

近年來，特區政府為建設“世界旅遊休閒中心”的目標，不斷向外宣傳及推廣有關本澳的品牌，尤其是強調澳門就是澳門的國際品牌形象。其中以澳門的航空品牌為例，“澳門航空”則是澳門航班次數和航線最多的航空公司代表之一，來自世界各地的旅客和本地居民都覺得“澳門航空”就是澳門航空界的名牌。有市民指出，澳門航空公司讓世界旅客，甚至市民都覺得是代表澳門的國際形象，以及是航運交通方面的品牌，更是外地旅客接觸澳門的第一印象。但是佔據如此重要的品牌形象的“澳門航空”，卻令旅客和市民感受不到優質的航運服務，究竟原因何在？到底是政府對澳門品牌的企業支持力度不足？定抑或是航空公司的服務管理水平不足呢？

例如：最近有市民就反映，搭乘澳門航空會經常遭遇誤點、服務管理水平低、食品質素參差等亂象。市民更舉例，譬如：該市民最近乘坐澳門航空的商務機位航班飛往台北。然而，卻發現機上所提供的“飛機餐”內缺少了平時都有提供的麵包，但卻仍留有牛油供應。當市民追問機務人員時，才知道原來該航線的“飛機餐”早十幾日前已取消提供麵包，可能新政策未通知其他單位，故還有牛油供應。市民對此解釋感到疑惑，既然餐內沒有麵包，但仍然有牛油，這明顯是航空公司管理上的疏忽。作為面向國際的航線，肯定有好多旅客食用“飛機餐”，而麵包在旅客心里已是必備的食物，尤其是外國旅客，但為何卻不提供麵包？是否供應一個麵包的成本會造成航空公司蝕本呢？而既然不提供麵包，但為何又供應牛油呢？上述案例正顯示澳航服務水平下降及亂象確實存在，市民就叫我問一聲政府，這算是澳門的品牌嗎？

有鑒於此，本人提出書面質詢如下：

1. 澳門航空公司讓世界旅客，甚至市民都覺得是代表澳門的國際形象，以及是航運交通方面的品牌，更是外地旅客接觸澳門的第一印象。但是佔據如此重要的品牌形象的“澳門航空”，卻令旅客和市民感受不到優質的航運服務，究竟原因何在？到底是政府對澳門品牌的企業支持力度不足？定抑或是航空公司的服務管理水平不足呢？請向市民詳細解釋及說明之。
2. 有市民叫我問一聲政府，對於上述個案，既然餐內沒有麵包，但仍然有牛油，這明顯是航空公司管理上的疏忽。作為面向國際的航線，肯定有好多旅客食用“飛機餐”，而麵包在旅客心里已是必備的食物，尤其是外國旅客，但為何卻不提供麵包？是否供應一個麵包的成本會造成航空公司蝕本呢？而既然不提供麵包，但為何又供應牛油呢？上述案例正顯示澳航服務水平下降及亂象確實存在，故請問行政當局：這算是澳門就是澳門的品牌形象嗎？

澳門立法會議員

麥瑞權

2015年11月10日