

# 飞行事故调查： 尊重事实和科学的严谨过程

3月27日，“3·21”东航MU5735航空器飞行事故的第二部黑匣子被找到，已送往专业实验室进行译码，事故调查工作仍在持续进行。从严从实从细做好事故调查处理各项工作，尽快查明原因，既是为了全面、准确还原事件真相，明晰各方责任，也是为了总结教训、排除隐患，告慰逝者。民用航空器飞行事故的调查应如何开展？此次事故的调查有何难点，结果何时才能出来？围绕飞行事故调查过程中公众关心的热点问题，记者采访了民航领域的相关专家。

## 飞行事故调查包括哪些环节

“民用航空器飞行事故调查一般依照《国际民用航空公约》的规定进行，事故发生后，包括我们国家在内的各个缔约国，都遵循这一公约的有关规定，对事故进行严审，细致地调查，包括搜寻救援、现场勘查、实验验证、原因分析、提出安全建议等环节。”南京航空航天大学副教授盛汉霖告诉记者。

记者了解到，在具体履约方面，中国民航局2000年发布了《民用航空器飞行事故调查规

定》，并于2007年修订为《民用航空器事故和飞行事故征候调查规定》。根据相关规定，飞行事故调查一般根据事故等级、事故征候类别和属地化管理原则，分别由国务院、民航局、事发所在地地区管理局、事发所在地监管局组织实施。中国民航科学技术研究院航空安全研究所所长舒平表示，在我国，这种重大事故一般是由国务院或者国务院授权有关部门组织事故调查组进行调查，其中会成立多个专业小组，比如飞行组、适航组、机场组、公安组等，按照各自的职能展开相关调查。

在这次“3·21”东航MU5735航空器飞行事故发生后，中国民航局于事故发生当天启动应急机制，派出工作组赶赴现场。

“在事故调查过程中，应遵循独立、客观、深入、全面的基本原则。”盛汉霖介绍，调查应当由组织事件调查的部门独立进行，查明事件发生的原因，并深入分析产生这些原因的因素，包括航空器设计、制造、运行、维修、保障、人员培训，以及行业规章、企业管理制度和实施方面的缺陷等。“此外，在查明和研究与本次

事件发生有关的各种原因和产生因素的同时，还应关注与本次事件发生无关，但在事件中暴露出的或者在调查中发现可能影响安全的问题。”

## 为什么找到黑匣子后还要继续搜寻

记者查阅《民用航空器事故和飞行事故征候调查规定》发现，第三十条明确，调查组应进行事发现场勘查，查明航空器、飞行过程、机组和其他机上人员、空中交通服务、飞行签派、天气、飞行记录器、航空器维修记录、航空器载重情况及装载物、通信、导航、雷达、航行情报等各种勤务保障工作，以及事发当事人、见证人、目击者和其他人员的陈述，爆炸物破坏和非法干扰行为、人员伤亡原因等共计15个方面的情况。

黑匣子找到后，现场搜寻工作还会侧重哪些方面？盛汉霖表示，还需找到飞机关键部件的残骸，“黑匣子记录了操作时的数据，飞机最终有没有执行还需通过现场残骸中一些关键部件的最终位置进行判定，比如飞机各个舵面最终的舵面位置等，将二者的数据进行比照，结合才有利于更加全面、清晰地还原事故原

因。”

对于现场调查中尚存的疑点或尚需证实的信息，后续还可通过实验验证进一步分析。“比如对硬件进行检测，综合分析黑匣子中的数据，还原飞行信息和飞行场景。有时还需通过建立飞行器的数学模型来进行电脑仿真，或借助无人机、缩比的样机开展实验，还原整个事故的情况。”盛汉霖说。

## 初步报告和最终调查报告有何不同

民航局事故调查中心主任毛延峰表示，根据《国际民用航空公约》附件13《航空器事故和事故征候调查》的有关标准，初步报告应当在事发之日起30日内发送给有关国家和国际民航组织，应以国际民航组织工作语言发送。

据盛汉霖介绍，初步报告一般由民航局递交，包括飞行事故发生的时间地点、飞机基本信息、飞行经过、航程信息、人员伤亡情况、航空器损坏情况、气象信息等。“不同于最终调查报告，初步报告大多不需要等黑匣子的译码信息出来，也不涉及对事故原因的分析，主要是对此次飞行事故发生的基本情况进行一个说明。”

**事故调查启动后，何时能够得出结论**

根据《民用航空器事故和事故征候调查程序》，最终调查报告的基本内容包括：调查中查明的事实信息、事故原因分析及主要依据、事故结论、调查中尚未解决的问题等。值得注意的是，提出具有针对性、及时性、全面性、可操作性和系统性的安全建议，也是调查报告不可或缺的部分。

“每次事故的教训都是极其惨痛的，安全建议能够起到防止发生相同原因事故以及预防、警醒发生其他原因事故的目的。比如说某个机型的某个部位出现了故障，类似的故障也有可能出现在其他机型上，就要督促同步进行修复和译码分析；如果芯片损伤严重，就可能需要把黑匣子重新送回生产厂家，经历漫长的修复过程。而对整个空难的调查需要综合黑匣子数据、飞机残骸等方方面面的情况进行分析，因而会花费更长的时间。”

“一般来说，调查报告是有时限限制的，应当尽早完成。由地区管理机构组织的事故调查应当在事故发生后的6个月内向民航局提交报告；由民航局组织的事故调查应当在事故发生后的12个月内向国务院提交报告。如果事故原

因确实难以查明，无法按期提交报告，也应当及时递交情况说明，并汇报当前调查进展。”盛汉霖说。

谈及此次“3·21”东航MU5735航空器飞行事故，盛汉霖表示，三方面难点可能会限制调查速度：“首先，一些资料显示飞机失事时基本上是处于俯冲状态，导致机体损毁严重，残骸深插地底且散落面积大，搜集起来较为困难；其次，受搜寻期间降雨、山体滑坡等因素的影响，部分残骸被发现时很可能已经不在原来的位置，不利于后续分析；最后，航班上人员全部不幸遇难，只能通过寻找事故目击证人等方式侧面了解相关情况。”

以中国民用航空安全信息系统2020年6月发布的川航“5·14”事件调查报告为例，这份最终报告正文部分长达131页并包含数百页附录、14份实验报告，全面而详尽地披露了事实情况、分析、结论、安全建议、已采取的安全措施等内容，被多位民航领域专家评为“极为扎实细致的调查”。

“对于任何一起事故的调查，都要尊重事实、尊重科学，保证调查结论经得起历史检验。”盛汉霖说。

据《中国纪检监察报》

# 经过包装美化，“死店”也能做活？

记者调查代运营行业猫腻

“新店没流量？老店没订单？五金冠运营团队，帮您把‘死店’做活。”这是一位代运营商家打出的宣传标语。

现实中，像这样宣称“能将电商、自媒体账号运营好”的商家并不少见。随着互联网经济的发展，越来越多的人开起了网店、注册了自媒体账号，但由于精力有限或素材少难以有起色。一些商家看到了里面蕴藏的商机，着力于帮他人开展网上销售等运营活动，代运营行业应运而生。

然而，记者近日调查发现，一些代运营公司在提供服务时存在诸多违法违规的行为，比如虚假宣传、设置霸王条款、雇佣水军刷单甚至涉嫌诈骗。

多位接受记者采访的专家指出，代运营是一种市场机制下的新的商业模式，应当鼓励其健康发展，但针对目前存在的不规范之处，需要相关部门多管齐下进行监管。

## 合同暗含霸王条款 维权遇到各种障碍

电商平台、社交平台、短视频平台……代运营的服务范围颇为广泛，他们有的广而告之，有的蛰伏在一些贴吧内，在其中发布相关的运营信息。

记者联系了几位代运营商家，据其中一家公司客服人员介绍，其所在公司专门为顾客提供代运营，包括短视频平台运营、直播代播等，“我们从2013年开始就做这个业务了，资质和实力，你可以放心，服务内容应有尽有”。

接着，记者将自己的短视频平台账号告诉了该客服。很快，对方就开始规划之后怎么运营这个账号，并称将由8人组成的团队来运营，3天后给出详细的运营方案。

此外，对方还承诺，如果同时运营短视频和直播，曝光率可以达到单月10万次以上，粉丝数也会达到2万人左右。

接下来就是收费环节，直播运营的基础服务费是一个月1万元，加上短视频运营，每个月要收取1.5万元。下单后，凭订单号产生合同，随后完成签订。

在对方发来的合同样本中，记者注意到，账号拥有的甲方无权利单方面终止本次交易，并且基础服务费并不是代运营的全部费用。若因甲方主观原因要求暂停

## 虚假宣传诱导下单 雇佣水军暗刷流量

除了合同问题外，有的代运营

公司还存在虚假宣传、违规刷单等行为。

来自安徽安庆的李杨前不久在某公司购买了一项短视频代运营服务。该公司承诺提供150条包括后期剪辑的原创视频脚本，后通过视频来吸引流量，增加粉丝。经过协商，李杨以一个月7000元的价格购买了全套服务。

可一周后他发现，该公司提供的视频脚本竟是抄袭的，视频剪辑也很粗糙。李杨遂向该公司提出解约，但对方矢口否认抄袭事实，且拒绝协商和退款。

记者注意到，不少代运营公司在宣传时都会提到一点，涉及流量部分均是通过合法渠道吸引而来，并不存在雇佣水军、刷好评等行为。可事实真是如此吗？

在某社交群，记者发现有人张贴出疑似水军的广告，添加其为好友后得知，对方是专门为代运营公司提供水军服务的主要业务就是给新店刷评论，营造出这家店的产品广受欢迎的假象。

“目前不少人在做博主，代运营公司也盯上了这块‘肥肉’，所以我经常和代运营公司打交道。通常代运营公司会将需求发给我，我就负责在水军群中招募水军，然后这些水军就涌正在被代运营的博主账号，开始刷评论。”上述负责给代运营公司刷评论的人告诉记者。

这样的现象并不是孤例。2021年10月，江苏省苏州市虎丘区市场监管局执法人员根据线索，发现苏州高新区某代运营公司为提升代运营客户满意度，拓展代运营业务，帮助其运营的网店店铺提高在电商平台内的流量、交易量等数据，涉嫌在运营过程中帮助网店经营者进行刷单炒信。

经查，当事人自2018年起帮助网店经营者进行刷单炒信，刷单主要步骤为：量身定制针对性刷单计划，由公司专业刷单操作人员通过刷单平台购买“空单”，以“空包裹”形式生成快递信息或自行找人采取“拍A发B”模式生成快递信息进行刷单操作，刷单操作完成目标后，刷单操作人再将刷单佣金部分交给平台或刷手，将佣金差额交给该公司主要负责人进行结算获利。当事人从2018年至案发，共完成虚假交易订单记录12.1万余单。因违反反不正当竞争法，当

事人被处以罚款30万元。

## 包装美化骗取财物 企图暴富反落圈套

记者梳理发现，还有的代运营公司涉嫌诈骗。

近日，山东临沂警方打掉一特大诈骗犯罪集团，现场抓获133人。该团伙专门寻找销量较低的网店，谎称可代运营提升销售额，骗取受害人财物，自2019年起共实施诈骗350余起，涉案金额2000余万元。

无独有偶，前不久山东泰安警方通报称，2022年1月，谢某报警称因自己的网店店铺销量不佳，于是在网上找到一家代运营公司对其店铺进行包装、美化，以此提高销量。在花费7000余元后，店铺不仅销量未提升还被封禁，而代运营公司还要求缴纳升钻、引流费用。警方经调查，将高某等犯罪嫌疑人抓获，高某等人对其犯罪事实供认不讳。目前，高某等人已被刑事拘留。

记者注意到，不少代运营公司

公司和委托方之间构成合同关系，应当按照法律规定和合同约定履行相应义务。但是实践中，部分代运营公司资质不足，存在虚假宣传行为，虚构或夸大自身运营能力，在收取高额代运营费用后怠于提供服务，这种行为违反了民法典的相关规定，构成违约，应当承担违约责任。

对于代运营公司雇佣水军刷流量的行为，郑宁认为，此举扰乱市场秩序，违反了反不正当竞争法。

反不正当竞争法规定，经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。经营者违反规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的，由监督检查部门责令停止违法行为，处二十万元以上一百万元以下的罚款；情节严重的，处一百万元以上二百万元以下的罚款，可以吊销营业执照。

北京云嘉律师事务所律师赵占领还提醒道，代运营公司如果在运营过程中从事违法活动，以侵犯他人名誉权或隐私权为例，被侵权方追究的是账号注册者的法律责任，而不是代运营公司的法律责任，这就需要账号注册者在签订代运营合同时，对一些可能影响到自身权益的情况提前作出约定，以维护自己的合法权益。

“如果实在需要找代运营公司，则应该擦亮双眼，选择正规公司。将账号交给代运营公司后，也要经常对进度进行跟踪，一旦发现违法信息，应立即要求代运营方删除。”赵占领建议，签订服务合同时，委托方须仔细阅读合同内容，发现不合理处及时与代运营方协商修改，谨防合同诈骗。

在郑宁看来，代运营是一种市场机制下的新的商业模式，应当鼓励其健康发展，针对目前存在的不规范之处，需要多管齐下进行监管。

“建议由监管部门或者行业协会制定代运营服务标准，明确服务内容，提供标准化的格式合同。同时与司法机关形成联动机制，及时查处违法行为。”郑宁说。

据《法治日报》

# 春光灿烂



位于杭州拱墅区申花单元西侧的大运河亚运公园，占地701亩，总建筑面积18.5万平方米，由“一场一馆一广场两中心”组成，总投资约28亿元，杭州亚运会期间将承办乒乓球、霹雳舞和曲棍球赛事，公园于2021年11月正式建成对外开放。记者邹伟峰、李国峰 摄

# 功能齐全、残健通用 车载流动厕所 让城市更暖心



残疾人士通过电动轮椅升降台进入车载流动厕所。通讯员李忠 摄

本报记者 记者李国峰报道“上车没问题，轮椅转动起来也没问题，里面的抽水马桶周围安装了扶手，无障碍设施一应俱全……”来自杭州西湖区灵隐街道的残疾人陈韶吟坐着轮椅，经由电动轮椅升降台，顺利地进入车厢，径直来到车尾宽敞的第三卫生间。近日，为迎接杭州亚（残）运会，西湖区上线了车载流动厕所（卫生间），第一批残疾人朋友进行了体验。

据西湖区综合行政执法局相关工作人员介绍，为保障2022杭州亚（残）运会，西湖区城管局专门购置了车载流动厕所（卫生间），为出行居民特别是残疾人群体带来便利。与传统移动公厕

相比，移动式车载流动厕所能够快速出动，精准到位。传统的移动公厕投入使用时，一般需要运输车辆及叉车配合装卸，不仅需要耗费较多的时间，且部分公厕需外接化粪池，需要三波不同工种的人相互配合才能完成，更耗费人力。而移动式车载流动厕所，只需一名驾驶员就可以正常投入使用，有效地降低了人力和时间成本，提高了使用效率。

此外，从车前门开始，左右依次排列着5个独立卫生间，空间较大，特别是占据整个车尾第三卫生间还同时配备有婴儿护理折叠台面等设施，方便宝宝更换纸尿裤。

# 义乌供电：交房办电“零时差”

感谢供电公司的贴心服务，把办

电业务搬到了交房现场，营业厅都不用去，真是太方便我们老百姓了！”刚拿到新房钥匙的市民王丹明高兴地说。

3月24日，国网义乌市供电公司城区供电所组织共产党员服务队，前往义乌壹号院庆云二区交房现场，为客户办理用电业务申请、答复供电方案，实现交房与办电“零时差”，让群众“一次都不跑”。据统计，“交房即办电”施行以来，该所已累计为9000余户办理了“入住即用电”业务，客户电

力“获得感”全面提升。

近年来，为更好服务当地经济社

# 开化公路：守“小门”护“大家”



连日来，浙江开化县公路港航与运输管理中心工作人员值守在县城花坪小区，严把疫情防控关。面对疫情，中心积极配合社区做好防疫工作，严格执行测温、亮码、戴口罩、消毒等预防性措施。徐曙光

## 横版污水处理厂一期工程项目：

# 落实防疫责任 确保安全施工

为做好施工现场疫情防控工作，日前，浙江交工集团横版污水处理厂一期工程项目部组织开展两天一次核酸检测采样，保证全体人员48小时内核酸检测有效。

据悉，接到上级通知后，横版污水处理厂一期工程项目部疫情防控小组立即行动，30分钟内完成对接区质安站

丁奇