

商經局局長和運房局局長與傳媒談話全文（只有中文）

以下是商務及經濟發展局局長邱騰華和運輸及房屋局局長陳帆今日（十月一日）下午就香港快運取消航班事宜會見傳媒的談話全文：

商務及經濟發展局局長：商務及經濟發展局與運輸及房屋局今早在政務司司長主持下開了跨部門會議，當中包括旅遊事務署、民航處及相關同事。就香港快運近期取消航班一事，我們做了些工作。首先，這些工作不單只是今日才做，過去幾日各個部門不斷都有直接與航空公司聯絡。先說我局的同事就這件事的應急處理工作，過去兩日，旅遊事務署透過旅議會（香港旅遊業議會），注視香港快運取消航班會否對旅行社及「散客」造成影響，如果有影響，如何盡量減低。我們了解過，由香港出團到日韓，基本上是沒有旅行社光顧這間航空公司，因此在出團方面我們看不到有甚麼特別的影響。據我們從旅議會了解所得，只有一間旅行社有十多個團在回程的時候，可能會在機票上出現問題，這方面已透過旅行社與航空公司直接聯絡處理，所以在旅行社方面，影響應該不會很大，所以大家亦看不到有甚麼特別的投訴。

「散客」方面，剛才航空公司代表亦出來說，受影響的可能超過二千人，我們亦了解過，航空公司透過一些本地旅行社，協助處理過千名旅客的機票安排，這是直到今早為止的情況。我們覺得在這兩方面的工作，無論是旅行社或「散客」方面，透過旅議會及個別旅行社作了大幅度的處理，在這裏我要借這個機會多謝旅議會及相關旅行社。但當然，我們不希望這類事件再次發生，所以我們剛才在跨部門會議上亦討論如何處理和及後等等的問題，這部分我交給陳帆局長，讓他向大家講述航空公司方面的處理。

運輸及房屋局局長：多謝邱局長。今早在會展向大家交代過，政府對有關事件高度關注，因為香港是國際航空樞紐，在短時間停飛這麼多航班，對香港的國際聲譽的確有影響，表現不理想。所以，我們今早在政務司司長帶領下，展開跨部門會議，其後與香港快運的管理高層進行會議。在會議上，我們表達了對其服務表現的不滿，希望他們在短時間內採取所有可行的措施，協助由香港出發及返回香港的旅客。據我們所知，全部 18 個航班的 2 070 名乘客，香港快運承諾為他們提供所有必需的跟進安排，包括轉乘其他航班、經由第三地出發或返回香港，以及退票的安排。香港快運承諾全力全面跟進。就其表現，我們與他們進行了詳細討論。我們理解到他們的解釋是因為空中服務員（須）接受安全培訓，在訓練人員不足的情況下，不能確保有關的航班所需的空中服務人員數目，所以逼於停飛。這安排反映香港快運的營運管理的確有改善的空間。我們敦促了他們採取必要的措施在日後確保有足夠的安全訓練人員數量，以及確保空中服務人員的數目足以

支援所有航班的運作。在這方面，香港快運在會議上承諾會全力跟進。

在過去三日，民航處聯絡了香港所有（本地）民航公司，要求他們盡量為受影響的乘客提供協助。直至今天，我們知道在旅遊業議會協助及整個業界的合作下，情況大致上得到解決，但我們會緊密跟進香港快運其後的相關改善工作，以及確保日後有關的情況不會再出現。

我理解空運牌照局（牌照局）留意到相關的事件，並向香港快運發出信件，要求他們在一個星期內向牌照局作匯報。

我的匯報到此為止，聽聽大家有沒有提問。

記者：有甚麼方法可以規管？廉航經常促銷機票，但購買後不能乘搭飛機，有沒有規管措施或懲處機制跟進？

運輸及房屋局局長：所有香港營運的民航公司，在申請航空牌照時，應該明白牌照內有兩個條款須要切實執行：（一）必須照顧公眾利益；（二）具備足夠能力應付航班需要。我剛才已說過，牌照局已經留意到有關事情，亦已向香港快運發信，要求提交報告。牌照局是獨立機構，我相信其智慧和判斷力足以應付日後的懲處安排，我不適宜在這裡作太詳細的討論。

記者：香港快運高層表示缺少多少位導師、機組人員以應付營運航班的安排？他們有沒有承諾十月八或九日後，不會再出現取消航班的情況？

運輸及房屋局局長：在十月一日至十月八日，大家都明白是「黃金周」，對空運的需求非常大，航班班次亦增加了。由於香港快運負責培訓空中服務人員的導師在短時間內數目大幅減少，相對是集體請辭，所以導致這情況。我們向他們了解到，經過「黃金周」後，對空中客運的需求會相應下調，所以現有人力足以應付。不過，我們不會放鬆，會在稍後時間更加緊密跟進安全培訓人員數目、空中人員數目比例，以及有關安排。

記者：今次政府有沒有任何懲處機制？如果下星期（香港快運）向空運牌照局提交報告後，政府發現有問題，整個處罰機制是怎樣？是吊銷牌照還是罰款了事？

運輸及房屋局局長：大家都知道，民航處和牌照局均要求香港快運提交報告。兩個機構，其中一個是部門，所要求的報告的著眼點是不同的。至於牌照局方面怎樣做，我希望讓牌照局按其負責的權力審議，在這裡我不方便評論。

記者：局長你就是牌照局的負責人？

運輸及房屋局局長：牌照局有另外一位主席。

記者：你是運輸及房屋局局長。

運輸及房屋局局長：但我不可以干預他們的判斷。

記者：局長剛才提到要確保之後情況不會再出現，但現時在沒有懲處機制下如何確保之後情況不會再出現？

運輸及房屋局局長：我想大家可能誤會了，懲處這方面今天可能說得太早，為甚麼呢？因為（一）有關航空公司連報告都未曾提交；（二）有關報告和跟進調查亦未有結論。當然，我相信大家都理解，（處理）任何牌照去到最壞打算，結果只有一個，我不想太早在這裡作出不必要猜測。

記者：政府是何時知道？他們是否有責任通知政府？

運輸及房屋局局長：就着今次的事件，香港快運在上星期四向政府提交資料，所以民航處亦是上星期四才知道這情況。在這麼短的時間內，我剛才已向大家解釋，民航處的同事非常專業地向有關的航空公司進行查詢，亦聯絡其他航空公司提供支援和協助。所以，在過去數天，我們看到受影響的乘客，的確是有些不方便，在旅程中有些不愉快，但整體來說，直至今天為止，以我們理解，（情況）相對暢順。但我們的目標是這樣的事情不會發生，所以我們的跟進行動會就着剛才所說的數個範圍，再加大力度跟進。

記者：政府有沒有追問香港快運為何今次會有人手不足的問題？他們預期十月一日至八日會增加航班，如果他們已知道人手不足，還增加航班，本身的營運是否有問題呢？他們現時的人手缺口究竟有多大呢？只是提前了一、兩日通知政府，這是否符合機制？抑或沒有機制，航空公司喜歡提早多少將情況通知都可？

運輸及房屋局局長：我剛才都提及，這次事件反映了香港快運的營運管理的確有改善空間。在培訓人員的數目來說，根據其提供的資料，的確在通知我們之前有一大數目的訓練人員離職，我相信他們未必預先知道，而我亦沒有這個資料。假設從客觀的角度來看，如果一間公司某一職系的同事在短時間內大量流失，的確會造成衝擊影響。我相信今次停飛的事故，這亦是一個主要的原因。在日後是否有其他方法或更好的方法，令到這事情不再出現，我們正在研究中，或者我們可

以要求他們作較為遠期的規劃，或者他們在公司管理方面，如果察覺員工的工作或滿意度有所流失時，是否應作出適當的安排呢？我覺得這是負責任的公司需要處理的，尤其是在香港營運的公司，背負着香港航空的聲譽時，這些是更加重要的。

記者：我們現時有沒有標準，當一間民航公司要在幾短的時間內、涉及幾多航班、影響多少乘客，必須要提前多少時間向政府匯報，有沒有這樣的機制？

運輸及房屋局局長：我相信大家所說的可以考慮。不過，所有公司，不論是任何（類型的）公司，包括航空公司，其機構管治、營運管理和操作，都有自身的責任。因為這麼大型的公司，如果每一樣事情都要靠政府告訴它如何做，這並不理想，亦不是我們想看到的安排。

記者：二千多名乘客中仍有一百多人仍未接受香港快運的賠償。以你的理解，今早管理層匯報會如何跟進？有沒有承諾限期？如果最後牽涉保險公司賠償時，由於現時大部分旅遊保險不包括所謂的人為因素，局方如何幫助乘客？

運輸及房屋局局長：我們今早和香港快運開會時，得到他們承諾一百分之一百為 2 070 名旅客提供援助跟進，包括轉乘其他航空公司的班機，透過第三地離港或回港的安排，以及如果客戶有要求可以進行退款安排。直至開會時，他們告知我們只剩下數十位乘客未能接觸到，會繼續跟進，亦希望為受影響的 2 070 位乘客提供所需要的援助。

記者：依你今早的理解，（香港快運）本身飛機準備起飛，只不過人手不夠，令到今次航班取消？將來不夠訓練人員，考牌工作怎樣去跟進？

運輸及房屋局局長：他們向我們解釋，空中服務員和航班數目理論上足夠。不過，因為十月份航班班次比較頻密，按以往的經驗，如果員工出缺或身體出現疾病，恐怕這些情況可能導致緊急和無預先通知的航班取消情況，所以他們決定這樣做。當然，這個說法是否有道理或有其他解決方法，我們現正研究當中。

記者：邱局長，想問現時除了民航方面的條例外，香港快運還有否涉及違反其他商業經濟上的條例？

商務及經濟發展局局長：昨日海關就《商品說明條例》能否適用時，已表達了立場。政府舉行跨部門會議，為何要用跨部門的形式，就是要方方面面處理這件事。當然大家都很關心懲處問題，如果有任何涉及觸犯一些條例時，政府部門一定會依法辦理。正如我今早所說，我們面對這個問題有兩方面要處理，第一方面是應

急處理，就是香港快運取消航班對旅客或旅行社的影響必須要減至最低，大家可以看到，過去兩日我們的工作，起碼令這方面處於控制範圍內。但當然如陳帆局長所說，航空公司所做的事，會否涉及管理上或處理上問題，這會否透過牌照上或與公司交涉處理，我相信大家應該明白，我們需要時間，以及跨部門一起跟進。但有一點，這些公司既然是服務旅客，亦像陳帆局長所說，香港航空公司肩負起我們的形象問題，它如何應付危機、如何善後、如何把對餘下旅客的影響減至最低，可看到它是否有誠意，以至是否有能力去繼續處理這件事，這方面來說，我相信各個部門會按着這個方向繼續跟進。

記者：想問局長關於廣東早上的情況，廣東出現大塞車，政府怎樣跟進？

運輸及房屋局局長：以我收到最新資料，跨境巴士停駛主要因為道路出現阻塞，車輛通過不了，所以基本上是道路問題，與車輛班次無關。

記者：九成的直通巴士取消了，許多人受影響。

運輸及房屋局局長：因為道路阻塞，車輛真的通過不了。與其讓乘客上車，在車上等待，不如取消班次。我覺得這個做法務實，對乘客亦有好處。乘客一旦上車需要付錢，又要在車上等待，會感到焦躁。付了錢但去不到目的地，甚至可能要回到香港，我希望這不會發生，變成人財兩失。我覺得（取消班次）在人情道理上都是無可厚非。

記者：有多少旅客受影響？

運輸及房屋局局長：這個我真的不知道，對不起。

記者：想問邱局長，如何防止未來其他航空公司做相同的事？依你現時的所知，是否正在搜集證據看看有否違反《商品說明條例》？

商務及經濟發展局局長：我相信我們剛才所說的，無論是事件的應變處理，或者是善後處理，或是與公司接觸了解他們的營運，以至發牌條件等，已說明我們在方方面面在做工作，目的是處理目前這個問題，亦看看中間有甚麼地方可以改善，令這類事件不會再發生。多謝。

完

2017年10月1日（星期日）

香港時間 18時 17分