

商经局局长和运房局局长与传媒谈话全文（只有中文）

以下是商务及经济发展局局长邱腾华和运输及房屋局局长陈帆今日（十月一日）下午就香港快运取消航班事宜会见传媒的谈话全文：

商务及经济发展局局长：商务及经济发展局与运输及房屋局今早在政务司司长主持下开了跨部门会议，当中包括旅游事务署、民航处及相关同事。就香港快运近期取消航班一事，我们做了些工作。首先，这些工作不单只是今日才做，过去几日各个部门不断都有直接与航空公司联络。先说我局的同事就这件事的应急处理工作，过去两日，旅游事务署透过旅议会（香港旅游业议会），注视香港快运取消航班会否对旅行社及「散客」造成影响，如果有影响，如何尽量减低。我们了解过，由香港出团到日韩，基本上是没有旅行社光顾这间航空公司，因此在出团方面我们看不到有什么特别的影响。据我们从旅议会了解所得，只有一间旅行社有十多个团在回程的时候，可能会在机票上出现问题，这方面已透过旅行社与航空公司直接联络处理，所以在旅行社方面，影响应该不会很大，所以大家亦看不到有什么特别的投诉。

「散客」方面，刚才航空公司代表亦出来说，受影响的可能超过二千人，我们亦了解过，航空公司透过一些本地旅行社，协助处理过千名旅客的机票安排，这是直到今早为止的情况。我们觉得在这两方面的工作，无论是旅行社或「散客」方面，透过旅议会及个别旅行社作了大幅度的处理，在这里我要借这个机会多谢旅议会及相关旅行社。但当然，我们不希望这类事件再次发生，所以我们刚才在跨部门会议上亦讨论如何处理和及后等等的问题，这部分我交给陈帆局长，让他向大家讲述航空公司方面的处理。

运输及房屋局局长：多谢邱局长。今早在会展向大家交代过，政府对有关事件高度关注，因为香港是国际航空枢纽，在短时间停飞这么多航班，对香港的国际声誉的确有影响，表现不理想。所以，我们今早在政务司司长带领下，展开跨部门会议，其后与香港快运的管理高层进行会议。在会议上，我们表达了对其服务表现的不满，希望他们在短时间内采取所有可行的措施，协助由香港出发及返回香港的旅客。据我们所知，全部 18 个航班的 2 070 名乘客，香港快运承诺为他们提供所有必需的跟进安排，包括转乘其他航班、经由第三地出发或返回香港，以及退票的安排。香港快运承诺全力全面跟进。就其表现，我们与他们进行了详细讨论。我们理解到他们的解释是因为空中服务员（须）接受安全培训，在训练人员不足的情况下，不能确保有关的航班所需的空中服务人员数目，所以逼于停飞。这安排反映香港快运的营运管理的确有改善的空间。我们敦促了他们采取必要的措施在日后确保有足够的训练人员数量，以及确保空中服务人员的数目足以

支援所有航班的运作。在这方面，香港快运在会议上承诺会全力跟进。

在过去三日，民航处联络了香港所有（本地）民航公司，要求他们尽量为受影响的乘客提供协助。直至今天，我们知道在旅游业议会协助及整个业界的合作下，情况大致上得到解决，但我们会紧密跟进香港快运其后的相关改善工作，以及确保日后有关的情况不会再出现。

我理解空运牌照局（牌照局）留意到相关的事件，并向香港快运发出信件，要求他们在一个星期内向牌照局作汇报。

我的汇报到此为止，听听大家有没有提问。

记者：有什么方法可以规管？廉航经常促销机票，但购买后不能乘搭飞机，有没有规管措施或惩处机制跟进？

运输及房屋局局长：所有香港营运的民航公司，在申请航空牌照时，应该明白牌照内有两个条款须要切实执行：（一）必须照顾公众利益；（二）具备足够能力应付航班需要。我刚才已说过，牌照局已经留意到有关事情，亦已向香港快运发信，要求提交报告。牌照局是独立机构，我相信其智慧和判断力足以应付日后的惩处安排，我不适宜在这里作太详细的讨论。

记者：香港快运高层表示缺少多少位导师、机组人员以应付营运航班的安排？他们有没有承诺十月八或九日后，不会再出现取消航班的情况？

运输及房屋局局长：在十月一日至十月八日，大家都明白是「黄金周」，对空运的需求非常大，航班班次亦增加了。由于香港快运负责培训空中服务人员的导师在短时间内数目大幅减少，相对是集体请辞，所以导致这情况。我们向他们了解到，经过「黄金周」后，对空中客运的需求会相应下调，所以现有人力足以应付。不过，我们不会放松，会在稍后时间更加紧密跟进安全培训人员数目、空中人员数目比例，以及有关安排。

记者：今次政府有没有任何惩处机制？如果下星期（香港快运）向空运牌照局提交报告后，政府发现有问题的，整个处罚机制是怎样？是吊销牌照还是罚款了事？

运输及房屋局局长：大家都知道，民航处和牌照局均要求香港快运提交报告。两个机构，其中一个部门，所要求的报告的着眼点是不同的。至于牌照局方面怎样做，我希望让牌照局按其负责的权力审议，在这里我不方便评论。

记者：局长你就是牌照局的负责人？

运输及房屋局局长：牌照局有另外一位主席。

记者：你是运输及房屋局局长。

运输及房屋局局长：但我不可以干预他们的判断。

记者：局长刚才提到要确保之后情况不会再出现，但现时在没有惩处机制下如何确保之后情况不会再出现？

运输及房屋局局长：我想大家可能误会了，惩处这方面今天可能说得太早，为什么呢？因为（一）有关航空公司连报告都未曾提交；（二）有关报告和跟进调查亦未有结论。当然，我相信大家都理解，（处理）任何牌照去到最坏打算，结果只有一个，我不想太早在这里作出不必要猜测。

记者：政府是何时知道？他们是否有责任通知政府？

运输及房屋局局长：就着今次的事件，香港快运在上星期四向政府提交资料，所以民航处亦是上星期四才知道这情况。在这么短的时间内，我刚才已向大家解释，民航处的同事非常专业地向有关的航空公司进行查询，亦联络其他航空公司提供支援和协助。所以，在过去数天，我们看到受影响的乘客，的确是有些不方便，在旅程中有些不愉快，但整体来说，直至今天为止，以我们理解，（情况）相对畅顺。但我们的目标是这样的事情不会发生，所以我们的跟进行动会就着刚才所说的数个范围，再加大力度跟进。

记者：政府有没有追问香港快运为何今次会有人手不足的问题？他们预期十月一日至八日会增加航班，如果他们已知道人手不足，还增加航班，本身的营运是否有问题呢？他们现时的人手缺口究竟有多大呢？只是提前了一、两日通知政府，这是否符合机制？抑或没有机制，航空公司喜欢提早多少将情况通知都可？

运输及房屋局局长：我刚才都提及，这次事件反映了香港快运的营运管理的确有改善空间。在培训人员的数目来说，根据其提供的资料，的确在通知我们之前有一大数目的训练人员离职，我相信他们未必预先知道，而我亦没有这个资料。假设从客观的角度来看，如果一间公司某一职系的同事在短时间内大量流失，的确会造成冲击影响。我相信今次停飞事故，这亦是一个主要的原因。在日后是否有其他方法或更好的方法，令到这事情不再出现，我们正在研究中，或者我们可

以要求他们作较为远期的规划，或者他们在公司管理方面，如果察觉员工的工作或满意度有所流失时，是否应作出适当的安排呢？我觉得这是负责任的公司需要处理的，尤其是在香港营运的公司，背负着香港航空的声誉时，这些是更加重要的。

记者：我们现时有没有标准，当一间民航公司要在几短的时间内、涉及几多航班、影响多少乘客，必须要提前多少时间向政府汇报，有没有这样的机制？

运输及房屋局局长：我相信大家所说的可以考虑。不过，所有公司，不论是任何（类型的）公司，包括航空公司，其机构管治、营运管理和操作，都有自身的责任。因为这么大型的公司，如果每一样事情都要靠政府告诉它如何做，这并不理想，亦不是我们想看到的安排。

记者：二千多名乘客中仍有一百多人仍未接受香港快运的赔偿。以你的理解，今早管理层汇报会如何跟进？有没有承诺限期？如果最后牵涉保险公司赔偿时，由于现时大部分旅游保险不包括所谓的人为因素，局方如何帮助乘客？

运输及房屋局局长：我们今早和香港快运开会时，得到他们承诺一百分之一百为 2 070 名旅客提供援助跟进，包括转乘其他航空公司的班机，透过第三地离港或回港的安排，以及如果客户有要求可以进行退款安排。直至开会时，他们告知我们只剩下数十位乘客未能接触到，会继续跟进，亦希望为受影响的 2 070 位乘客提供所需要的援助。

记者：依你今早的理解，（香港快运）本身飞机准备起飞，只不过人手不够，令到今次航班取消？将来不够训练人员，考牌工作怎样去跟进？

运输及房屋局局长：他们向我们解释，空中服务员和航班数目理论上足够。不过，因为十月份航班班次比较频密，按以往的经验，如果员工出缺或身体出现疾病，恐怕这些情况可能导致紧急和无预先通知的航班取消情况，所以他们决定这样做。当然，这个说法是否有道理或有其他解决方法，我们现正研究当中。

记者：邱局长，想问现时除了民航方面的条例外，香港快运还有否涉及违反其他商业经济上的条例？

商务及经济发展局局长：昨日海关就《商品说明条例》能否适用时，已表达了立场。政府举行跨部门会议，为何要用跨部门的形式，就是要方方面面处理这件事。当然大家都很关心惩处问题，如果有任何涉及触犯一些条例时，政府部门一定会依法办理。正如我今早所说，我们面对这个问题有两方面要处理，第一方面是应

急处理，就是香港空运取消航班对旅客或旅行社的影响必须要减至最低，大家可以看到，过去两日我们的工作，起码令这方面处于控制范围内。但当然如陈帆局长所说，航空公司所做的事，会否涉及管理上或处理上问题，这会否透过牌照上或与公司交涉处理，我相信大家应该明白，我们需要时间，以及跨部门一起跟进。但有一点，这些公司既然是服务旅客，亦像陈帆局长所说，香港航空公司肩负起我们的形象问题，它如何应付危机、如何善后、如何把对余下旅客的影响减至最低，可看到它是否有诚意，以至是否有能力去继续处理这件事，这方面来说，我相信各个部门会按着这个方向继续跟进。

记者：想问局长关于广东早上的情况，广东出现大塞车，政府怎样跟进？

运输及房屋局局长：以我收到最新资料，跨境巴士停驶主要因为道路出现阻塞，车辆通过不了，所以基本上是道路问题，与车辆班次无关。

记者：九成的直通巴士取消了，许多人受影响。

运输及房屋局局长：因为道路阻塞，车辆真的通过不了。与其让乘客上车，在车上等待，不如取消班次。我觉得这个做法务实，对乘客亦有好处。乘客一旦上车需要付钱，又要在车上等待，会感到焦躁。付了钱但去不到目的地，甚至可能要回到香港，我希望这不会发生，变成人财两失。我觉得（取消班次）在人情道理上都是无可厚非。

记者：有多少旅客受影响？

运输及房屋局局长：这个我真的不知道，对不起。

记者：想问邱局长，如何防止未来其他航空公司做相同的事？依你现时的所知，是否正在搜集证据看看有否违反《商品说明条例》？

商务及经济发展局局长：我相信我们刚才所说的，无论是事件的应变处理，或者是善后处理，或是与公司接触了解他们的营运，以至发牌条件等，已说明我们在方方面面在做工作，目的是处理目前这个问题，亦看看中间有什么地方可以改善，令这类事件不会再发生。多谢。

完

2017年10月1日（星期日）

香港时间 18 时 17 分