



敬啟者：

關注航空公司為乘客寄艙輪椅輪呔放氣事宜

香港傷殘青年協會（傷青會）成立於 1970 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社會服務機構。傷青會透過多元化的服務，回應殘疾人士的生活需要，助其自力更生，全面融入及回饋社會。

本會近日接獲使用輪椅的旅客投訴，當事人及其妻子表示於 2019 年 10 月 28 日從上海虹橋機場乘坐香港航空客機（班次編號：HX239）回港，並在櫃檯辦理託運兩部輪椅的手續，繼而轉乘機場提供的輪椅到登機閘口。登機前，當事人及太太才獲工作人員告知，他們的輪椅呔必須被放氣，以免輪呔在空中爆破。當事人向工作人員提出交涉，並要求工作人員通知港方地勤人員着陸後必須為輪呔補氣。涉事港航客機最終在當天晚上八時半返抵香港。抵埗時，當事人發現輪椅其中一條呔已被完全放氣，而當事人太太輪椅的一雙輪呔亦被放走一半氣。

當事人及太太與香港航空地勤職員交涉達兩小時，唯香港航空仍找不到一個氣泵為輪呔補氣，更拒絕向當事人道歉。當事人夫婦結果提出坐機場輪椅到的士站，並轉乘的士回家，有關費用 300 元由香港航空支付。

此單個案值得留意的地方，是當事人及其太太在 10 月 23 日搭乘去程由香港前往上海的客機（班次編號：HX246）時，並未被工作人員要求為輪椅輪呔放氣，回程時卻因安全理由遇到前段所述情況；而香港航空亦未能在服務安排上，體恤從內地返港乘客的需要，倍添乘客困擾。就上述情況，本會懇請貴處盡快釐清：(1) 往返本港及內地航班寄艙輪椅輪呔必須遵守的安全指引、(2) 本港各大航空公司執行指引的情況、(3) 遇到乘客寄艙輪椅遭放氣時，航空公司須採取的措施，以確保乘客安全而順利地取回輪椅並離開機場。

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（行政及政策倡導）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，JP



行政總監 劉家倫 謹啟

2020 年 2 月 4 日

附件：當事人乘坐航班的資料