



書面質詢

為建設世界旅遊休閒中心，當局和業界都非常重視本澳民航業的發展。在各方的共同努力下，截至 2015 年，共有 30 家航空公司在本澳運營 43 個航點，全年客運量超過 580 萬人次，創出歷史新高。

但是，在肯定現有成績的同時，也應注意到本澳的民航服務質素較世界一流水準仍有差距。例如，近日某一家航空公司接連因為機件故障發生兩次航班延誤事件，造成數百名旅客滯留。多名旅客反映，他們三天之內苦苦等待，希望能夠有解決辦法，在無法與航空公司取得有效溝通的情況下，祈求當局的相關部門能給予幫助，然而當局卻回覆稱航空公司安全記錄沒問題，商業問題局方不會介入。另據瞭解，此次事件中澳門機場只有一名工作人員在聽取滯留旅客的問題與投訴，造成他們心生怨氣。

同樣是面對特殊情況，其他國家或地區則會提供更為貼心的服務。比如荷蘭史基浦機場會為旅客提供食物、洗漱用品，甚至安排樂隊演出；香港機場則會成立旅客關顧組，為旅客提供資訊，幫助他們聯絡航空公司、使館、入境處等部門。

為此，本人提出如下質詢：

一、對屢次因機件故障而出現航班延誤的問題，內地民航部門會對有關航空公司處以停飛航線的懲罰，當局是否會參考？當局有無將故障延誤記錄、旅客滿意度作為批准航空服務的重要因素？

二、航班延誤並不是簡單的商業問題，當局不介入的解決態度使得旅客求助無門，更有損於世界旅遊休閒中心的建設。當局對於航空服務的質量放任不管的態度是否合理？

■ 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
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, S/N, Edif. First International Commercial Centre, 21^a Andar, Sala 2101, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖
Avenida Longevidade N.º 358, Edif. Via Long 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 182R/S 宏開大廈第二座地下 D 舖
Rua do Comandante João Belo, 182R/S, Edif. Weng Hoi Torre B/R/C/D, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2826 2306 傳真 / Fax: (853) 2823 3409

■ 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
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues, S/N, Edif. First International Commercial Centre, 21^a Andar, Sala 2101, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2876 1999 傳真 / Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門氹仔施督憲正街 30 號
Rua Direita de Carlos Eugénio N.º 30, Taipa, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2882 5039 傳真 / Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街 2-16 號地下 B 舖
Rua do Almirante Sérgio N.º 2-16, R/C, Loja B, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2893 9203 傳真 / Fax: (853) 2893 9206

民心是我心

■ 東北區服務處

澳門慕拉士前地 26 號南澳花園地下 AA 座
Praçeta de Venceslau de Moraes N.º 26, Nam Ou Fa Un Res-do-Chão AA, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2845 5803 傳真 / Fax: (853) 2845 5845

■ 三盞燈服務處

澳門飛能便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V
Rua de Fernão Mendes Pinto N.º 23, Kam Lok B Loco E, A1 C/V, Macau.
電話 / Tel.: (853) 2852 8008 傳真 / Fax: (853) 2852 8308



三、在面對特定航線出現緊急問題的時候，機場專營公司只派出一名工作人員處理投訴，令到旅客覺得受到怠慢。當局何時會依法督促機場專營公司完善各類危機處理的機制？

澳門特別行政區立法會議員

施家倫

二零一六年四月七日

■ 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
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues/S/NEd/First International Commercial Centre, 21st Andar, Sala 2104, Macau
電話 /Tel.: (853) 2876 1999 傳真 /Fax: (853) 8798 1580

■ 黑沙環服務處

澳門長壽大馬路 358 號威龍花園 Q 舖
Avenida Longevidade N.º 358, Edif. Via Long 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 182R/S 宏開大廈第二座地下 D 舖
Rua do Comandante João Belo, 182R/S Edif. Weng Hoi Torre B/R/C/D, Macau
電話 /Tel.: (853) 2826 2306 傳真 /Fax: (853) 2823 3409

■ 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
Av. Dr. Rodrigo Rodrigues/S/NEd/First International Commercial Centre, 21st Andar, Sala 2101, Macau
電話 /Tel.: (853) 2876 1999 傳真 /Fax: (853) 8798 1580

■ 離島服務處

澳門氹仔施督憲正街 30 號
Rua Direita de Carlos Eugénio N.º 30, Taipa, Macau
電話 /Tel.: (853) 2882 5039 傳真 /Fax: (853) 2882 5037

■ 內港服務處

澳門河邊新街 2-16 號地下 B 舖
Rua do Almirante Sérgio N.º 2-16/R/CLoja B, Macau
電話 /Tel.: (853) 2893 9203 傳真 /Fax: (853) 2893 9206

■ 東北區服務處

澳門慕拉士前地 26 號南澳花園地下 AA 座
Praça de Venceslau de Moraes N.º 26, Nam Ou Fa Un Res-do-Chão AA, Macau
電話 /Tel.: (853) 2845 5803 傳真 /Fax: (853) 2845 5845

■ 三盞燈服務處

澳門飛能便度街 23 號金樂大廈 2 座 B 樓 A1C/V
Rua de Fernando Mendes Pinto N.º 23, Kam Lok B Loco II, A1 C/V, Macau
電話 /Tel.: (853) 2852 8008 傳真 /Fax: (853) 2852 8308

民心是我心