

二零零一年十月二十九日
參考文件

立法會經濟事務委員會

颱風尤特吹襲期間及其後 香港國際機場的運作情況：改善措施

引言

委員在二零零一年七月十七日的經濟事務委員會會議上，討論了香港國際機場在颱風尤特吹襲期間及隨後的運作情況，並要求政府向委員會報告將會實行的改善措施。本文件向委員簡報機場管理局(機管局)、有關的政府部門以及機管局的商業夥伴已提出及已執行的改善措施。

背景

2. 由於颱風尤特有下列的特點，所以對香港國際機場以及鄰近地區機場的飛機升降構成不尋常的影響：

- (a) 尤特風勢異常，在登陸後持續超過 40 小時才完全消散，打破了一九七九年颱風荷貝創下的 30 小時紀錄；及
- (b) 在尤特移入內陸後，它的外圍雨帶仍然為香港國際機場的周圍帶來局部地區的不穩定天氣，並導致在八號風球除下以後，香港國際機場仍出現湍流、風切變及微下擊暴流。

3. 香港天文台在香港國際機場設有機場氣象所，專為機場提供不斷、準確和詳細的天氣觀測、預報和警告。這些氣象資料亦提供給機師，以便他們決定是

否起飛。縱然機師均清楚知悉當時不穩定的天氣狀況，但大部份機師選擇等候天氣有短暫改善的機會。由於最終只有小部份的飛機成功起飛，導致停機坪嚴重擠擁，最高峰時泊有多達 112 架飛機。

4. 安全一直是我們的首要關注，在颱風襲港期間，我們不曾對旅客和公眾的安全作出任何妥協。縱然如此，有關單位均同意有關措施仍可改善，特別在加強運作上的協調，改善與旅客和公眾的溝通，以及減低對乘客造成的不便。

5. 在颱風尤特過後，機管局、其業務夥伴以及有關的政府部門舉行了多次會議，檢討颱風時的緊急應變程序以作出改善。在二零零一年七月二十五日颱風玉兔吹襲當天，已經實施了多項改善設施，成效良好。下文載述關於改善措施的詳細資料。

運作上的協調

6. 機管局為加強各方面的溝通，引進了一些措施，以改善運作上的協調和減低颱風對航班服務的影響：

- (a) 在颱風臨近、吹襲，以至機場逐步回復正常運作期間，機管局與航空公司及服務代理商舉行的會議中，香港天文台及航空交通管制中心的代表會加入，以便工作人員能夠更了解風勢及其對機場運作的影響。機管局亦正計劃安裝視像會議設施，以進一步加強與香港天文台的溝通。
- (b) 民航處將派駐一名航空交通管制中心的代表至機場緊急事故中心，以加強協調，並確保在航班受阻時機場仍能有效運作。

- (c) 機管局會密切監察每架飛機的情況，務求善用登機橋，在確定哪些飛機處於閒置待用狀態後，會將飛機移走，盡量騰出有登機橋連接的停機位，供其他飛機停放。機管局並且會與航空交通管制中心協調，務求達到有效及迅速地管理飛機的流通。
- (d) 機管局已加強與停機坪飛機服務營運商的合作，改善在航班受阻時共用設備的安排，以確保停機坪有必需的設備，可在短時間內將飛機移走。
- (e) 機管局將派駐職員至航班資料管理中心，直接與航空公司(包括公司的控制中心)及服務代理商聯絡，以改善與航空公司的協調和促進機管局在機場回復正常運作期間的航班調動。
- (f) 機場快綫市區站的月台會張貼通告，提醒旅客啟程前往機場之前，須先查詢有關航班的情況。雖然地鐵公司需要進行定期維修工程，但該公司會在可行情況下延長服務。

加強與旅客和公眾的溝通

7. 為了為客運大樓內的旅客提供適時的航班及天氣資料，機管局在下列範圍作出了改善：

- (a) 機管局的專職人員會密切監察每一航班的情況。離港或抵港時間尚未確定的航班會從航班資料顯示系統的屏幕移除。
- (b) 機管局在客運大樓內的旅客登記大堂及登機處等多個地方安裝了電視機，讓候機旅客可收看電視台提供的新聞及天氣資料。

- (c) 航空公司已檢討向旅客公布資料的程序，以確保資料詳盡及準確，務求在飛機上及客運大樓的旅客可更清楚知道航班的最新情況。
- (d) 機管局網頁上增加了主要航空公司、服務代理商及陸上交通服務機構的電話號碼。在颱風吹襲或航班受阻期間，機管局網頁還會加插特別通告，每當旅客進入網頁，通告便會自動出現，提醒旅客啟程前往機場之前，致電有關航空公司查詢航班資料。
- (e) 機管局會作出以下安排，方便傳媒採訪：
- 在機場緊急事故中心運作之前，安排傳媒參觀該中心及採訪機場管理人員；
 - 由機場管理人員定期簡報最新情況；
 - 不時公布受影響航班數目的最新消息；
 - 開放客運大樓內的記者室，供傳媒機構使用；及
 - 採取措施方便採訪隊在客運大樓內作現場報道。
- (f) 香港天文台已大幅增加其網頁伺服器的容量，讓更多市民(特別在天氣惡劣時)可瀏覽網頁。此外，香港天文台特別為航空業設立的即時天氣資訊服務，已為越來越多的航空機構(包括大部分航空公司)採用。

旅客的舒適

8. 機管局與其商業夥伴已成立了一個「旅客服務工作小組」，並採取了一系列的措施，令旅客感覺舒適。

- (a) 航空公司取得香港天文台的即時天氣資料後，可以作出更妥善的安排，盡量減少旅客在飛機上、登記櫃檯或登機閘口的等候時間。
- (b) 客運大樓的新咖啡店裝設了電視機，在航班受阻期間，這些咖啡店廣受旅客歡迎。
- (c) 食肆已經檢討及修訂航班受阻期間的工作程序，以應付預期增加的顧客。此外，航空公司和食肆已經作出安排，由食肆接受航空公司發出的膳食券。
- (d) 在航班受阻期間，將會增加售賣機的貨品補給次數。
- (e) 在颱風吹襲期間，機管局會在來港轉機區內加設臨時售賣亭，為旅客提供食物和飲料。
- (f) 在航班受阻期間，機管局會按需要向候機旅客派發樽裝飲用水及毛氈。
- (g) 機管局已委派員工成立一個「旅客關顧組」，在航班受阻期間投入運作以照顧及協助旅客。
- (h) 機管局正與聖約翰救傷隊磋商，在客運大樓的重要位置設立急救站，為有需要的人仕提供醫療協助。

- (i) 機場保安有限公司已修改了運作程序，於有需要時，工作人員可在短時間內到達需要控制人群的地點。

結論

9. 在二零零一年七月二十五日颱風玉兔吹襲期間，機管局已實行以上第 6 至第 8 段所述其中多項措施，成效良好，並受到旅客、機場同仁及公眾的歡迎。

10. 機管局、有關的部門及機管局的業務夥伴會不時檢討香港國際機場在颱風期間的緊急應變程序，但飛機是否起飛、繼續等候或取消航班，最終的決定是由機師作出。機管局和有關的政府部門會確保機師獲發適時及準確的天氣資料，安全和有秩序的航空交通管理，以及機場內各項設施的協調，以減低對航班服務的影響。機管局所提出加強溝通和改善顧客服務的建議，應可令公眾及受影響的旅客對導致航班受阻的情況加深認識和了解。

經濟局

二零零一年十月

L:\NA\ESPANEL\OCT-01\UTOR\UTOR-C.DOC