

日航风波

始末

●王云鹏 著



世界知识出版社

“日航风波” 始末

王云鹏 著

世界知识出版社

图书在版编目(CIP)数据

“日航风波”始末/王云鹏著. —北京:世界知识出版社,

2002.7

ISBN 7-5012-1756-4

I.日… II.王… III.民用航空-旅客运输-服务质量-事件-日本 IV.F563.136

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第041628号

责任编辑 李豫生

封面设计 姚少春

责任出版 林琦

责任校对 张娟

书 名 “日航风波”始末
“Rihang Fengbo” Shimo

出版发行 世界知识出版社

地址邮编 北京市东城区干面胡同51号(100010)

网 址 www.wapbook.com

经 销 新华书店

排版印刷 世界知识出版社电脑科排版 世界知识印刷厂印刷

开本印张 850×1168 1/32 9印张 227千字 4面插图

版次印次 2002年8月第一版 2002年8月第一次印刷

印 数 1—8000册

定 价 20.00元

版权声明 翻权所有 版印必究

序 言

《“日航风波”始末》汇集“日航风波”的全过程，从风波起因到风平浪静握手言和，作者以细腻笔墨刻画得入情入理，阅后给人启迪。

“日航风波”开始时恰似“一团熊熊烈火”，结束时变成“一缕袅袅炊烟”，甚至是双方共同庆祝圆满解决的花火。在一段时间里，在大江南北长城内外，闹得沸沸扬扬、家喻户晓，可以说“日航风波”之大，影响之深，来势之凶猛，媒体介入之广之深都是新中国成立以来在涉外经济纠纷中少见的。

风波的调解解决，避免了一场费用昂贵旷日持久的法律诉讼，以最快捷的方法平息了风波，取得了没有胜诉败诉的“双赢”结果，维护了当事人双方的情面和友谊。它开创了建国以来最引人注目的涉外经济纠纷圆满解决的先河。风波和解解决的意义远远超出了事件本身，对我国加入WTO后，大量出现的涉外经济纠纷的解决具有一定的参考价值。风波和平解决维护了中日两国人民的传统友谊，有利于中日两国民间交流与合作关系的发展。

《“日航风波”始末》即将出版是一件值得庆贺的事情，故乐以为序。

文 迟

序言：对一个老问题的思考

“现在世界上究竟谁怕谁……”稍有年纪的人都唱过或熟悉这首歌，当时的回答是肯定的，无疑义的；在见了面就伸拳头、掉过脸就骂娘、疯狂进行冷战的年代，也许只有这样的思考和选择，才是正确的，合乎逻辑的。

事情过去了几十年，当人们站在新的高度，用一种新的理念、新的价值观重新审视、探讨和回答这个问题的时候，才发现，原来事情并不是这个样子的，或者说，并不完全是这个样子的。随着历史的前进，人类正在越来越多地选择另一种途径和方式来解决彼此之间的矛盾和发展中的问题：概括地说，就是由战场走向市场。

“日航风波”的圆满解决，说是双赢也好，多赢也好，它的价值，它的耐人寻味处，它对以后的影响，就在于事情的有关各方都比较好地运用和体验了这样一种解决彼此纷争的途径和方式。

“风波”之后，日航做了不少改进，服务项目增加了，服务水平提高了，有消息说，不久的将来，日航还要增开新的对华航线，而中国乘坐日航飞机的人也增加了，“柳暗花明”，市场真的使人变得聪明了。站在新的高度，用解决“日航风波”的思路回顾和审视历史，不难发现，原来在战场上得不到的东西，在市场上却是可以得到的，只是不再是一方伤害一方，一方打倒一方，而是共同发展，共同繁荣。

回想一年多以前，当日航的某些人员那样无理地对待中国乘客的时候，中国人一下子被激怒了，愤怒的拳头又高高举起，强

烈的抗议也此起彼伏，极易点燃的民族情绪，如箭在弦上，按照当时的逻辑发展下去，肯定不是今天这样的结果，就像当年“抵制日货”一样，中国人又要“抵制日航”了。传统的、习惯的、极易被人重复的做法正在蔓延，双方对簿公堂，斗它个水落石出，该有多痛快！就在这样的時候，一些有识之士，提出了另一种解决问题的途径。这些有识之士，正是市场经济锻造的一代精英。

当今的人类社会，市场还没有完全代替战场，但是可以肯定地说，将来总有一天，战场是要被市场代替的。到那时，再回过头来审视那个古老的问题：“现在世界上究竟谁怕谁？”人们就会说：“还是市场上见吧！”到那时，再回过头来看今天对“日航风波”的解决，也许人们会感到一丝安慰和更深的理解。

把历史留给后人评说，也许就是本书的价值。是为序。

吴昊

2002年4月18日

作者前言

小时候，在每一个天凉如水、星河璀璨的夜晚，老人总是摇着蒲扇，给我讲着许多动人心魄的故事。在混沌未开的启蒙世界，一切主人公似乎只有善与恶两极的脸谱。在我的印象里，最丑恶的动物是大灰狼，最凶狠的人是“日本鬼子”；大灰狼毕竟是在童话里想吃掉“小红帽”，可“日本鬼子”却曾经真实地侵入我们的家园。

长大以后，喜欢历史学的我不由自主地对日本的一切产生了一种兴趣，原因很简单，日本是中国人无法忽略的一块小小顽石，它曾经把中国这个巨人砸得头破血流。

中国和日本，是一衣带水的邻邦，是两个崇信儒教的国度，是盛衰交替的当红花旦，是潜意识里谁也无法解开的一道情结……

中国曾是日本的“老师”，可最严重的侮辱却来自于这个曾经低眉顺眼的“学生”。令人惊奇的是，日本可以一边面对佛祖念念有词，一边又把军刀擦得闪亮。

在我的理解中，日本是一个留下中国文化精华最多、糟粕最少的一个东方国家，它的思维严谨缜密，却失之灵活；它善于学习，却很少原创；它笃信佛儒，却崇尚刚健；它细节一流，却没有大局观……

日本很矛盾，而中国以更矛盾的眼光看着日本……

中国人总是带着文化、幅员和人口的优越感看待日本，而日本总是带着经济、技术的优越感看待中国。两者互相猜测、自傲、自卑，一会儿微笑握手，瞬间又怒目相向。这种阴晴不定的

氛围背后，是双方互不信任的目光。

中国的不信任源于 3500 万子民的鲜血，这是中华民族 5000 年历史上最大的浩劫和耻辱，几乎每一个中国家庭都遭到牵连，这种国仇家恨短时间内是难以消除的；而日本的不信任在于中国的日渐强大，极右翼日本政治家的眼神里不由飘过唐太宗轻蔑的目光和邓子龙身后旌旗如云的明朝舰队。

这种不信任按照各自的轨迹滑行，终于在一个寒冷的夜晚撞出火花。2001 年 1 月 27 日，95 名中国乘客在日本大阪转机时，受到日本航空公司的慢待；以天津新中原国际贸易有限公司董事长李浩为代表的中国乘客愤然起诉，要求日航道歉并进行赔偿，这就是震惊中外的“日航风波”。

“日航风波”再次唤起了中国人的民族伤痛，人们大声疾呼：这是民族歧视！这是一次日本人歧视中国人的事件！

与此相反，也有很多中国人认为：“日航风波”只是一次中日民间服务纠纷，应该严格区分政治范畴中的“民族歧视”和经济活动中的“服务纠纷”。

于是，一连串的问号高悬在人们头顶：

日航究竟歧视中国人了没有？

如果有歧视，这种歧视是“民族歧视”还是“商品或服务歧视”？是“公司歧视”还是“个别员工歧视”？

如果没有歧视，为什么中国乘客会有如此强烈的感觉？

中国乘客为何索赔 100 万？

“人权之诉”能不能打？

这次风波为何没有诉诸法律、而是以非诉调解的方式加以解决？

中国如何进一步加强法制建设，健全法律法规，更加有效地保护中国消费者的权益？

中国人如何进一步了解世界、融入世界？中国人应该以什么样的心态和外国人打交道？

……

这一切是“日航风波”中的核心问题，需要有一个毫不含糊的态度来回答。

这本书试图以一种明了的方式来回答这些问题，但这种回答不是简单地采取“问答”形式，而是隐含于波澜壮阔的事件本身。我希望能像剥笋片一样把它层层剥开，直到最鲜嫩欲滴的“核”。

事件发生过程的描述是以中国乘客的证词为基础的，间或穿插着日航提供的证词和《调查报告》。双方的交锋与和解则是以双方的叙述为依托，尽量把各自的主张表达出来。至于某些细节，在征得双方同意的基础上，做了适当的艺术加工。

在愤怒和误解中产生，在微笑和宽容中和解。“日航风波”的圆满解决是献给中日友好事业的一份厚礼。在采访和写作过程中，我越来越体会到这种和解的重要性。“和为贵”的思想不仅适合于“日航风波”，更适合于远为复杂的中日关系。尽管中日之间存在很多问题，但友好的力量多一分，敌视和猜疑就会少一分。这次风波的所有当事人和参与者都希望中日两国世代友好。

作为亲历“日航风波”的记者之一，我庆幸参与了这样一个惊心动魄的事件，结识了这样一些有着优秀素质的当事人。他们不仅向我坦率地敞开了最珍贵的心路历程，而且通过一言一行深刻影响了我的思维、行为方式，这种影响不是暂时的，而是延续到遥远的未来。

我还要感谢给予我支持和帮助的天津有线电视台的领导和同事们，他们把最强烈的信任目光投射在我身上，并提供了超出想像的便利条件使我能够远离一切喧嚣，在幽静的氛围里完成这次

“幸福的分娩”。

最后我要感谢中日友好协会副会长文迟先生和新闻界的老前辈、中国新闻文化促进会常务副会长吴昊先生，在百忙中为本书书写了高屋建瓴的序言；我作为中国国际报告文学研究会会员，衷心感谢本会常务副会长宋万国先生等领导的极大关注和全方位支持。

由于自身水平有限，书中难免会有许多不足，诚恳希望读者提出宝贵意见，谢谢。

王云鹏

内容简介

2001年1月27日，一百多位中国乘客乘坐日航782航班由北京经东京转机飞往他国。因突降暴风雪，飞机改降大阪机场。日航面对突发事件，应急设备不足，应急措施不力，没能向中国乘客提供应有的服务，也没有及时做好沟通解释工作，引起中国乘客的强烈不满。中国乘客投诉日航“种族歧视”，并准备拿起法律武器维护人格和“民族尊严”，由此而引发了一场轰动一时的“日航风波”。在王晓滨律师和社会各界知名人士多方斡旋下，中国乘客与日航最终达成和解。日航向中国乘客赔礼道歉，并承诺采取措施，改进服务。一场轰动全国的风波得以圆满解决，给走向世界的中国人以深刻的启迪。

本书策划组编单位：

天津有线广播电视台

中国国际报告文学研究会

天津新中原国际贸易有限公司



作者简介

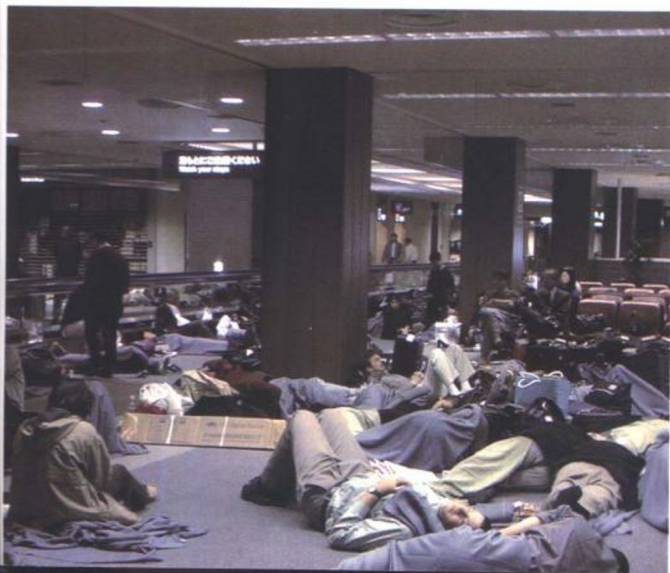
王云鹏，生于1972年1月3日，毕业于河北师范大学历史系，中共党员。现为天津有线电视台记者，新闻访谈主持人，执导的专题片、新闻片多次在全国、天津市获奖。业余喜欢文学创作和书法创作，曾任《镜头在延伸》一书策划；书法作品曾入选《当代硬笔书法家作品选》等书。现为中国国际报告文学研究会会员，中华书法研究会会员。



2001年1月27日，
东京突降暴风雪，日航
飞机改降大阪机场



中国乘客滞留大
阪机场度过了一个难
眠之夜



因突降暴风
雪，当日降落在
东京成田机场的
很多旅客也未能
找到安身之所

2001年7月2日
中国乘客代表（右
方）与日航代表和
解谈判



中京律师事务所王晓滨律师在
调解“日航风波”过程中接受CCTV
记者采访



2001年7月29日签署“日航风波”
和解协议书后，李浩（右）、王晓滨
（中）与日航副总裁船山博之握手

2001年7
月29日中国
乘客代表与日
航代表签署和
解协议





2001年7月
29日举行“日航
风波”圆满解决
新闻发布会



2001年7月
30日在人民大
会堂举行庆祝
“日航风波”圆
满解决恳谈会



和解半年后，
日航于2002年
“3·15”主动举行
新闻发布会

日航听取意见，改进服务措施



左上图：增加了中国籍空姐

右上图：在日本机场增设中文服务人员

左中图：在日本机场增加中文标示

右中图：在日本机场增备方便面

左下图：日航空姐微笑服务