉文明乘机,治理扰乱行为才能成效显著[7]。因此,航空公司与机场管理部门应加强航空知识普及和法律法规教育,利用机场候机区展示区、航班娱乐系统、航空公司官网、社交媒体等多渠道,通过播放视频、展示图文资料、举办线上线下活动等形式,全方位开展航空安全知识和法律法规宣传教育活动[8]。旅客充分了解民航法律法规,有利于正确把控自己的言行[9]。针对不同受众群体(如初乘旅客、常客、儿童、老年旅客等)制定个性化宣传方案,如为初乘旅客提供详细的基础航空知识和常见法律法规问题解答;为常客深入讲解特殊情况下的安全知识和法律责任;为儿童设计趣味航空安全漫画书和小游戏;为老年旅客组织志愿者进行耐心讲解。借助新媒体平台(如微博、微信公众号、抖音等)制作生动有趣的短视频、动画、漫画等宣传资料,以案例分析、情景短剧等形式深入浅出地讲解航空安全知识和法律法规。在机场和航空公司官网设置专门的法律法规知识库,提供详细的法律法规条文解读、常见问题解答以及在线咨询服务,方便旅客随时查询学习,同时加大对扰乱行为人所承担法律责任的报道力度,以充分发挥对社会公众的教育作用[10]。定期对机场工作人员和航空公司乘务员进行专业培训,提高其安全知识水平和法律法规素养,确保在服务过程中能够准确解答旅客疑问,引导旅客遵守规定。在立法上,应对民航旅客黑名单进入标准作出细致规定,统一规定旅客扰乱行为并将其类型化,明确民航旅客黑名单进入机制和退出机制[11]。

4.2. 加大扰乱行为处罚力度并完善执行机制

制定差异化处罚措施,针对轻微扰乱行为,除警告外可实施短期机场服务限制,如禁止使用机场贵宾室、限制在机场内特定商业区域消费等;较为严重的扰乱行为则提高罚款金额、延长行政拘留期限;对于严重危及航空安全或构成犯罪的行为,如强行冲击驾驶舱、编造传播虚假恐怖信息等,依法追究刑事责任、列入旅客黑名单。规范处罚执行与监督机制,明确机场管理部门、航空公司和执法机关的职责权限,建立标准化处罚程序,在调查取证中充分利用多种证据来源保证证据合法真实有效,保障旅客陈述权和申辩权,作出处罚决定前听取旅客意见,建立处罚结果公示制度以接受公众监督确保公正性和透明度。构建联合约束与执法机制,建立旅客信用记录数据库并与社会信用体系衔接[12],对有严重扰乱行为记录的旅客在多领域实施联合惩戒,同时打造多部门常态化联合执法机制,加强信息共享平台建设,实现各部门间旅客行为信息实时互通,全方位形成监管合力,促使旅客自觉遵守航空运输秩序。

4.3. 优化航空服务信息传递

从社会认知理论来看,旅客对航空规则的认知偏差源于信息获取渠道单一(如仅依赖机场告示),缺乏系统性教育导致“规则盲区”。应构建精准高效的航班动态信息系统,借助大数据、人工智能等技术整合各类信息源,实现航班状态实时跟踪预测,多渠道同步推送,确保旅客获取准确及时信息,降低因信息滞后引发的焦虑及扰乱行为风险。航空公司和机场应对服务政策与流程,制定易懂说明材料,对机场工作人员和客服人员开展系统培训,使其能清晰热情地向旅客传达解释,在关键环节主动介绍并答疑,

借助现场演示等帮助旅客理解,避免误解产生纠纷。拓展多元化信息沟通渠道,开发功能完善的手机应用,优化社交媒体平台服务功能,提升客服热线质量,确保 24 小时畅通,还可在候机区设置智能查询终端,方便旅客自助查询信息。制定应急信息发布预案,明确突发紧急情况时的责任主体、流程等,遇突发事件迅速启动预案,通过广播、临时信息点、短信等方式及时准确传达信息,加强与媒体合作,避免不实信息传播,同时注重心理疏导,缓解旅客紧张情绪,引导其理性配合应急处置,共同维护机场稳定。

5. 结论

结合中航协公布的 16 批不文明行为记录发现,航空旅客扰乱行为的时空特征表现,主要以航前、航中、航空器内及安检区域等为重点关注区域。航空旅客扰乱行为对航空运输秩序与安全产生了严重影响,其成因涉及旅客意识、处罚机制及服务信息传递等多方面。因此,防范航空旅客扰乱行为,加强航空安全知识和法律法规宣传教育、加大处罚力度并完善执行机制、优化航空服务信息传递,是形成有效约束、减少旅客因信息不畅引发焦虑与不满的有效策略,也是航空运输高效运行、促进民航持续健康发展的基础性保障。

课题项目

2024 年河北师范大学研究生教育教学改革研究项目(项目编号:XYJG202438)。

参考文献

- [1] 刘耀彬. 不文明旅客扰乱行为法律规制比较研究[J]. 南京航空航天大学学报(社会科学版), 2018, 20(4): 64-69.
- [2] 梅予馨. 航班延误引发的群体性突发事件防治对策研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东政法大学, 2020.
- [3] 刘山勋. “机闹”的内涵、危害与治理对策[J]. 辽宁警察学院学报, 2024, 26(4): 64-67.
- [4] 刘南男. 我国民航业整治“机闹”问题的现实困境及解决路径[J]. 民航管理, 2023(9): 15-19.
- [5] 罗茜, 戴璐. 从旅客不文明乘机行为谈加强旅客民航安全知识教育的必要性[J]. 科技展望, 2015, 25(12): 244.
- [6] 李冉. 空难面前, 航空安全警钟长鸣[J]. 人民交通, 2019(4): 51-56.
- [7] 新时代民航强国建设行动纲要[EB/OL].
http://www.caacnews.com.cn/1/1/201812/t20181212_1262745.html, 2024-04-01.
- [8] 宫一民. 浅析航空扰乱行为的原因及对策[J]. 经贸实践, 2016(23): 32.
- [9] 刘山勋. 维护民用航空安全的法制视角解析[J]. 辽宁警察学院学报, 2018, 20(4): 10-18.
- [10] 邱珂. 浅谈“机闹”行为的预防和应对[J]. 民航管理, 2023(10): 22-26.
- [11] 高志宏. 民航旅客黑名单进入标准和退出机制研究-基于中航协公布的十六批 411 名不文明行为人为分析样本[J]. 南京航空航天大学学报(社会科学版), 2022, 24(4): 138-147, 176.
- [12] 魏哲哲. 依法亮剑惩治“机闹”[N]. 人民日报, 2024-06-13(019).