

視障人士被趕落機事件 揭示需完善監察航空業



黃俊恒

香港快運把視障乘客「趕落機」事件日前曝光，旋即引起社會廣泛關注，網上輿論更掀起一片罵聲，質疑快運歧視視障乘客。縱然快運早前表示事件源於地勤人員與機組人員判斷不一致，管理層需時進一步評估，惟有關回應除了反映快運的營運及員工培訓存在嚴重疏漏，整體管治更是如何的蒼白無力。

視障者在港搭飛機並非新鮮事，相信快運亦非第一次接待視障乘客。究竟問題出在哪裏？如此不堪的企業質素，着實令人瞠目結舌。

從政策上確保航空公司合理服務不同人

面對管理質素如此不濟的航空公司，在事件細節上糾纏已無甚意義，我們反而應把焦點放在如何確保同類事件不會再發生，以及提升快運的管理和營運質素；更重要的是需要在政策上，確保所有航空公司合理地服務不同的有需要人士，才是關鍵所在。

快運在營運上的疏漏，今次可謂昭然若揭。若快運日前的說辭乃事件之準確描述，為何要在事發後個多月方能向當事人交代？又為何自事件發生後，航空公司對事件的態度說明和解釋出現前言不對後語，辯解欲蓋彌彰？公司誠信又何在？更重要的是，地勤人員和機組人員為何會出現不

一致判斷？雙方所持理據又是什麼？

此等狀況已顯然超越了溝通不足或內部程序未獲全面執行的問題，而是快運有需要全面檢視服務有特別需要之乘客的程序，及前線員工對執行有關程序的認知和情況。

雖然快運管理層已表明會就今次事件全面檢討，並完善相關程序和指引，但該公司過去的表现確實令人難以信服。先不論早前引起熱議的「葡撻事件」，單是去年另一名視障乘客乘搭快運航班時的不愉快經歷，已足以令視障群體對該公司的自我檢討和管治能力提出一個巨大問號。

建議國泰展開獨立調查檢討

去年一名視障者購買快運機票後，已表示自己出發當日需航空公司安排人員協助她前往登機閘口。對航空公司而言，此等安排是標準做法，加上乘客在購票後已立即提出有關要求，惟航空公司竟然拒絕，平機會更表示無法介入。該名視障者遂向本會（香港失明人協進會）求助，本會向民航處反映有關情況並由處方協調後，最終才可順利獲安排該支援服務。

一年過去，快運似乎無汲取教訓，更變本加厲將視障者無理地「趕落機」，試問我們還能相信快運今次真的能夠認真檢討、完善服務嗎？

為此，一個獨立的調查和檢討更顯得重要。而作為快運之母公司的國泰航空，實是承擔這個重

要角色的不二之選。國泰作為歷史悠久、享負盛名的國際級航空公司，過去在服務有特別需要之乘客上一向備受認可，其經驗和運作模式根本可完善快運的管理及運作。

我們建議國泰立即就事件展開獨立調查和檢討，並督促快運制訂改善計劃，及由國泰監管進度。作為母公司的國泰，督促其附屬企業的運作可謂責無旁貸。本會期望國泰航空方面盡快回應。

政府部門應聯合檢視 加強規管航空公司

除企業的檢討和調查，完善服務有特別需要之乘客的民航政策，是避免同類事件發生的關鍵因素。雖2015年民航處已發出《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》，平機會亦於2017年發出《香港無障礙航空簡易指引》，讓香港貫徹履行《殘疾人權利公約》，但此等指引和守則並無任何約束力。航空公司縱然未跟隨指引，也毋須承擔任何責任。

今次視障者被無理「趕落機」，縱然民航處已表示會跟進事件，平機會亦表示若當事人向其求助時會提供適當協助，惟可以預見的是，快運很可能不會因此而遭受任何處分，甚至毋須遵從任何強制要求，包括向當事人補償或執行任何改善行動，民航處和平機會實在難以發揮其監察及規管角色。

因此，我們建議民航處、平機會、運輸及物流

局和政制及內地事務局聯合檢視，探討如何加強民航處和平機會在規管航空公司方面的權力，使它們對航空公司擁有更實在的監察權，令違反既定指引的航空公司須承擔後果。當然，我們期望的並非「人頭落地」，而是航空公司能夠讓社會看見，它們具體地為自己可能出現的缺失或疏漏承擔合理責任。

早於上世紀70年代，已有視障者獨自乘搭飛機前往地球的另一邊，參與國際盲人組織會議，當時也不曾遭受航空公司為難。可是50年後的今天，視障者竟然被認為未能安全地獨立乘搭飛機，簡直令人匪夷所思。當特區政府不斷強調香港是亞太區航空樞紐時，是否需要思考如何完善對航空公司的規管，以免被個別管理質素未到位的民航服務提供者拖後腿，影響本港航空業的國際形象？

作者是香港失明人協進會會長

（編者按：快運日前回應傳媒表示不同意「趕落機」指控，強調機組人員是基於安全考慮做決定，並由當值人員陪同兩名視障人士離開機艙；地勤和機組人員均按標準安全程序評估兩人情況，但由於判斷不同，為謹慎起見，確保所有乘客安全，人員將個案上報，而進一步評估需時，令乘客錯過原定航班，就引致兩人造成的延誤和不便致歉，並會補償；快運已就事件檢討並改進工作流程。）