

虹桥机场两客机险相撞 民航局:塔台管制员指挥失误

一、事件舆情概况

2016 年 10 月 11 日 11 时 54 分,东方航空一架航班号为 MU5643 的空客 A320 飞机从上海虹桥机场滑出,12 点 03 分在塔台指挥下进入 36L 跑道。于 12 点 04 分得到塔台指令可以起飞。然而就在飞机已加速到 110 节,时速超过 200 公里的时候,难以置信的一幕发生了:另一架同属东航的 A330 飞机居然在准备横穿这条跑道!

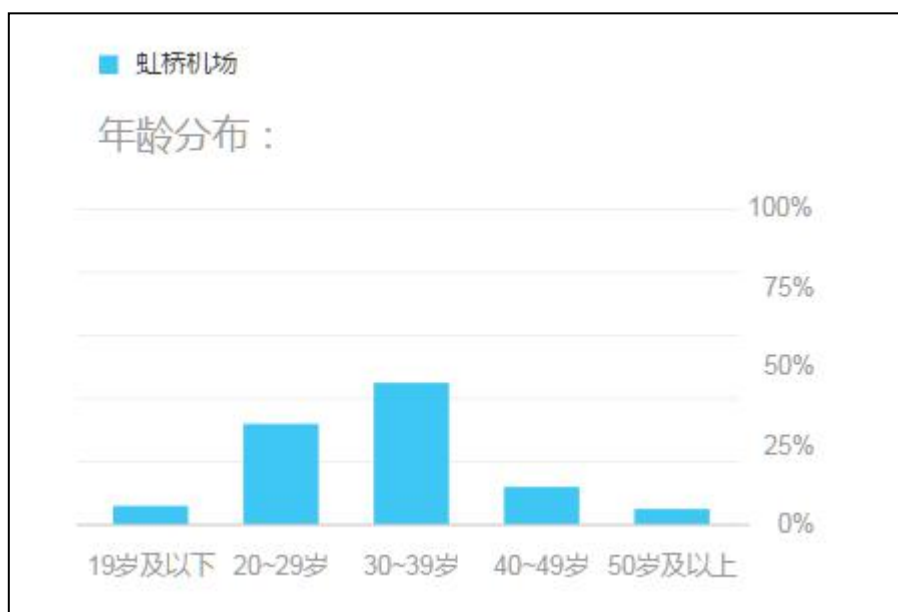
发现有飞机横穿跑道的 A320 飞行员短暂判断后决定加速起飞,发动机以最大功率工作,速度 130 节,以最强劲推力带着飞机成功起飞,从穿越跑道的 A330 飞机上空飞越,避免了一场惨剧的发生。民航华东局官网随后通报证实此事,称立即组成调查组展开调查。



(图片来源于网络)

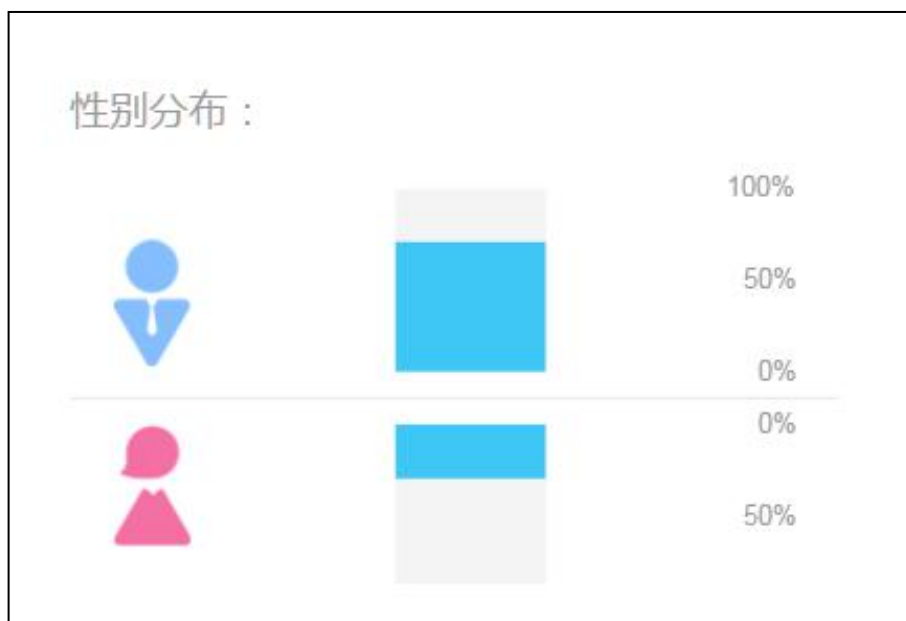
二、事件舆情监测数据

1、需求分布图



(图 2：年龄分布图)

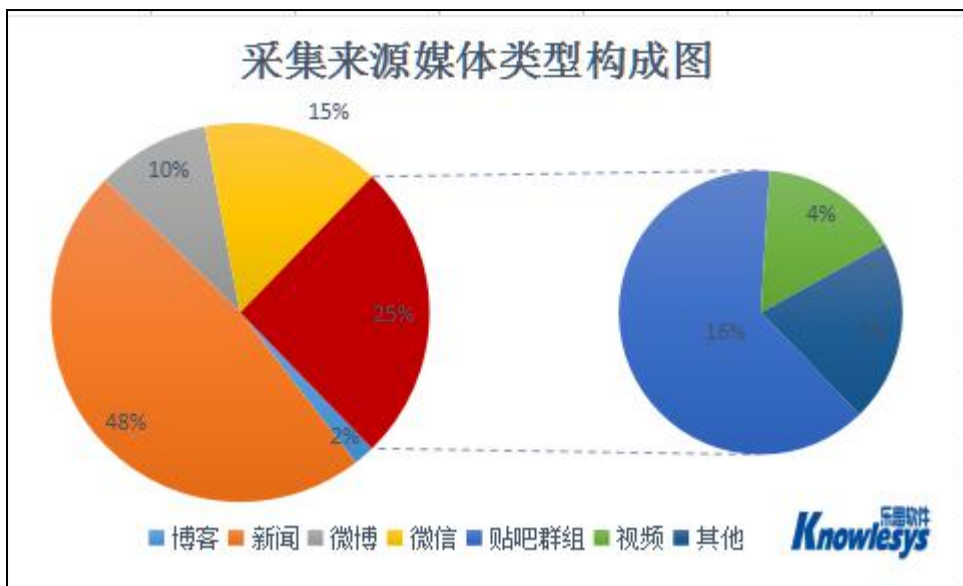
在年龄分布图中，我们可清晰的了解到，30—39 岁阶段对于“虹桥机场客机险相撞”关注度占比最大，基本达到总比例的 50%，其次排在第二的是 20—29 岁。因为工作生活需要，年轻阶层对于航空舆情的关注更大。



(图 3：性别分布图)

在男女性别比例图中，男性的关注度很明显高于女性，男性占比高达 70%，而女性占比只在 30%左右，男女比例的差异更好的说明性别带来的关注领域的差异。

2、采集媒体构成图

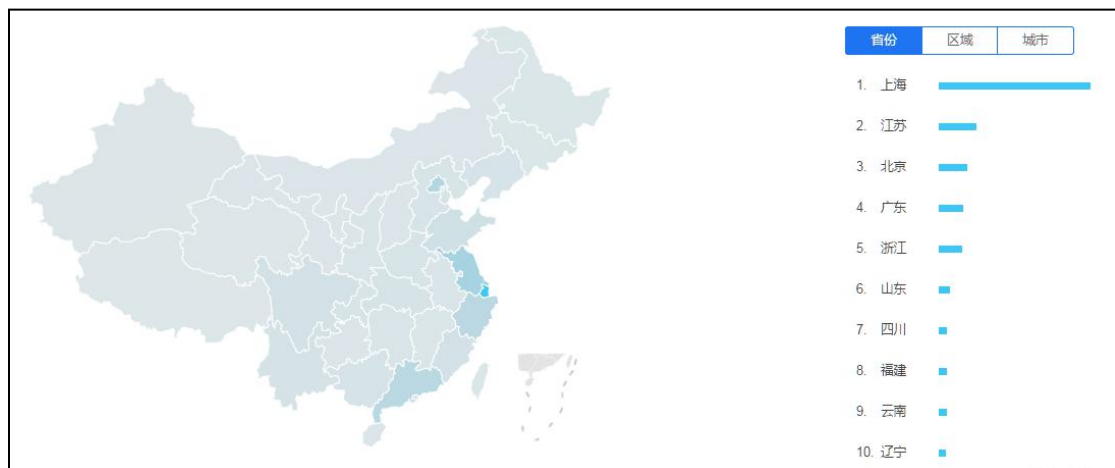


(图 4：采集来源媒体类型构成图)

从乐思软件舆情监测中心的数据分析，在采集的媒体来源中，新闻占比第一，达到 48%，相关数据总计 6383 条，其次是贴吧群组占比达 16%，数据量共计 2152 条，排在第三的是微信，占比 15%，数据量共计 2037 条。新闻作为主流媒体，在舆情传播中数据量排在第一也是理所当然。

3、地域舆情分布图

地域舆情分布图中，事发地上海舆情热度排在第一，呈蓝色高亮显示，成为了此次“虹桥机场两客机险相撞”事件的舆论主场。其中江苏作为上海的“邻居”辐射影响，地域舆情也持续走高，排在第二。



(图 5: 地域舆情分布图)

三、网友热议

1、希望民航局彻底调查，严惩相关人员

@财经股道：这个可是个比天还大的事，不能仅用工作失误来界定，因为一旦发生撞机，机毁人亡，数百人将失去生命，上千个家庭将变得不完整，希望民航局彻查此事，严惩相关责任人及主管领导，不能仅仅罚酒三杯草草了事。

@吗拐 49519：相关人员撤职查办，该判刑判刑，不能因为侥幸没有发生事故而当没事发生！

@萧大虾虾：拿千百条人命当儿戏，死刑不为过吧？

2、表示理解：人都有犯错的时候

@兜上尿不湿：人，肯定会出错。还是得加强计算机控制系统才比较安全。

@密炼川贝枇杷膏：至少没有推卸责任，是塔台的失误就承认了，后续处理要处理好就完美。

3、为临危不乱的机长点赞

@-拉丁-：1977 年 3 月国外发生过类似事件，不幸的是两架波音 747 在跑道上相撞死了 583 人。相比之下上海虹桥机场起飞冲突万幸没相撞，要感谢那位紧急拉起飞机的机长。

@5647476850：必须奖励给那个直接起飞的驾驶员：RMB300 万！是他果断的处置作出直接起飞决定！否则后果是机毁人亡！

四、舆情总结

机场跑道是戒备森严的禁区，机场调度更是人命关天的细致活。为什么虹桥机场居然出现了一架飞机横在另一架正在起飞的飞机面前这种事呢？虹桥机场两客机险相撞事件发生后，网络舆情持续高涨，网友前仆后继的发帖开始喷涉事的管制员，甚至有人提出残忍的处置，要求给予管制员死刑。在事发后 48 小时，官方没有对网络舆论进行主流引导，导致谣言和激烈的喷子大批量的发帖，网络评论众说纷纭，官方舆情处置表现出不成熟的特点。

此次“虹桥机场两客机险相撞”事件伊始，网络舆情声势浩荡，且负面舆论占据主导。事发后 8 小时，东方航空官方微博发文：“2016 年 10 月 11 日下午 12 点 03 分，在虹桥机场运行过程中，机组按空管指令飞行，发现飞行冲突，及时机动处置，此情况已报民航有关部门调查。”官方第一时间给了公众一个交代，做到了舆情应对的第一原则“快速反应”。但是发文内容简短似有些仓促，对待险些遇难的受害者没有任何情感角度的理解和道歉，这难免让公众寒心。危机发生后，公众关心的问题只有两方面：利益和情感。不管事情谁对谁

错，作为企业必须第一时间站出来承担责任，这样才能有效为之后的舆情应对铺垫道路，得到公众的理解和支持。其次事发后，情感问题更是不可忽视的，受害者在意企业是否重视自己的感受，希望得到安抚和慰藉，在此方面东方航空处于缺位状态，没有打好情感牌。

民航局介入调查后，表现出高度的重视。10月12日，中国民用航空华东地区管理局官网发文：“进行调查，初步判断，该事件是一起因塔台管制员指挥失误造成跑道侵入的不安全事件。目前，调查工作还在进行中。”事发后一天，舆情将进入传播扩散期，这个时候传播“谁”的信息就成了舆情处置能否成功的关键，东方航空选择了权威的民航局。民航局给出的原因是“塔台管制员失误”，到了这里，官方基本掌握了舆论的话语权，挤压了网络对于客机为什么会横跨跑道的各种猜测和谣言，引导了事发原因的主流舆论。

调查工作还在继续的进行中，东方航空应该实时更新官方微博的信息公布，让每一位公众都能清楚的了解到事情的进展。对于网上的负面舆论和激烈评论，官方应该针对性地邀请媒体、时评人一起见证事件真相，开展评论疏导，回答网友的问题。特别是对于极端网友的评论“要求给予管制员死刑”开展解读，引导网友理智的看待此次的舆情。