



香港大嶼山香港國際機場
翔天路 1 號機場行政大樓
機場管理局主席
蘇澤光先生 GBS OBE JP

蘇主席：

有關旅客使用輪椅服務投訴

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。

協會近日接獲兩宗有關機場借用輪椅服務的投訴，指於機場借用輪椅時並沒有得到合理對待及解釋，故特函反映。個案(一): 有乘坐香港航空由日本回港的事主投訴航空公司職員表示會在抵達時為其4名殘疾旅客提供輪椅服務安排，可是他們在抵港後，卻因為未能得到提供任何輪椅服務而被逼與機組人員滯留於機上超過一小時，然而最終有關服務提供者亦只為他們安排了兩部輪椅，其中一名事主在親友扶持下自行下機，而餘下的一位在十多分鐘後才由航空公司自行安排其自己的輪椅服務協助離開；航空公司當時的說法是由於輪椅借用服務已外判，故未能掌握其服務情況。事件發生的整個過程漫長而不合理，令他大為氣憤。(當天航班資料如下: 札幌去香港_香港航空HX693)

個案(二):同樣乘坐香港航空回港的事主亦表示在使用輪椅服務時遇到不合理對待，但因航空公司亦以「服務已外判」回應，令事主感到無助及投訴無門。個案中事主表示需由客機抵達後直至登上陸路交通工具的過程使用手推輪椅服務，而航空公司安排的手推輪椅服務人員稱因工作繁忙，只協助把旅客推到行李輸送區。事主於提取行李後需到服務櫃檯借用輪椅，但工作人員稱並不會提供協助旅客推輪椅的服務，事主表示實在無法兼顧同時推輪椅及推運行李的工作，工作人員仍表示不能提供協助，令事主感到極為無助，並質疑一個以優質服務聞名的國際機場，為何卻不能為有需要旅客提供完善及人性化服務?

協會在收到有關投訴個案後，認為機管局作為香港國際機場的管理者，實在責無旁貸。首先，在航空公司的手推輪椅服務外判後，應監管及交代其服務水平問題，以保障一眾服務使用者能得到適切對待。另外，有相當能自己外游的殘疾朋友其實都有能力操控及使用自己的輪椅，如機場的輪椅服務因使用率太高而未能適切地為有需要人士提供輪椅服務安排的話，那請問 貴局是否能考慮制定措施讓殘疾旅客在飛機抵達後能在登機閘口先取回自己的輪椅? 讓他們自行下機離開。如此，首先這能讓手推輪椅服務可有更有效地安排予其他有需要人士使



用，同時亦能避免造成旅客被逼滯留於客機的尷尬情況，以致出現服務不到位的事件。在此，本會促請 貴局需認真審視旅客於香港機場使用輪椅服務遇到的問題，不能讓同類事件再次發生，損害香港國際機場的美譽。如對上述內容有任何查詢，歡迎隨時致電2338-5111與本人或政策倡導幹事梁韻婷小姐聯絡，謝謝！順祝

身體健康，工作順利！



行政總監 劉家倫 謹啟

二零一七年五月二十七日