

从禁止使用手机,到允许开机甚至部分飞机上可以使用WiFi服务,今年春运的乘机体验将与往年不同——

空中玩手机,化解你的旅途焦虑

拖个登机箱,提个随身包,时不时查看手机……春运期间的宁波栎社国际机场,这是很多旅客的“标准动作”。与以往关闭舱门后立马关机不同的是,不少旅客自觉把手机调到了飞行模式。

春运迎来出行高峰,每天宁波机场大约有1.8万名旅客出港。“允许打开手机,即使是飞行模式,还是能大大化解路途中的焦虑。”上月17日,东航率先宣布从北京时间1月18日零时起,开放在飞机上使用飞行模式的手机,东航在空中飞行的181个跨零点航班上的旅客共同见证了“空中手机”时代的来临,从北京飞回宁波的旅客张先生也和其他乘客一样实现了手机“空中开机”。

从禁止使用手机,到允许开机甚至部分飞机上可以使用WiFi服务,“空中手机”时代已悄然到来。



乘客喜迎飞机上的“手机时光”。(王洪玲 张燕 摄)

本报记者 张燕 通讯员 罗刚

从“欢迎乘机”到“欢迎开机”

“女士们、先生们,我们即将关闭舱门……便携式电子设备切换至飞行模式。”昨天下午,宁波飞往深圳的MU5243航班上,广播里传出允许使用手机的播报。

从以前的“欢迎乘机”到如今的“欢迎开机”,中国民航为乘客开启了“空中手机”时代。“多年来在飞机上看到乘客拿出手机,都习惯了说‘请将您的手机关闭’,现在,已经改口说‘请把您的手机调到飞行模式’。”乘务员小王说,经过20天的适应,她终于习惯“改口”了。

这一改变,源于去年10月实施的交通运输部第五次修订的《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(以下简称《规则》)。正是此次修订,放宽了对飞机上便携式电子设备的管理,允许以航空公司为主体对便携式电子设备的影响进行评估,并制定相应的管理和使用政策。而早前版本的《规则》要求,“从飞机开始飞行而关闭舱门时起,至结束飞行打

开舱门时止,飞机上的乘员不得开启和使用便携式电子设备”。《规则》所指的便携式电子设备包括移动电话、对讲机等。

今年1月16日,中国民航局发布《机上便携式电子设备(PED)使用评估指南》;1月17日,东航率先宣布于1月18日零时起,允许旅客在飞机上使用开启飞行模式的手机;1月17日晚,海南航空执飞了中国民航解禁手机后的第一个航班。这意味着,中国大陆航空公司不允许在飞机上使用手机的规定将成为历史。

目前在宁波执飞的航空公司中,东航、南航、海航、春秋、厦航、祥鹏航空等多家航空公司已经放开了使用手机的限制,但需要打开手机上的飞行模式(有些还需要关闭WiFi功能)。“虽然只是开机,但起码不是那么无聊地睡觉了。”乘客李先生把手机下载的视频展示给记者看,足足有10G容量,“够飞行途中看的了。”

飞机上使用手机限制仍多

“我从业20多年,这是首次放开手机的使用。”东航乘务长赵凌说,机舱生活因此变得丰富,作为空乘人员也由衷地感到高兴。

不过,除了只能使用“飞行模式”外,根据民航局规定,飞机上使用手机还有不少限制。如在飞行期间,当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自机上乘员使用的便携式电子设备时,机长和机长授权人员应当要求其关闭这些设备;情节严重的应当在飞机降落前移交地面公安机关依法处置。当机上网和通信设备受到干扰或机组人员遇到紧急情况下达指令时,机上全部便携式电子设备(医疗类除外)必须禁用。在低能见度飞行阶段等特殊情况下,便携式电子设备也有可能被要求关闭。

“对于乘客而言,使用PED的前提是不干扰飞行信号和航空安全。”赵凌说,飞行的关键阶段,是指滑行、起飞、着陆和除巡航以外在3000米以下的飞行阶段。此外,行业内大家都知道的“危险11分钟”,即飞机起飞后的3分钟和落地前的8分钟,80%的航空事故发生在这段时间内。为防止使用PED成为影响逃生的隐患,这段时间内,不允许使用耳塞、充电线、较大体积的PED(如笔记本电脑、IPAD等)。

“不过,有时候也会遇到少数乘客想尽早与家人联系,在飞机落地前打开蜂窝移动通信功能。”赵凌介绍,“与这种情况类似的是以前不允许开机时,会有乘客在飞机上偷偷使用手机,或在飞机落地前提早



乘务员在帮助乘客使用手机飞行模式。(张燕 周新 摄)

开机。”赵凌发现,除了乘务员及时阻止,乘客之间相互提醒监督也能起到很好的作用。“飞行过程中,我们有时会收到乘客呼叫,让我们提醒身边的人不要使用手机,或者有乘客直接阻止邻座使用手

机。”通常情况下,飞机上乘务员与乘客人数之比是1:50,乘务员对使用手机的管理难免力不从心,而如果能进一步发挥乘客之间的相互监督作用,将能有效杜绝飞机上“任性”使用手机的行为。

对空乘和旅客带来双重约束

“乘客中的‘低头族’多起来了。戴着耳机听音乐看视频的,读小说的,玩手机小游戏的,客舱里好像更安静了。”东航乘务员王一坡说,与以前相比,乘客们仿佛将更多注意力集中在手机上,对机上服务的需要似乎减少了。“秩序更好”是王一坡对允许空中开机后机舱内的印象。

“不少乘客喜欢一上飞机就用手机拍照。”春秋航空乘务员李寅斌对此印象深刻,“空姐、空少在部分乘客眼中仍是一种新鲜职业,在做安全演示或者服务时,这些乘客喜欢对着我们拍照。”李寅斌认为乘客们拍照是出于好奇心,但对乘务员的规范操作,尤其是应急操作提出了更加严格的要求。“拍照

无形中加强了对乘务员的监督,也提醒乘务员要时刻保持规范服务。”

事物总是具有两面性的,开放手机相当于在空中增加了上百双眼睛,手机持有者有权用镜头或摄像头拍摄空中生活,对乘务员如此,对乘客也不例外。王一坡介绍,当航班延误时,总有些乘客情绪比较激动,曾经发生过影响飞机正常飞行的事件。如今,当所有人被允许使用手机,某些过激行为可能被旁人摄录,这也提醒乘客要理性维权。

此外,不少人担心使用手机会影响他人,据多家航空公司乘务人员反映,这种情况几乎不存在。“确实有极少数人不使用耳机播放视频,但经过提醒都会改正。”

机上WiFi服务增值空间巨大

经常飞往加拿大的郑先生说,以前在国际航班上使用手机,而到了国内航班上却被禁用,感到特别不习惯。他认为,随着新规的实行,不久以后国内航班上也能上网、甚至通电话。

事实上,在国内的飞机上上网已经成为现实。也是从1月18日开始,东航在其74架宽体飞机上提供WiFi服务,覆盖全部国际远程航线及166条国内重点商务航线。“宽体飞机”,简单地理解就是机舱内有两层走廊的大型飞机。目前,WiFi服务需提前通过东航官网或APP申请,且一架飞机上仅有100个名额。南航也称已在15架空客A330-300客机上实现了客舱卫星上网服务,主要覆盖广州至悉尼、北京至阿姆斯特丹等航线。春秋航空则表示,有2架飞机正在进行WiFi验证。

相比于国内航空业为民航局放宽机上手机使用而激动,旅客在乘坐国外航空公司客机时使用手机并连接机上WiFi已经较为普遍。从2013年10月起,美国允许航空公司在航班飞行过程中使用处于飞行模式下的便携式电子设备。随后,加拿大、新加坡以及欧洲航空安全局等民航管理的相关行政主体也发布了类似命令。有调查数据表明,当前全球36%的航线有空中WiFi;美国70%的航空公司实现了空中WiFi全覆盖。“虽然目前宁波机场出入港的航班尚未实现WiFi服务,但随着使用手机被允许,机上WiFi覆盖面也将越来越广。”业内人士表示。

机上被允许使用WiFi服务,也是航空公司吸引客源的需要。春秋航空曾宣布将于2月1日开始允

许在飞机上使用飞行模式的手机,后“因旅客很期待”而将这一举措提前了约10天实施。据国际海事卫星组织(Inmarsat)去年的一份调查,东航在其74架宽体飞机上,将近一半(44%)的受访者愿意更换航空公司;在40%已经体验过高质量机上WiFi服务的旅客当中,机上WiFi服务是他们选择航空公司时,仅次于机票价格(53%)和航班时刻(44%)之后第三个要考虑的因素。在已经使用过机上WiFi服务的商务旅客当中,超过一半(56%)的人表示这项服务极大地改善了他们的乘机体验。

此外,WiFi服务还将为航空公司带来更多增值收入。有调查显示,机上WiFi服务具有在未来20年内创造一个1300亿美元全球市场的潜力。航空公司通过机上WiFi服务创造的辅助收入有四个主要来源:第一个是WiFi服务使用费,即向机上乘客提供WiFi服务;第二个是电子商务与目的地购物,即扩大可购产品范围,提供实时产品选项,让乘客能够在飞机上购物;第三个是广告,即按点击量、曝光量付费以及广告主达成赞助协议;第四个是优质内容,即向乘客提供直播内容、付费视频等。

在强劲的乘客需求背景下,从传统的辅助收入渠道,比如免税品销售、机上零售、餐饮销售,航空公司可以从每名乘客身上额外获得17美元的收入,而随着欧美市场的逐渐成熟,WiFi增值收入迅速增长的旅客群体,将集中在亚太地区。以宁波机场为例,去年旅客吞吐量突破900万人次,持续保持快速增长。

新闻1+1

乘客怎样看待飞机上的WiFi?

国际海事卫星组织(Inmarsat)去年的一份调查显示,56%的旅客称,缺少可靠的机上WiFi,是导致飞行之旅不开心的一个主要原因;61%的旅客认为,机上WiFi让飞行变得不再焦虑,因为他们能够与地面上的朋友保持联系;77%的旅客愿意为短程休闲航班上的WiFi付费,高于2016年

调查时的64%;89%的旅客愿意为远程休闲航班上的WiFi付费;亚太地区的旅客对机上WiFi的期望最高,该地区有91%的旅客愿意为远程航班上的WiFi付费;52%的旅客愿意利用WiFi在飞机上购物,并在飞机抵达机场后领取购买的物品,这给机上电子商务带来巨大机会。(张燕 整理)

评说

以约束为前提的自由

今年春运,中国民航为乘客开启了“空中手机”时代。但在“高空”玩手机,和在地面还是不一样,仍有各种限制。多家航空公司表示,乘客可以全程使用手机,但要打开手机飞行模式,关闭蜂窝移动通信功能(包括语音和数据)。换言之,通过手机的3G、4G信号打电话、上网,在飞机上是不被允许的。而不具备飞行模式的手机,在空中仍被禁止使用。

能否提供“在飞行中使用手机”的服务,是体现航空公司竞争力的一项重要指标。服务要好,安全更加重要。对于乘客而言,使用手机等便携式电子设备的前提是不干扰飞行信号和航空安全。

另外,以往飞机上不被允许使用手机时,一些乘客往往利用空中飞行的几个小时享受难得的清静时光。如今,乘客们可以通过空中互联网络,体验社交通信、视频通话、空中购物等服务。一旦机上有乘客利用网络进行通话,或使用外放视频观看娱乐节目,由于机舱狭小密闭,再加上发动机带来的噪音,这些声音叠加起来,对他人造成的干扰不言而喻。

总而言之,虽然“空中手机”时代的到来令长途飞行变得令人愉快,但乘客在使用手机时,理应遵守航空公司的各项规定,同时应爱护机舱环境,不要影响周围乘客的休息。

(王芳)

图示



1月16日,中国民航局发布《机上便携式电子设备(PED)使用评估指南》。除了只能使用“飞行模式”外,飞机上使用手机还有不少限制:

- 在飞行期间,当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自机上乘员使用的便携式电子设备时,机长和机长授权人员应当要求其关闭这些设备。



- 当机上导航和通信设备受到干扰或机组人员遇到紧急情况下达指令时,机上全部便携式电子设备(医疗类除外)必须禁用。



- 在低能见度飞行阶段等特殊情况下,便携式电子设备也有可能被要求关闭。

根据国际海事卫星组织去年的一份调查:

- 如果没有机上WiFi,将近一半(44%)的受访者愿意更换航空公司。
- 在40%已经体验过高质量机上WiFi服务的旅客当中,机上WiFi是他们选择航空公司时,仅次于机票价格(53%)和航班时刻(44%)之后第三个要考虑的因素。
- 在已经使用过机上WiFi的商务旅客当中,超过一半(56%)的人表示这项服务极大地改善了他们的乘机体验。

制图 韩立萍