

春秋航空拒载抑郁症乘客事件的多角度分析

本文系知乎问题“抑郁症患者因出现症状被拒绝登机，春秋航空回应「病情不明，安全考虑劝退旅客」，如何看待这一处理方式？”的回答

摘要：

这篇文章围绕春秋航空拒载抑郁症乘客的事件展开多角度分析。作者梳理了当事人、工作人员、男友三方的描述，认为导火索是工作人员不当的询问方式刺激了患有双相抑郁症的乘客，导致情绪激动后又被拒载。文章引用流行病学数据指出，中国有近亿抑郁患者，抑郁症患者在飞机上肇事或自杀的概率极低，大多数人反而因害怕添麻烦而隐忍。作者结合自己数十次乘坐春秋航空的经历，批评其服务质量差、延误率高、拒载权无限扩大等问题，并对比深圳航空温情处理同类乘客的做法，呼吁社会减少对精神疾病患者的歧视与偏见。

鉴于这次事情有多次反转，我初步梳理下事情经过：

1. 患者可能是双相抑郁症，不是单纯的抑郁症。双相抑郁症患者确实比起抑郁症患者来说带有攻击性。

2. 航空公司回应说是因为当事人情绪激动而拒绝上飞机。

3. 当事人男友回应称，航空公司做出拒绝乘坐决定的时候当事人的情绪是平稳的，当事人之所以情绪激动是因为已经得知自己无法乘坐飞机，所以才会在登机口的登机时间情绪激动而且大闹。

也就是说，事情脉络大概是：

1. 机场安检处发现当事人手抖，于是通报航空公司。

2. 刘某某上前询问（询问方式不恰当），刺激到当事人情绪激动，之后刘某某离开。

3. 当事人情绪重新平复和稳定，和男友有说有笑。

4. 临近登机时间，当事人获知自己不能登机，情绪变得激动，和机场人员发生冲突。

5. 最后是最高赞回答看到的场景：当事人情绪激动，大闹登机口。

也就是说，航空公司当时做出拒载当事人决定的时候是因为当事人第一次的情绪激动，而非第二次情绪激动。第二次情绪激动是当事人获知自己不能登机所导致的。那这样的话，这件事情的导火索还是在于航空公司的节外生枝，而当事人情绪激动是因为双相抑郁症导致的情绪敏感，经不住航空公司恶劣服务态度的刺激。

感谢评论区一个人很好地表达了我的观点。这件事情深究下来还是航空公司拒载权无限扩大，不禁让我想起了曾经的海南航空拒载断肢少女事件，导致14岁少女因为错过最佳治疗时间而被迫截肢。

在回答问题之前，我们先来看看多方的描述。首先是当事人男朋友的描述，再然后是本问题下一位知友询问机场后所获得的事件描述。再结合新闻媒体的描述来看，基本可以推断当事人描述基本属实，所以我个人倾向于航空公司应当付全责，并且补偿当事人因为延误飞机所造成的所有经济方面的损失（时间、精神方面的损失因为无法量化暂且不论），并且公开为此事处理结果而道歉。

我很遗憾地看到该问题下的绝大多数答主都对抑郁疾病的了解极为匮乏，并且带有严重主观臆断的判断。

先说说抑郁疾病的患病率：2019年中国精神卫生调查研究报告显示，我国抑郁障碍的终身患病率为6.8%，12个月患病率为3.6%，其中抑郁症的终身患病率为3.4%，12个月患病率为2.1%。其中最高病发期为20到30岁，患者男女比例大约1:2。并且抑郁疾病终生复发率极高，超过85%，绝大多数有过抑郁史的患者都会被该疾病伴随终生。同时又因为抑郁症确诊率只有10%到20%，所以绝大多数患者都无法意识到自己得了抑郁疾病。

这意味着，中国至少有9500万以上的人会受到抑郁疾病的困扰。其中又因为20到30岁为高峰期，所以年轻群体的抑郁比例要尤为凸显和严重。而能在知乎上讨论问题的用户，绝大多数年龄也正好分布在20到30岁这个区间，而大多数人的社交圈平均年龄都和自己的年龄相当，所以事实上很多答主都没有意识到抑郁病患者就分布在自己的身边。在如此高的比例下，你还能毫不在意地说“抑郁症患者就不应该去坐飞机”吗？

记者以旅客身份询问春秋航空客服，一名客服工作人员称：“不建议抑郁症旅客乘机，建议选择其他出行方式。”如遇紧急情况需航班出行，则需出示医生开具的病情说明及适宜乘机证明，并以机场工作人员现场判断为准。如遇航班拒载，赔偿方面“以现场操作为准”。笔者可以断定，说出这句话的春秋航空客服自己都没有意识到，春秋航空公司已经搭载过多少抑郁症患者乘机了，他们更不会想象到，他们航空公司每一个飞机上的旅客都至少有10个人以上会有抑郁症。

我们再来分析这件事情本身：当事人最开始因为双手颤抖、面色状态差而被刘姓工作人员用十分不恰当的方式询问（在大庭广众之下询问隐私），并且说出了各种对抑郁症患者攻击性十分巨大的话语。哪怕是一个精神状态完全正常的女性也容易情绪激动，更何况是精神状态更加脆弱的抑郁症患者？如果刘姓工作人员没有多此一举去横加干预，这件事情根本就不会发生，也根本就不会节外生枝对当事人造成巨大损伤。就像当事人前面坐了八次航班没有任何问

题，偏偏到你这春秋航空公司的航班就出了问题。

无论是春秋航空公司的工作人员还是该问题下的各位答主都在说："如果放任抑郁症患者上去，患者在飞机上闹事怎么办？"并且因为前段时间有一个人在飞机厕所里意图自杀，给航空公司和同航次乘客带来损失，所以春秋航空公司和很多答主都会拿这件事情说事。但是说这话的人也根本不会想到：这么多年来，乘坐飞机的抑郁症患者少说也有数亿人次，抑郁症患者在飞机上自杀的概率比飞机坠机的概率还低，更何况前段时间飞机上自杀的那个人有没有抑郁症还是另一回事。

抑郁症自杀率的确很高，但是每年十几万自杀的抑郁症患者在任何地方自杀都几乎不会想到在飞机上自杀，因为大多数抑郁症患者自杀是最害怕给其他人添麻烦的。因为一次有人在飞机上自杀而禁止抑郁症患者上飞机，和因为飞机坠机出事而让全中国所有飞机停飞这件荒唐的事情没有任何区别。

说这话的人也同时忽略了：当事人为什么这么情绪激动和崩溃？抑郁症仅仅只是会导致当事人情绪脆弱，但是根本原因是刘姓工作人员在大庭广众下对当事人极为粗暴的对待方式，严重刺激到了当事人的情绪。就这样，刘姓工作人员居然还能说出："她说的话前后矛盾，一会说因为情绪激动状态不好，一会说因为抑郁症状状态不好。"这种逻辑是真的荒谬！这件事情就好像是我去惊吓一个患有心脏病的人导致心脏病患者病发死亡，我说："这个心脏病患者前后矛盾，一会说因为心脏病病发死亡，一会说因为我的惊吓死亡。"

并且抑郁症患者和其他精神病患者不一样，抑郁症是一个没有任何攻击性的精神疾病。所有担心抑郁症患者会在飞机上闹事伤人的疑虑都是谬论，即使是重度抑郁患者在飞机上忽然严重病发，也只是长时间的无声哭泣和抑郁躯体化导致的昏迷。

再说点题外话：笔者平均每年都会坐十次以上的航班，春秋航空公司是笔者坐过的所有航空公司里服务质量和服务态度最恶劣的航空公司，没有之一。

首先在公司规定上，春秋航空公司延误3小时以内不会给予任何赔偿，并且即使延误了也无法退票、改签。即使延误3小时以上甚至取消航班也仅仅只是提供全款退票，因为延误航班和取消航班对客户造成的所有损失春秋航空公司不会承担一分，并且对顾客态度极为强硬。

其次在服务质量上，春秋航空公司的航班延误率高的吓人。笔者一共坐过11次春秋航空公司的航班，7次延误，2次取消航班（并且除了全额机票退款以外没有任何赔偿措施），仅仅只有2次是准时起飞准时到达的。我个人就经历过一件事情：提前三天买好机票，本来是晚上十点起飞，结果到了十点钟突然说延误到十一点，然后又说延误到凌晨一点，到了凌晨一点又说延误到凌晨两点，到了凌晨两点又忽然取消航班，并且除了全额退款以外没有任何补偿措

施，且航空公司经理服务态度极差。而我当时又急着去往目的地，被迫买了第二天清晨一千三百多元的机票。

并且春秋航空公司会做出各种各样让人窒息的操作，例如卡时间：公司规定延误3小时以上才能全额退款，于是官方时间经常会显示延误2小时59分钟，但实际上飞机延误了3小时30分钟，实际起飞时间和官方显示的起飞时间经常不符。

再说硬件质量上：春秋航空公司的飞机座位间距和大小是所有航空公司最窄的，环境也是所有航空公司里最差的。至于不支持免费托运、飞机上没有餐食和饮品这些廉价航空标配，笔者已经厌烦得不想叙述了。

笔者本人也是抑郁症患者，就说说前两个月的一件事：笔者当时因为友人去世，陷入严重焦虑抑郁状态，在候机厅抑郁症状严重发作，表现出了严重的抑郁症状：情绪激动，全身冒冷汗，接近昏厥，泪流不止。比这位新闻的当事人所表现的抑郁症状“手抖”还要严重得多。

深圳航空公司登机口检票的工作人员看到我的状态后，非常关爱和体贴地为我端来了热茶水，并且坐在我身边亲切地安慰和陪伴。准备登机后，该工作人员向飞机机组人员通报了此事，并且说明了我的抑郁症倾向。机组人员在知道此事后不仅允许我登机，而且在飞行全程都给予了我特别的关照和物质上、精神上的帮助：帮我拿行李，给予热茶水和食品等等。飞机起飞后的十几分钟，我的抑郁症状已经完全恢复正常，但直到飞机落地后，机组人员都在全程关注我的精神状态和身体状态。

而相比深圳航空公司的做法，春秋航空公司的做法先不说是否违法，至少可以称之为冷酷，甚至丧失了人性。

最后再引用当事人男朋友的一段话：“刘某某说的很多话我作为一个正常人听了都很生气，完全就是在戳抑郁症患者的痛处。然后刘某某就打电话向机长以及他的上级汇报，说我女朋友是因为病情的原因情绪激动，最后机长决定不让我们登机，导致我女朋友无法第二天及时赶到南京就医。现场很多机场工作人员都在求情，刘某某依然无所动摇。我女朋友约的是10月14日早上的医生，这个医生平时特别难约，而且每个月定期看医生对我女朋友非常非常重要。对我们来说，赔我们多少钱都是次要的，主要的是错过了就医对我女朋友来说真的很可怕。我女朋友经过快一年的治疗，抑郁症已经快痊愈了，基本不会发病了，可是昨晚她哭了一路，有严重的轻生倾向，说不想活了，连去正常地看个病都看不了。以前坐飞机从来没任何人阻拦过她，难道抑郁症患者在外就要被处处刁难吗？”

中国的精神医疗水平极为落后，抑郁症患者在看病方面遭遇的困难极为严峻。同为抑郁症患者，并且接触了很多该群体的人，我对当事人男友说的很多

事情都非常感同身受。

希望有一天，这个世界能有更多的善意，不要有那么多无端的恶意与攻击，愿每个善良的人都能被这个世界温柔以待。