



民航處處長  
香港大嶼山香港國際機場  
東輝路 1 號  
民航處總部辦公大樓

### 關注航空公司拒載殘疾旅客事宜

敬啟者：

香港傷殘青年協會(傷青會)成立於一九七零年，是一所註冊非牟利慈善團體，以服務肢體殘疾人士為主的服務機構。傷青會通過提供多元化的服務，回應殘疾人士的生活需要，協助他們自力更生、全面融入及回饋社會。

本會近日接獲兩宗投訴，分別指出香港航空及香港快運航空均曾拒載獨自出行的內地殘疾旅客。香港快運航空在回覆由寧波前往香港旅客的投訴時，曾引用民航處 CAD800 指引 5.2.2 條款，為拒載決定作出辯解。而香港航空人員回覆內地殘疾旅客投訴時，指出有關旅客購買由香港返回北京的機票時，曾申請「無自理能力的輪椅服務」，而根據公司規定，選用此項服務的旅客必須由 1 名 18 歲以上的健全人士同行，且需要出示有效的醫生證明，確定身體狀況適合乘機；由於該名旅客乃獨自飛行的成人旅客，香港航空基於上述規定而拒載。

值得注意的是，香港航空個案的當事人可以單獨乘坐港龍航空公司的班機由北京抵達香港，但受以上指引條款所限，當事人無法單獨由香港乘搭飛機返回內地，被逼滯留香港，耽擱行程，亦造成當事人的混亂、不安及不滿。倘若內地或外國均容許殘疾旅客單獨乘機進入香港，而旅客卻因條例、指引所限，不准乘機單獨離境，「只能入，不能出」的情況絕對為殘疾旅客倍添困擾，而各大航空公司實施條例的情形亦各異，上述情況定必損害香港作為國際大都會的美譽，故本會懇請 貴處盡快釐清 CAD800 指引 5.2.2 條的適用範圍，了解各大航空公司的實施指引的情況，並澄清獨自出行的殘疾人士在乘搭飛機時，需要遵守的各項要求，以釋除廣大殘疾旅客的疑慮。

如對上述內容有任何查詢，請隨時致電 2338-5111 與本人或行政主任（行政及研究）朱濠暉先生聯絡。

祝身體健康，工作順利！

此致

民航處處長 李天柱先生



行政總監 劉家倫 謹啟

二零一七年一月二十六日

附件：

- (1) 香港航空客戶服務熱線中心回覆電郵 (12.12.2016)
- (2) 民航處 CAD800 指引第 5.2.2 款