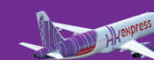




HK Express出席

立法會經濟發展事務委員會會議

2017年11月27日



內容簡介

- + **HK Express**黃金週航班取消事件背景
- + 即時應變
- + 事件起因及經過
- + 事後檢討與改善方案
- + **HK Express**業務發展狀況

HK Express 黃金週航班取消事件背景

- + HK Express 於2017年9月26日決定取消10月1日至10月8日期間 9個來回航班 (即18個班次)。
- + HK Express 於翌日即時採取應變措施，包括通知受影響之旅客及為他們提供適當安排，盡量減低事件對他們之影響。
- + HK Express 於9月28日通知民航處有關決定，於9月29日回應傳媒查詢，並於10月1日舉行發佈會向傳媒交代事件。
- + 由於10月1日和8日香港-大阪之2個來回航班 (即4個班次) 最後能如期出發，所以最終受影響之來回航班總數為 7 班，即14個班次，佔HK Express 於黃金週總營運航班 (共546班次) 約 2.6%。

即時應變

以盡量減低對乘客影響為大前題

- + 不圖僥倖，提前決定取消航班及即時採取應變措施保障乘客利益，以避免臨時取消航班對旅客造成更大不便。
- + 取消航線班次頻密、須於外地過夜及乘客較少的航班，以盡量減低影響。
- + 積極採取補救措施，為受影響之乘客提供適當安排。

【結果】

截止10月1日，HK Express已為受影響之旅客提供適當而不計成本之安排，包括安排他們搭乘HK Express其他航班或其他航空公司之航班，或按他們的要求安排全數退款。

HK Express 黃金週航班取消事件起因

近因：

按照以往經驗，黃金週屬空中服務員病假缺勤的高峰期，於9月24日發佈值勤更表後發現候補空中服務員人手不足，存在即日臨時取消航班的風險。

遠因：

安全培訓經理與培訓導師自 6月開始相繼遲辭，已即時聘請新導師填補空缺，但由於他們必須按照內部指引接受培訓 (Train the Trainer Program) 及通過考核方可執教，過程需時，故未能於黃金週前趕及為新入職之員工提供及完成相關安全培訓課程，最終導致該段期間候補之空中服務員人數不足。

事後檢討與改善方案

檢討

- + 改善管理架構與必須加強與員工之溝通
- + 完善企業風險管理機制
- + 改善營運及人力資源安排
- + 改善顧客服務質素

即時改善方案

改善管理架構

- 新任執行董事長鍾國頌，以及人才培養及創新總監邱志威已於10月4日上任
- 總裁李殿春亦於10月31日履新，致力改善本公司與監管機構及內部員工的溝通

事後檢討與改善方案 (續)

改善人力資源管理

更改勞工合約制度

新管理層上任後，已即時將大部份員工之固定年期僱傭合約更改為長期合約，藉此提升員工士氣及增加他們對公司的歸屬感。

減少值勤更表改動

提升內部機制與編更系統之效能，減少因行政問題導致需要更改值勤更表的次數，使空中服務員的當值時間更趨穩定。

檢討更表發佈時間

- 全面檢討人手編排機制
- 由本月起每月值勤更表公佈時間已由原定的每月月底提前至月中
- 及早作出風險評估，以減低突發事件或員工病假缺勤為航班所帶來的影響。

提高安全培訓導師與機組人員比例

- 制訂安全培訓導師與空中服務員人數比例指標
- 制定後備培訓資源方案，確保有足夠導師為空中服務員提供充足及高規格的培訓。

增加當值空中服務員人數

- 進行外部招聘人手及內部晉升以增加空中服務員人數
- 提升當值人員的數量，確保如遇上突發事件或員工病假缺勤時仍有足夠人手維持航班正常服務。

事後檢討與改善方案 (續)

鞏固期內致力改善企業風險管理、服務水平及加強與監管機構之溝通

提升企業風險管理

- 由公共關係、品牌、營運、財務等部門組成企業跨部門風險管理小組。
- 定期檢討有關風險指數，加強管治和及早處理潛在危機。

提升客戶服務水平

- 提升客戶服務水平及應急管理方案
- 改善客戶服務中心質素。
- 由11月底起，客戶服務中心之服務熱線將改為24小時運作，並增加熱線數量和增聘人手。

加強監管溝通機制

- 每月與民航處會面，向民航處匯報所制定的各項指標表現。

以 6 個月為「鞏固期」

- 維持現時業務狀況，期間全力及認真地落實改善措施，承諾繼續為旅客帶來更多出遊機會。

HK Express之業務發展狀況及前瞻

為乘客提供更多旅遊選擇與機會

- + 自2013年轉型成為低成本航空公司，吸納了年青數碼一族。
- + 現時營運 28 條亞洲地區航線及 20 架客機，每年載客量達三百多萬名旅客。
- + 2016年再度通過國際航空運輸協會(IATA)審核，獲其頒發為期兩年之「國際航空運輸協會運行安全審計認證」(IOSA)。
- + 2016及2017年獲國際航空網站AirlineRatings.com評為全球十大最安全低成本航空公司之一。
- + 汲取教訓，致力改善，避免同類事件再度發生。

