

檔案編號：PS/APS/2017/064

香港九龍
橫頭磡邨宏基樓地下 16-21 號
香港傷殘青年協會
劉家倫先生

劉先生：

感謝 5 月 27 日致本局主席蘇澤光先生的來信。就您反映有關輪椅服務一事，我們甚表關注，並已作出跟進，現謹覆如下。

現時，就香港國際機場的輪椅服務，香港機場管理局（機管局）批出了特許經營合約予環美航務（下稱“環美”），航空公司或其地勤服務公司可以選擇直接為旅客提供輪椅服務，或與環美訂立服務協議，為旅客提供輪椅服務。

來信提到的第一個個案，有關香港航空 HX693 航班的輪椅服務，根據香港航空及環美所提供的資料，由於當日輪椅服務十分繁忙，按香港航空及環美之間的服务協議，個別提前預訂時間較短的輪椅服務，由於需要時間作人手調動，等候時間可能會較長。當日在機艙的旅客需要等候一段較長時間，才有工作人員到場提供輪椅服務，對此我們深表歉意。

就此個案，我們認為，香港航空及環美之間就輪椅服務的溝通有待改善，航空公司應預早通知，並清楚指示環美有旅客需要使用機艙輪椅 (Sky Chair) 輔助離開機艙座位，航空公司及其輪椅服務商環美亦必須調配足夠人手為有關旅客及時提供輪椅服務。

我們已要求環美加強與香港航空就輪椅服務預約安排的溝通，並敦促環美檢視現時的人手調配安排，確保調配足夠人手以應付繁忙時段及在短時間內通知的輪椅需求，為有需要的旅客提供適時的協助。同時，我們亦會密切監督承辦商的服务表現，包括定期派員巡查，以及實行扣分機制，而該次事件亦會記錄在案，並按照扣分機制處理。我們定會密切監察環美的服務，確保旅客獲得優質的服務。

至於來信提到的第二個個案，我們對個案中事主的不愉快感受深表歉意。根據現時的服务安排，輪椅服務的工作人員在收到通知後，需要在抵港登機閘口等候旅客，為旅客提供輪椅服務，及陪同該旅客到行李認領大堂提取行李，直至將旅客送到機場往市區的交通工具上落處為止。未經客人同意，輪椅服務人員不得擅自離開及終止服務。如貴會可提供更多有關此個案的資料，我們將作進一步跟進。

最後，就您提及在登機閘口讓殘疾旅客預先取回私人輪椅的建議，一般情況下，航空公司會因應其航班運作及個別旅客需要，預早作出安排，讓旅客在登機閘口預先取回私人輪椅。惟不同航空公司按照實際運作及人手資源情況等，會有不同安排。為達致更佳的服务，我們會繼續與航空公司緊密配合，並不時檢討現有服務，以進一步提升質素。

同時，我們建議如旅客使用輪椅服務時遇到任何疑問，可即時聯絡環美查詢：

環美航務

網址：<http://www.hkairportconciierge.com/>

服務熱線：852-3918 5000

再次感謝您的寶貴意見，如有進一步查詢及意見，請致電 2183-2816 與本人或 2183-3306 與一號客運大樓運作部旅客服務助理總經理趙碧芝小姐聯絡。謝謝！



香港國際機場
一號客運大樓運作部總經理
方瑞文
二零一七年六月二十日