

表一:被趕落機過程及後續情況

時序/後續	情況/解釋
5月22日 航班起飛前及被趕落機 後沿途 首度解釋原因	<ul style="list-style-type: none"> - 起飛前，機組人員指兩人不能達至安全標準及不能乘搭航班，要求兩人落機，但沒有解釋安全標準是什麼； - 帶領兩人離開航機的機組人員沿途表示，機長以安全為由要求兩人落機，並建議兩人購買其他航空公司的機票繼續行程
兩人即時與本會聯絡	<ul style="list-style-type: none"> - 本會隨即聯絡民航處，在該處協調下，快運最終讓兩人轉搭同日晚上起飛的U0624航班前往東京
快運要求兩人取回行李 第二次解釋原因	<ul style="list-style-type: none"> - 快運向兩人發放共240元的餐券並列明發放原因「Protection from U0652」（見附件一）
5月23日 兩人要求快運提供書面 解釋用作申請旅遊保險 賠償 第三度解釋原因	<ul style="list-style-type: none"> - 快運透過電郵向兩人發放Travel Certificate - Denied Boarding Reason - Overbooking of flight（見附件二）
5月29日 快運跟進電郵	<ul style="list-style-type: none"> - 快運向兩人發出電郵表示會調查事件，並就事件致歉（見附件三）
6月26日 快運電話回覆 第四度解釋原因	<ul style="list-style-type: none"> - 快運致電聯絡其中一位當事人，並指向地勤和機組人員了解事件後，找不到5月22日當天是誰人要求兩人落機
7月4日 快運電話回覆	<ul style="list-style-type: none"> - 表示未能確定是機組人員或是機長要求他們落下，再需要兩星期時間繼續調查，完成調查後會跟他們討論是否有賠償。
7月6日 快運回覆信件 第五度解釋原因	<ul style="list-style-type: none"> - 快運7月5日得悉兩人將會見記者後，翌日回信給當事人指5月22日當天，因地勤及機組人員未能有一致判斷，須呈報給管理部門進行評估，令他們未能乘搭原定航班； - 評估確認兩人可在沒有同行者下安全乘搭航機後，隨即安排他們搭乘另一航班； - 表示歉意，會作出相應補償。（見附件四）



事實上，平等機會委員會於 2017 年印製了《香港無障礙航空簡易指引》(下稱航空指引)，而平機會是根據民航處於 2015 年發出的《給香港註冊航空公司的指引：協助行動不便人士使用航空服務》撰寫該航空指引。

平機會在航空指引中明確指出，除非因操作或安全理由，否則航空營辦商不應以乘客有殘疾或行動不便為由，拒絕其預訂機位或登機。指引亦列明聯合國《殘疾人權利公約》建議確保殘疾人士在與其他人平等的基礎上，無障礙地使用交通工具和交通設施。而《殘疾歧視條例》保障殘疾人士在使用交通或旅遊設施及服務時，免受歧視。

黃俊恒批評，快運已非首次不友善對待視障人士，去年 5 月本會曾接獲另一會員對快運「拒絕提供前往登機閘口護送服務」作出之投訴，事件同樣要經民航處協調後方能解決，本會肯定民航處維護視障人士航空權利的工作。

快運得悉本會與兩名會員召開記者會後，匆忙於翌日回信指要求兩人落機是因地勤和機組人員未能達成一致判斷，並首度明確指會作出補償；黃俊恆強調，此舉明顯是補贖行為，亦反映快運之前沒有認真處理兩名視障人士的投訴。

黃俊恆表示，今次被「趕落機」的兩名視障人士，是有能力獨立乘搭航機，亦不會對航空安全構成影響；而他們之前亦曾與其他視障朋友外遊及未曾遇過任何問題，本會亦未曾收過會員對快運母公司的國泰曾發生類似事件的反映；

黃俊恒嚴正提出以下兩點要求，並要求由國泰進行嚴正的獨立調查；

1. 找出責任誰屬，公開交待結果及道歉；
2. 完善政策後需要貫徹執行，確保殘疾人士使用航空服務的權利。

本會總幹事關卓妍指出，本會認為國泰在事件上責無旁貸，並質疑其子公司快運再三不友善對待視障人士是漠視殘疾人權利，這是否意味著國泰對快運的管理出現問題，故國泰需要立即檢視快運的管理，並確保日後不會再發生同類事件，必須友善對待視障人士。

關卓妍感謝民航處致力保障視障人士航空權利，並建議該處未來與各航空公司加強溝通，確保他們按照處方及平機會的指引辦事，並好好履行《殘疾人權利公約》和《殘疾歧視條例》的精神，以盡企業社會責任。



本會執行委員何睿知曾乘搭不同航空公司的航班外遊，包括國泰、快運及外國航空公司，但從未遇過不友善情況；何表示，國泰及某些外國航空公司在可行情況下，不會安排其他乘客入坐視障人士旁邊的位置，讓視障人士在航班上能有足夠空間，而自己亦曾受惠於這些做法。

何又指出，曾與視障朋友乘搭國泰的航班外遊，但沒有遇上問題，要求國泰必須檢視快運管理，立即糾正混亂和錯誤，以保障視障人士的航空權利。

傳媒查詢：

高級傳訊主任： 陳小萍女士 2339-0666 / 9686-4842

高級政策研究及倡議主任 黃勁文先生 2339-0666 / 9868-0118

【成立 60 周年】香港失明人協進會成立於 1964 年，是香港首個由視障人士組織及管理之自助團體，60 年以來一直致力發揮視障人士的自助及互助精神，宗旨是實現視障人士平等、機會和獨立。



附件一

 Meal Voucher 餐券 UO 0056980	 Meal Voucher 餐券 UO 0056981
Voucher Value 餐券面值 HKD 60	Voucher Value 餐券面值 HKD 60
Reason of Issuance 餐券簽發原因: <input type="checkbox"/> Flight Delay 航班延誤 <input type="checkbox"/> Flight Cancellation 航班取消 <input checked="" type="checkbox"/> Others 其他 <u>Protection from UO 652</u>	Reason of Issuance 餐券簽發原因: <input type="checkbox"/> Flight Delay 航班延誤 <input type="checkbox"/> Flight Cancellation 航班取消 <input checked="" type="checkbox"/> Others 其他 <u>Protection from UO 652</u>
Flight Date 航班日期 <u>22 MAY 2024</u> Flight Number 航班編號 <u>UO624</u> Guest Name 旅客姓名 <u>N/A</u> Issued by 簽發人 <u>RW</u> Company Chop  Staff Number 職員編號 <u>P16520</u>	Flight Date 航班日期 <u>22 MAY 2024</u> Flight Number 航班編號 <u>UO624</u> Guest Name 旅客姓名 <u>N/A</u> Issued by 簽發人 <u>RW</u> Company Chop  Staff Number 職員編號 <u>P16520</u>
 Meal Voucher 餐券 UO 0056979	 Meal Voucher 餐券 UO 0056982
Voucher Value 餐券面值 HKD 60	Voucher Value 餐券面值 HKD 60
Reason of Issuance 餐券簽發原因: <input type="checkbox"/> Flight Delay 航班延誤 <input type="checkbox"/> Flight Cancellation 航班取消 <input checked="" type="checkbox"/> Others 其他 <u>Protection from UO 652</u>	Reason of Issuance 餐券簽發原因: <input type="checkbox"/> Flight Delay 航班延誤 <input type="checkbox"/> Flight Cancellation 航班取消 <input checked="" type="checkbox"/> Others 其他 <u>Protection from UO 652</u>
Flight Date 航班日期 <u>22 MAY 2024</u> Flight Number 航班編號 <u>UO624</u> Guest Name 旅客姓名 <u>N/A</u> Issued by 簽發人 <u>RW</u> Company Chop  Staff Number 職員編號 <u>P16520</u>	Flight Date 航班日期 <u>22 MAY 2024</u> Flight Number 航班編號 <u>UO624</u> Guest Name 旅客姓名 <u>N/A</u> Issued by 簽發人 <u>RW</u> Company Chop  Staff Number 職員編號 <u>P16520</u>



附件二



Travel Certificate – Denied Boarding

Passenger Name: LI/ CHUN YIN

Reservation Number: [REDACTED]

Flight Number	UO652
Date	22 May 2024
From	Hong Kong (HKG)
To	Tokyo (Haneda) (HND)
Scheduled Departure Time (Local Time)	15:00
Scheduled Arrival Time (Local Time)	20:30
Denied Boarding Reason	Overbooking of flight



Customer Happiness Team
HK Express

Issue Date: 23 May 2024

This certificate will only be used by our Passenger for his/her personal insurance claims / hotel refund purposes. No person shall use this certificate for any ticket change or refund. The issuance of this certification shall not be construed as a waiver of any right or privilege of our company nor shall construed that the Company shall assume any responsibility to the Passenger.



附件三

寄件人: HKExpress Customer Relations <Customer.Happiness@hkexpress.com>

日期: 2024 年 5 月 29 日 下午 5:56:21 [GMT+9]

收件人: [REDACTED]

標題: Follow-up on your recent flight experience from Hong Kong to Tokyo on 22 May 2024 (HK Express Reservation Number: [REDACTED])

Dear Mr. Li and Mr. Chui,

Thank you for choosing HK Express.

I am very sorry to learn that we were not able to accommodate you on your original flight (UO652) departing from Hong Kong to Tokyo (Narita) on 22 May 2024. We take this case very seriously and have initiated a thorough investigation with the concerned department to understand the situation.

First and foremost, please accept our sincere apologies for the inconvenience and disappointment this incident has caused you. To ensure that you will have a seamless travel experience on your upcoming return flight (UO629) from Tokyo (Haneda) to Hong Kong on 2 June 2024, we have informed the concerned teams including our ground services in Tokyo to be well-prepared.

I would appreciate it if you could provide me with your contact phone number, and I would like to reach out to you directly after you return to Hong Kong in order to provide you with the findings after completion of our investigation.

Once again, please accept my sincere apologies for the inconvenience and disappointment you have experienced. It is our goal to restore your confidence in HK Express, and we appreciate your understanding as we work to address this matter.

If I can be of any assistance in the future, please do not hesitate to contact me directly at 3906 7697.



We wish you a pleasant journey in Japan and look forward to talk with you soon!

Best regards,



Manager, Customer Happiness

Web: www.hkexpress.com

Address: 1/F, Cathay House, 11 Tung Fai Road, Hong Kong International Airport, Lantau, Hong Kong.

Tel: +852 3906 7697

Email: customer.happiness@hkexpress.com

平等 機會 獨立
Equality Opportunities Independence



附件四



香港大嶼山香港國際機場東輝路 11 號國泰坊一樓

致 Li Chun Yin 先生及 Chui Man Chun 先生：

關於 2024 年 5 月 22 日香港快運航空 UO652 航班的搭乘體驗

感謝您們於 2024 年 7 月 4 日（星期四）接受我們客戶關係部經理 Ivan 的電話聯絡。對於您們於 2024 年 5 月 22 日搭乘我們 UO652 航班的體驗，我本人高度關注，並在此向您們表達誠摯的歉意。

香港快運一向以乘客及機組人員的安全為首要考慮。我們需要時刻確保所有乘客在緊急情況下，都能夠遵守安全程序。在是次事件，我們的地勤及機組人員均按照我們的標準安全程序，對兩位能否符合我們的安全要求進行評估。

期間，我們的地勤及機組人員未能達致一致的判斷。為了謹慎起見並確保您們的安全，該個案再呈報給管理部門進行進一步評估。由於需要額外時間，以致您們未能乘搭原定的航班。經過管理部門進一步評估，確認兩位可以在沒有同行者的情況下安全乘搭航機後，地勤人員隨即為您們安排搭乘您們選擇的同日航班前往目的地。

對於您們此次行程的延誤和不便，我謹代表香港快運向您們表示誠摯的歉意，並會作出相應補償。此外，我們已經檢討並改進內部處理流程，以避免同類事件發生。

我們誠摯歡迎視障人士搭乘香港快運的航班，並已落實一系列的安全守則及程序，以確保所有乘客均可以安全地乘搭香港快運的航班與我們盡情去飛。我們非常感謝您們的耐心和理解，您們稱心的搭乘體驗對我們至關重要。我們期待能與您們見面，並親自向您們表達我們的歉意。

香港快運航空

 謹啟



2024 年 7 月 6 日

