香港大嶼山香港國際機場東輝路 11 號國泰坊一樓

香港傷殘青年協會
總辦事　台鑒：

感謝　貴會就輪椅旅客安排提出進一步查詢。現就兩項重點回覆如下：

一、關於「輪椅服務」及「緊急事故時所需協助」

- 「護送及輪椅服務」是指為行動不便旅客提供輪椅及護送協助，協助旅客由辦理登機手續至登機閘口及機艙門，以及抵步時協助旅客由機艙門到抵達大堂。
- 「緊急事故時所需協助」是指在飛行途中如遇緊急情況，乘客若有下列任何情況，需由一名年滿 18 歲的安全助理陪同乘搭：
  - 因精神障礙無法理解或適當回應機艙服務員的安全指示（包括安全示範）。
  - 因嚴重行動障礙，在緊急情況下無法自行撤離飛機。
  - 同時具有嚴重聽力和視力障礙，無法與機艙服務員有效溝通並接收安全指示。
- 除非基於安全理由，旅客不會因肢體殘疾或行動不便為由而被拒絕登機。

二、關於於機艙口/閘口寄存及領取輪椅的安排

- 我們可為有需要的乘客免費運送輪椅或行動輔助設備到機艙內，或免費辦理寄艙，抵達後可於行李輸送帶提取。具體安排如下：
  - 由於機艙空間有限及為了解旅客的需要，我們建議需要輪椅的旅客於出發前最少 48 小時聯絡我們的客戶服務團隊，以便預留空間和設備，及安排人手提供適當協助。
  - 如需寄艙輪椅，我們可提供在機場使用的輪椅。如乘客希望於落機後在機艙口取回輪椅，請於辦理登機時向地勤人員提出要求。我們會盡力配合，但部分機場或地勤代理因設施所限（如無登機橋或升降設備）可能有一定限制。若未能提供相關服務，我們會盡早通知並盡可能協調其他協助。
    寄艙輪椅或行動輔助設備須符合尺寸（不超過長 140 厘米 x 寬 140 厘米 x 高 110 厘米）及重量（少於 150 公斤）限制。電動輪椅及備用電池必須符合危險品運輸規定。我們會盡量避免拆卸輪椅，惟如因安全需要則會按實際情況處理。

如需了解更多有關特別協助服務，歡迎瀏覽我們的網頁：https://www.hkexpress.com/zh-HK/Plan/Travel/Special-Assistance。如有其他查詢，亦歡迎隨時與我們聯絡。

謹此　敬覆

香港快運航空有限公司
商務總裁

kk Ong

王基傑
二零二五年六月九日