



民航客舱旅客异常行为识别及风险防控探析^{*}

王茂森 赵玉丽（南京警察学院）

摘要：党的二十大提出“推进国家安全体系和能力现代化，坚决维护国家安全和社会稳定”的战略部署。这对民航航空安全增强忧患意识，不断提升防范化解重大安全风险的能力提出了新的要求。客舱安全作为航空安全的重要组成部分，对于民航整体安全水平具有直接影响，加强客舱旅客异常行为的识别和风险防控能力建设，是实现民航安全与稳定的重要途径。

关键词：旅客异常行为；风险防控；民航客舱

1 引言

1.1 研究背景

飞机作为高效率便捷的代步工具，舒适性优良的特性受到一大批人的钟爱，伴随着经济社会发展程度越来越高，选择飞机出行已经不是少部分高层次人士的选择，如今变得越来越“平民化”。旅客对中国民航系统的高质量服务需求变得更加普遍，要求也愈来愈高，尤其是空防安全问题备受关注。

航空安全面临的扰乱事件和犯罪行为为背景日益复杂，社会危害性日益加重。甚至在科技社会高度发展的今天，客舱扰乱行为和犯罪行为已经由传统的单一犯罪形态，逐步转变为非传统的多元化犯罪形态。这就要求民航公司不仅要提高自身的服务水平，而且在加强航班安全性基本建设方面也势在必行。机上安保员作为最直接接触扰乱行为和犯罪行为的主体，是航班安全的最后一道“防火墙”，自1973年国务院和中央军委决定派遣安全员执行安全保卫任务开始，航空安全员队伍历经多次完善发展，对异常行为的先期识别、前期处置已经变成了其客舱安保工作的重点。

1.2 客舱内异常行为对民航安全的影响

客舱内异常行为的识别是维护客舱治安秩序，保障民航安全的前哨站，对保护航空器及其乘员免遭非法行为干扰

具有关键性作用。本文中的异常行为特指在航空器客舱内旅客的各异性行为，是指旅客在航空器客舱内没有表现出明显扰乱性，但又以扰乱航空器秩序和纪律为目的行为未发之前，而表现出的动作和行为。航空安全员只有熟练的应用异常行为识别的能力，才能将“服务性事件”和“危害性事件”精准定位，有效规避对航空器内治安秩序，乃至社会稳定的不良影响。

客舱内异常行为主要包括携带危险品、攻击他人、威胁安全、扰乱客舱秩序等行为，这些行为一旦发生，都会对民航安全造成严重威胁，引发一系列连锁反应，导致旅客被迫紧急撤离、航班延误、客机紧急降落等情况，给航班的正常运行和旅客的安全带来极大的风险。客舱内的异常行为没有得到及时妥善的处理可能会形成安全隐患，引发各类灾难事故，大大削弱航班的安全性能，机组人员以及旅客的生命安全也会受到攻击、威胁或伤害。因此，研究客舱内的异常行为对保障民航安全是十分必要的，既能保障旅客的安全、民用航空器正常平稳运行，也能减少一些不必要的损失。

在研究领域，对于异常行为的识别和处理一直存在着研究匮乏、定义界限模糊的问题，对异常行为的定义和分类没有进行明确分类，难以准确判断何为

异常行为，使得相关领域的从业人员在处理异常行为时缺乏指导和标准，无法有效应对各种情况。对于异常行为的早期识别和处理的重要性已经被广泛认可，然而现有的方法和手段仍然不够完善，民航公安机关和安保人员在面对异常行为时常常很难在极短的时间内做出正确的决策和应对。异常行为的识别和处理是一个复杂而重要的问题，需要深入研究和探索。

2 客舱旅客异常行为管理的现状

客舱内异常行为的先期识别不仅是客舱安全端口前沿，承载着维护客舱治安秩序、预防扰乱行为前哨站等多项功能，更是民航公司提高自身服务水平的窗口，遍布到客舱服务、客舱巡逻、治安盘查等各项工作当中。可以说，异常行为识别是民航客舱维稳工作和安保管制工作的起点，识别工作质量的好坏，不仅关系到旅客对民航服务工作的满意度，更切实的关系到良好治安秩序的建设 and 每个旅客生命财产安全。在如今民航产业转型发展的背景下，探索研究客舱内异常行为识别对于民航服务的提质增效和治安秩序维护大有裨益。随着社会的发展和民航系统的完善，民航公安机关及相关人员从现实出发，总结出了一套对客舱内异常行为的管控机制，在当前民航客舱维稳和安保管制中发挥了重要作用。管控级别由低到高为：现场

沟通调解、隔离教育、行政强制措施。

2.1 现场沟通调解

现场沟通调解指的是当客舱内异常行为发生时，机组人员积极与异常行为人进行沟通，了解他们的诉求，通过调解尝试解决问题，并对其行为进行记录，将信息提交给机场或相关部门，以便将来在其他航班或场所采取适当的行动。现场调解是客舱内异常行为管控中最常见的管控手段，是决定该行为事件性质是否发生改变的基础。其积极作用在于可以把治安纠纷甚至治安案件解决在萌芽阶段，最大限度地降低客舱内异常行为对航班和旅客的负面影响。

在客舱内，通过现场沟通调节化解矛盾的案例屡见不鲜。例如在一架次航班上，由于前排旅客座椅后仰角度过大压迫到后排旅客，两人遂发生口角。期间言语激烈，动作夸张，严重影响了飞行安全和客舱内治安秩序的稳定，后经过空乘与民航公安机关及相关工作人员的现场调解疏导，危害性异常行为并没有扩大化。

2.2 隔离教育

隔离教育指的是在适当的情况下对异常行为人进行教育，让其认识到自身行为的不当之处，引导他们在接下来的旅途中遵守公序良俗，在必要时将异常行为人与其他旅客隔离，以确保其他旅客的舒适和客舱内治安秩序的稳定。隔离教育是在现场发生无法调解的矛盾时而采取的进一步管控手段，其本质上是“害群之马”单独“圈”起来，从距离上产生安全，防止其危害集体的公共利益。

2.3 行政强制措施

行政强制措施是对客舱内异常行为管控的最后防线，指的是当客舱内异常行为入涉嫌违法犯罪，危及到其他旅客和机组人员安全时，民航公安机关依照

《治安管理处罚法》和《公安机关办理行政案件程序规定》等相关法律，现场采取行政强制措施，制止违法犯罪发生，保护人民群众的生命财产安全。

3 客舱异常行为识别存在的问题

3.1 先期识别研究匮乏，行为界限模糊

异常行为识别指的是把群体中对象的行为和一个标准的行为进行比对时，得出对象行为正常或异常的结论，本文中的异常行为特指航空器客舱内旅客的各异性行为。在民航客舱中，旅客和机组人员的行为表现往往是多样化的，涵盖各种不同的情况和行为模式。但是我们从对民航客舱机组人员对异常行为的处理和管制分析来看，管制手段通常具有一定的“滞后性”，难以在异常行为发生前，将隐患及时排除，进而在突发事件发生时陷入被动地位。这不仅反映着对于客舱内先期异常行为识别的研究仍然较少，导致异常行为的早期发现和预防控制缺乏有效手段和方法；同时，由于标准不明确，异常行为的定义和分类也存在着一定的模糊性，缺乏具体的操作性和指导性，对于客舱内的行为无法界定是否为异常行为，缺乏有效的工具和方法，从而给异常行为的识别和处理带来了困难和挑战。

3.2 先期处置失当

由于先期对于异常行为识别的研究匮乏，异常行为的早期识别和处理存在诸多困难和挑战。异常行为的早期识别和处理的不足主要体现在，民航公安机关和安保人员在面对异常行为时往往缺乏足够的训练和经验，无法准确判断和有效应对，造成先期处置失当，异常行为未能得到及时控制，进一步加剧了安全隐患的可能性，给航班的正常运行和旅客的安全带来严重威胁。

3.3 实战处置过程中约束性强

对于客舱异常行为，在实际的处置过程中，民航公安机关和安保人员不仅需要考虑人员及航空器的安全，还受到法律法规的限制和约束。民航公安机关和安保人员需要在法律允许的范围内进行异常行为的处置，异常行为人员的不配合以及客舱内人员的不确定性，给民航公安机关和安保人员在实战处置中带来了诸多约束。民航公安机关和安保人员需要权衡法律法规的要求和旅客的安全需求，在法规允许的范围内处理异常行为处理，使得实战处置的难度加大，对民航公安机关和安保人员而言，法律适用问题更具挑战性。

4 客舱异常行为的成因分析

关于客舱异常行为的成因可以从内因和外因两个角度入手分析，以提高对异常行为的理解。内因方面包括心理因素、社会因素和行为动机等方面对个人的影响；外因方面则从外部环境入手，以情绪感染作为主要依据对群体中的个人进行分析。

4.1 异常行为形成的内部因素

客舱内人员行为异常的主要内部原因是心理因素影响，不同的心理状态和需求可能会导致行为出现各种异常特征，例如，焦虑、抑郁或其他心理障碍等，旅客可能会表现出攻击性或自我伤害的行为。对于机组人员来说，长期压力和工作负荷也可能使他们自身出现异常思想或行为。同时，社会因素和行为动机也会对人们的行为产生影响，家庭环境、社会压力和文化背景等都会对个体的行为模式产生影响。例如，家庭不和和睦或处于紧张环境中的旅客可能在飞行过程中由于心理承受较重负担，进而表现出冲动或过激的行为。

4.2 异常行为形成的外部因素

人类是社会动物，天生就具备情绪感染的能力，旅客内部或者旅客与机组



人员之间的相互影响以及他们与飞行环境的互动都会对异常行为产生影响。例如,旅客之间的内部冲突可能引发一系列问题,进而导致群体性异常行为的爆发。同样,机组人员对旅客相关问题的处理方式不当以及飞行过程中偶发的紧张情况也可能导致异常行为的发生,由服务性事件转化为冲突性事件。另外,由于“踢猫效应”的作用,没有处在“矛盾圈”的其余旅客也可能受其影响,变成负面情绪的承接者,引发大规模的骚动,扰乱客舱治安秩序。

5 客舱异常行为的防控措施

为了确保旅客的安全、维护治安秩序,减少可能发生的意外事件,有效预防客舱异常行为的发生,结合过往民航客舱异常行为案例来看,提升先期客舱异常行为识别能力、改善客舱异常行为处置机制和流程、加强相关法律法规进行约束性管理并优化航空公司的安全文化对于预防客舱异常行为可以起到很好的防控作用。

5.1 提升先期识别能力

在民航客舱异常行为的防控措施中,提升先期异常行为识别能力至关重要,异常行为的先期识别是现场处置“战时”工作的首要环节。这一措施旨在通过强化培训和教育以及开发先进的异常行为检测技术和工具,提前识别和防控潜在的异常行为,从而确保航空安全。一方面,加强对机组人员和地面工作人员的培训。通过系统的培训能够更加敏锐地察觉到异常行为的迹象,使其具备辨识异常行为的能力,及时采取相应措施进行干预和防范。另一方面,随着科技的不断发展,各种先进的技术和工具被应用于民航安全领域。例如,通过使用计算机视觉技术和人工智能技术,可以对旅客的行为进行分析和识别,从而

判断是否存在异常行为的风险。此外,还可以利用声音分析等技术进行实时监控和识别异常行为,排除潜在的安全威胁。

5.2 改善异常行为处置机制和流程

改善客舱异常行为处置机制和流程旨在加强民航公安机关和保安人员的应急能力,不仅需要为民航公安机关和安保人员进行全面的针对性培训,培养他们冷静、果断和专业的态度,能够在紧急情况下迅速做出正确的决策和行动,还应定期进行模拟演练,提高应急反应和处置能力,并完善与地面安全部门的协同配合,建立紧密的沟通和协作机制,确保信息的及时传递和共享,必要时提供技术支持和指导,进而提高处置异常行为的效率和效果,确保旅客和机组人员的安全。

5.3 加强法规进行约束性管理

法律法规的目的是用来约束规范人们的日常行为,对于异常行为而言建立起一套完备的法律框架和管理机制,对保障客舱及旅客安全能起到更好的效果。针对客舱异常行为,应加强相关法律法规的制定和修订,明确规定客舱异常行为的定义、责任和处罚等方面,确保其与时俱进、科学合理,为相关管理提供明确的法律依据。此外,立法还应考虑到国际民航安全标准和实践性,明确客舱异常行为的报告和处理程序、加强信息共享和协作机制建立起有效的监督和评估机制,积极与国际法对接,以便更好地应对跨国航班中的异常行为,保障旅客和机组人员的安全,确保民航客机的安全运行。

5.4 优化航空公司安全文化

部分客舱异常行为的发生还可能与航空公司有着密不可分的关系,建立积极的安全价值观、确立行为规范、改进

乘机体验以及提高服务质量可以有效避免客舱异常行为的发生。首先,航空公司可以通过制定明确的行为准则规范员工在工作中的行为举止,认识到他们在保障旅客安全和航空安全方面的责任,并将其作为首要任务。其次,应该重视客户体验感,不断提高服务质量。最后,引导建立良好的客舱氛围,乘客自觉维护客舱秩序,更好地预防和应对客舱异常行为,确保客舱安全、减少异常行为的发生。

基金项目: 江苏省大学生创新训练计划重点项目“客舱内异常行为识别研究”(202112213065);民航局安全能力建设项目“‘政产学研用’协同视域下的空警队伍建设研究”。

参考文献

- [1] 沈海滨,张妍.民航旅客异常行为识别指标体系研究[J].安全与环境学报,2020,20(4):1397-1405.
- [2] 张艺严.浅谈异常行为识别在我国民航中的应用[J].民航管理,2020(1):66-68.
- [3] 李康.跨多时区航线飞行员疲劳特征及风险防范研究[D].天津:中国民航大学,2019.
- [4] 张艺严.浅谈民航异常行为识别[J].民航管理,2018(6):27-28.
- [5] 李云.中国一线城市民航航班延误的公共安全风险研究[D].广州:华南理工大学,2018.
- [6] 纪毅.空中交通管制服务风险管理防范对策分析[J].科技创新导报,2017,14(27):162+164.
- [7] 冯锁柱.治安纠纷调解机制研究[J].公安研究,2004(6):50-53.
- [8] 叶文同.完善现场治安调解机制探析[J].公安研究,2009,176(6):16-20+73.