

商管啓示

## 機管局疏導滯留旅客應記一功

在颱風過後的星期五，香港機場管理局及香港國泰航空公司，分別發揮了全球最優質機場及航空公司的管理能力，處理了平日出入香港的十二萬旅客之餘，亦處理了因前一天天氣惡劣而滯留的六萬旅客；事件之中，並無造成重大事故，應該各記一功。

過去一星期對事件的報道，基本上全部是負面的，本人覺得對處理是次事件的公司、單位及人員都不公平。香港機場去年的客運量是四千多萬人次，意味每天使用機場進出的旅客約十二萬人，這十二萬是不斷流動的旅客，粗略的估計，在高峰時段，每小時在使用機場設施的旅客約一萬人左右。

而在上星期五，由於前一天的航班大部分被取消，滯留的出境旅客有六萬人，加上該日的正常流量和迎送的親友，相信機場人流接近十萬，其中大部分旅客遭遇公事被延誤或者歸家心切卻又有家歸不得的境況。在一天之內，處理了這十八萬旅客，是一個共同努力的成績。另外一個正面意義是，香港機場用實證證明了，在不增設硬件設備和現時空管制度下，機場的年客運處理量可達六千五萬人次（十八萬乘以三百六十五日）。

### 照顧十萬旅客不易

如果，傳媒及大眾市民還未能想像到當天機場面對的困難，可以試想像一下，在一個五百平方呎的四人家庭裏，安排五十個憤怒的住客，共同生活兩天的景況，光是照顧這些人的飲食及衛生，就不是一件容易的事。其實，這次事件，應該檢討的重點不是如何照顧好十萬滯留旅客，而是如何避免十萬人滯留在機場。筆者在六月份出差公幹的遭遇及經驗，可以為這次事件提供一個參考分析。

筆者為了到三藩市開會，透過旅行社向一家亞洲的航空公司買了一張廉價往返經濟客艙機票，後來又應邀到美國一家大學作學術訪問，於是又在網上買了一張機票，往返三藩市及該大學附近的小機場，由於那是一個小機場，沒有直達的航班，只能在底特律轉機。

在三藩市開完會的第二天中午，到達機場等候時，工作人員通知輪候的旅客，航班將會延誤，票務人員將會為須要轉機的旅客個別解決問題，結果一位票務人員花了四十多分鐘，為我找遍所有不同航空公司的航班和不同的航徑，雖然無法排除延誤，卻總算合理地解決了問題，心想航空公司的承擔並不輕，照顧我的食住問題又要把生意轉讓給別的公司。

回程的時候，友校的教授照應得非常周到，目送我上了飛機才離開，沒想到在底特律轉機的時候卻撞到雷暴，在候機室等了二個多小時，心想從三藩市返香港的是凌晨一時半起飛的航班，有五個小時的轉機時間，應該沒問題。登機後又等了一個多小時，等跑道上的飛機清掉；終於飛機開始啟動，以為可以放心，卻不幸地在跑道邊上，又打起雷，結果是又等了三個多小時才能起飛，到了三藩市接不上回香港的航班。

### 可考慮暫封機場

這一次，航空公司對我的待遇和上一次有天淵之別，首先是亞洲的這家航空公司，在機場的工作人員已全部下班，打長途電話回香港，透過旅行社得到的回應是，我買的是廉價機票，不能為我安排其他航空公司較早的航班回港，除非是美國延誤的公司願意承擔；至於第二天的航班已滿座，只能候補，不能保證。

先前延誤的航空公司卻認為，因為天氣延誤，公司只有責任在事後把客人送到目的地，不會有其他任何承擔。結果是，我要自己安排食住，自掏腰包另買機票回香港，以確保不延誤回港後的公事。我雖然有家庭成員在機場工作，但對作為乘客的權益實在所知有限，在整個旅途的安排及處理上有許多不足，這次的經驗卻讓我多了解了航空公司的運作。

回到香港機場因天氣造成混亂的事件，在天氣惡劣的情況下，航空公司的標準做法是，讓乘客到機場辦好登機手續，準備隨時登機離境。而事實上，天氣什 $S_2$ 時候轉好，飛機什 $S_2$ 時候可以起降，完全不受航空公司控制，要民航局認為跑道安全和客機上機長認為安全，航班才能啟動。而在整個等候的過程中，沒有人可以有準確的訊息告訴乘客；等候的時間長了，不滿情緒自然形成。我可以大膽地預測，如果再遇到同樣的天氣狀況，同樣的機場混亂會再次發生。傳媒只管找最不滿的旅客做訪問，對事件只作負面的報道，亦於事無補。

為免歷史重演，相關的公司及政府部門必須自行協商甚至立法，首先是要保護旅客的權益，即使是買了最廉價機票，在特定的惡劣天氣狀況下，旅客可選擇不到機場等候上機，其權益仍得到合理的保障。同樣地，航空公司在惡劣天氣狀況下，取消航班，只須為乘客作出合理安排，而毋須提供過度的承擔。

此外，我們亦可以考慮，讓機管局在同樣的天氣狀況下，或以控制安全使用機場人數為原因，暫時封閉機場，而毋須承擔航空公司及旅客的追訴。如果沒有這等的協議或立法，我們就只能希望上星期的機場事件，是百年一遇的天氣狀況了。決策科學與企業經濟學系教授

文章編號: 200608113910108

---

本文章版權屬於 信報財經新聞 所有，現由慧科訊業有限公司發放，如需轉發，必須獲該報同意。版權所有，翻印必究。

---

慧科訊業有限公司 查詢請電: (852) 2948 3888 電郵速遞: sales@wisers.com 網址: <http://www.wisers.com>

慧科訊業有限公司 (2006)。版權所有，翻印必究。