

## 書面質詢

作為以“澳門”為標識的航空公司，澳門航空擁有航空企業專營權，然而，澳航多年來並未積極履行開拓本地航空運輸市場、構建航線網絡的責任，影響多年來政府努力拓展國際客源的成效。更為遺憾的是，眾多市民投訴，在航班晚點、取消等情況下，澳門航空經常未能提供真實、準確的資訊，亦缺乏人性化的應急配套機制，導致旅客身心俱疲、市民怨聲載道。

澳門航空冠以“澳門”兩字，無形中代表著澳門的形象，且政府是其大股東之一，社會對其有更高的期望，更應當要做好行業的標杆。然而，長期以來，澳門航空服務質素差，為市民和遊客所詬病，更遠離“世界旅遊休閒中心”所應有的服務要求。

為此，本人提出如下質詢：

在《以專營制度就往來澳門之旅客、行李、貨物、郵件及包裹等之空中運輸公共服務之特許合同》中，對於澳門航空股份有限公司的服務有何監督機制及在今後將如何督促澳門航空公司改善服務質素？

澳門特別行政區立法會議員



施家倫

二零一五年八月二十一日

### ■ 議員辦公室

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2104 室  
Avenida do Comendador Fialho de Almeida, 1.º andar, Centro, 21.º Andar, Sala 2104 Macau  
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8796 1580

### ■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖  
Avenida Lacerda de Sá, 358 Edifício Wing Lok Garden, Loja Q, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2842 3999 傳真 / Fax: (853) 2842 3777

### ■ 筷子基服務處

澳門筷子基北街 152R/S 宏瑞大廈第二層地下 2 舖  
Rua do Conselheiro António de Almeida, 152R/S, 2.º andar, Loja 2, Macau

### ■ 新口岸服務處

澳門羅理基博士大馬路第一國際商業中心 21 樓 2101 室  
Avenida do Comendador Fialho de Almeida, 1.º andar, Centro, 21.º Andar, Sala 2101 Macau  
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8796 1580

### ■ 離島服務處

澳門路氹仔施德意正街 30 號  
Rua Torreira do Centro, Edifício No 30, Taipa, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2892 5039 傳真 / Fax: (853) 2852 5037

### ■ 內港服務處

澳門海邊新街 210 號地下 B 舖  
Rua do Armador Mendes, No 210, Loja B, Macau

### ■ 東北區服務處

澳門黑拉士前地 26 號康翠花園地下 AA 座  
Praça de Verbenha do Monte, No 26, Nam Ou, Fa U, Res-ao-Grã, AA, Macau  
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

### ■ 三盞燈服務處

澳門飛龍便街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A10/V  
Rua do Fernão Mendes Pinto, No 23, Kamuck B, Loja 2, A10, Macau