

# 东航奇遇记

冬夏

随着中国在东方乃至世界的崛起，国人以及在海外的华人无不为之而欢心鼓舞。尤其是对于我们这些在异国他乡勤奋创业的中国人，尽管我们手持不同颜色的护照，然而“祖国－母亲”是一种永远割舍不断的情缘。随着近年“海归”热潮的蓬勃兴起，游子们无不揣摩着如何为祖国尽力－哪怕是微不足道的小事－也算是发自内心一点点真诚的奉献。虽热我们从未念想过贪图任何回报，但是自古以来中国人总是追奉“好心会有好报”这个情理。

我来自上海，如今在美国西雅图华盛顿大学(简称：华大)谋职。在华大，我熟识数位中国教授，并且深知他们在繁忙的工作之余每年会抽身回国进行学术交流。每逢大家聚会，总少不了交流一下“回国观感”－虽然每回都会提到一些美中不足之处，但是总体上还是体验到“家乡”的温馨。尤其让我自豪的是大家一致公认上海日新月异的变化，并且看好上海将率先成为与国际接轨的世界级大都市。从一九九九年以来，我几乎每年回上海度假，感觉一次比一次好。所以每逢大家评论起上海，我总是尽量强调她的优点而辩解她的缺点。然而，这回当我耐心听完 Q 教授陈述的东航奇遇，我不禁愕然了！

二零零五年十月，Q 教授应邀前往四川成都参加一个学术会议。从西雅图到上海没有直航班机，大家通常是绕道东京或者是加拿大温哥华飞抵上海。当初，Q 教授完全可以选择搭乘美国或加拿大班机返沪，然后再转乘国内航线去成都。然而，他心想何必不直接搭乘东航－来个国际国内一条龙－从西雅图出发途经加拿大温哥华直飞上海再转机飞往成都。于是，他匆匆订下东航联程往返机票，颇为昂贵的票价（一千六百三十元美金）并没有让他动摇，为中国航空业作些力所能及的贡献又何乐而不为也？！虽然从未搭乘东航国际航班，但是 Q 教授知道东航是上海的头牌航空公司，应该没有问题。十月二十日，Q 教授搭乘东航顺利地抵达成都，一路上对东航的服务也颇为满意。十月二十六日早晨，他于九点零五分搭乘东航 5402 班

机从成都飞往上海浦东机场，并将在当日赶乘东航 581 班机于下午三点四十五分起飞前往加拿大温哥华。可是，当在飞抵上海浦东机场后，Q 教授突然发现自己的回程机票不翼而飞了。“啊呀，糟糕！”然而凭借多年走南闯北搭乘飞机的经验，他很快镇定下来，心想如今大多数航空公司都是使用电子票，只要计算机网络上记录，应该可以登机。于是，Q 教授来到问询处，陈述了丢失东航机票的经过。问询处人员将他“遣送”到东航问询台，以获取解决方法。耐心而又急切地排队等了许久，终于轮到 Q 教授又一次陈述了一遍来龙去脉。随后，东航工作人员在计算机网络的乘客名单中确认电脑里有他的档案。正当 Q 教授松了一口气之际，东航工作人员发话了：“先生，对不起，您必须凭机票领取登机牌。请去售票处补票。”

“补票？你们不是确认我在乘客名单上吗？难道不能以此为证发给我登机牌” Q 教授开始着急起来，这时他仿佛意识到问题的严重性。只见那位工作人员与周围的其他同事商量了一会儿，回来无可奈何地告知：“没有办法，您必须凭机票领取登机牌”。当时，Q 教授没有与任何人争辩，“凭机票领取登机牌”仿佛是一条无可非议的“真理”，本能告诉他一切努力都将是无济于事。于是，他来到售票处“补票”。“先生，今天 581 航班的票价是一千六百三十美元，但是明后天的票价会便宜一些，您决定哪天出发？”“我是补买遗失的一张今天回程的机票，不是要买一张新的机票”曹教授无力地作最后一次申辩，然而他很快发现这又是一次徒劳，东航这次是“斩定”他这位“美国佬”了。是啊，上海人哪能错过如此千载难逢的机会！此时此刻，Q 教授反倒是平静下来，他掏出他的信用卡，大方地划了一千六百三十美元，“潇洒”地又买下一张途径温哥华回西雅图的单程票。东航的那位售票员似乎被曹教授爽快的举措感染了，其中一位“好心”人致电去东航总台询问能否为 Q 教授免费升级去商务舱。然而，总台的回答是“不可以”。“没关系，请给我登机牌” Q 教授坦荡地回答着，当时他一心只想那到登机牌，尽早离开上海，忘却这里发生的一切。Q 教授终于登上飞机，坐在舱尾的他觉得全身无力，不久便昏昏沉沉地睡着了，一觉醒来已到温哥华了。终于，Q 教授平安地回到西雅图。如今，回想起在上海浦东机场发生的一幕，Q 教授概括为是一场“噩梦”。不过，

令他欣慰的是自己这回可是着实为祖国的航空业慷慨赞助近三千三百美金合计二万五千元人民币！

听完 Q 教授的亲身经历，友人们开始发问我：“设想如果这种事发生在你这位上海人身上，你会这么办？”。我这位一向自诩有能力以不变应万变的“上海人”一时竟不知如何应答。我晓得倘如这种事发生在我身上，虽然我绝对会挣扎，搞到东航上层管理机构，以谋求合理解决方式 – 诸如罚款“补票”而不是“买票”。但是，我相当肯定自己也会落到像 Q 教授那样的结局。当然，我倘如是一位正中“老外”情况当然会有“本质”区别，从而结果肯定是圆满解决。其实，原因很简单 – 我们都是中国人。发自内心的冲动，促使我执笔写下这篇“东航奇遇记” – 作为中国新年的礼物呈献给上海媒体。衷心希望东航能够制定出严格的规范，谨防如此事件的发生。虽然理智上很难接受这种事件发生在今日的上海，但是我晓得其实些事情天天发生在中国，只是我从来没有经历过而已。我期盼着上海能够早日与国际接轨！！