

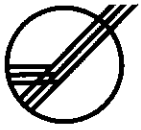


關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2016 年 4 月 13 日第 307/E258/V/GPAL/2016 號公函轉來施家倫議員於 2016 年 4 月 07 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：

1. 就包機的審批，民航局一直是遵照國際慣常做法，在審批過程中，會以安全為首要考慮，再綜合其他營運情況，評估是否給予批准。倘申請運營一段較長的時間，我們會以每月進行審批的方式處理有關的航班申請。另外，民航局自今年 5 月 1 日起，在審批由第三地航企(即非航線兩地所屬的航企)所提交的申請時，將要求航企必須委派代表於每次航班起飛前直至起飛後為止駐守在澳門國際機場，以應對倘出現的突發事件。當發生航班延誤時，航企代表必須通告澳門國際機場將採取的應變方案，並在處理過程中與澳門國際機場保持緊密溝通。另外，航企必須向乘客提供轉乘方案。

對第三地航企的經營，機場管理有限公司亦已採取以下做法，倘認為有需要，機場管理有限公司會要求航企委託本澳的代理人簽訂合作協議，協助處理倘出現的客服問題，包括安排食宿



等等。4月於澳門國際機場發生的個別包機服務延誤事件所涉及的航企，機場管理有限公司在綜合各項營運因素後已暫停了該航企在澳的營運，不過，除非出現重大的安全隱患，本澳暫時並不考慮以停飛作為一種恆常的懲處方式。

2. 上述要求的訂定，就是為了讓第三地航企提供更好的服務，在突發情況出現時做好善後工作，盡力將影響減至最小。但必須指出，涉及營運機構和乘客之間的商業糾紛，民航局並不具備法律權限作出干預。按照近年澳門國際機場航班服務的營運情況，在出現航班延誤時，航企通常有向乘客提供食宿安排，部份航企更向乘客作出金錢賠償。倘航企已作出上述安排，而乘客認為不滿意、賠償不足夠，民航局並非仲裁中心，着實難以作出干預判斷誰是誰非。
3. 縱然如此，民航局與業界亦希望在出現突發情況時能更好地處理事件，故此，民航局與治安警察局、機場管理有限公司和澳門國際機場保安公司就近期所發生的航班延誤情況舉行了會議，作出了檢討，並將繼續加強合作，提高應變能力；倘出現同類事件，會即時成立由上述單位組成的應變小組，以便加強各方溝通和合作，訂定處理事件的方案，委派適當和足夠的人員協助乘客和更好地維持秩序；另外，亦會要求涉及的航企必須定



時向乘客提供更新資料，保持資訊流通，讓乘客了解最新的航班狀況。

局長

陳穎雄

陳穎雄

2016年6月3日