



關於立法會麥瑞權議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2016 年 4 月 13 日第 306/E257/V/GPAL/2016 號公函轉來麥瑞權議員於 2016 年 4 月 6 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 4 月 13 日收到之書面質詢，回覆如下：

在國際航空運輸業，客艙乘務員設置的目的，主要是負責履行航空安全工作，亦即是說負責監察客艙的安全狀況、乘客是否遵守安全要求、並在倘出現任何突發事件時遵照安全指引提供必要支援。當然，在航班正常營運狀況之下，客艙乘務員亦會按照航企的安排履行其他工作，如送餐、售賣免稅品等等。

在航班飛行期間，客艙乘務員會按照各工作時間表履行既定的任務。在現今倡導人性化管理的年代，各企業的領導都會允許員工在不影響工作進度的情況下於工作期間稍作休息，各行業職員亦會在合理情況下稍微歇息，確保有精神和可專注地繼續工作。所以，客艙乘務員在各節點工作完畢之間稍作休息和用膳完全是合乎現今的企業管理模式，尤其在接近 5 小時的航程中，這更是平衡生理需要的可接受做法。

陳

1



根據澳航的資料，該公司已提醒乘務員注意交談音量、不打擾乘客、輪流用餐以及頻繁巡視客艙。

民航局不時與航空企業保持溝通，督促加強各服務專業水平。澳航亦承諾會繼續加強培訓和管理，提升客艙服務素質。

局長

陳穎雄

2016年6月3日