

立法會
經濟發展事務委員會
會議紀要

日期：2024年3月22日(星期五)
時間：上午9時
地點：立法會綜合大樓會議室3

出席名單

出席議員及官員、國泰集團代表和列席秘書及職員名單載於[附錄1](#)。

(會議程序的[逐字紀錄本](#)載於[附錄2](#)。)

I. 上次會議後發出的資料文件

自上次會議後，秘書處曾向事務委員會發出1份資料文件(立法會CB(4)288/2024(01)號文件)。

II. 下次會議的討論事項

2. 事務委員會同意於2024年4月2日(星期二)舉行的下次例會上討論“香港旅遊發展局2024-2025年度工作計劃”。

III. 國泰航空有限公司取消航班的相關事宜

3. 政府當局及國泰集團，向事務委員會簡介於2024年1月及2月期間國泰航空有限公司(“國泰航空”)取消多班航班的事件(“有關事件”)及跟進工作。

4. 事務委員會就項目進行討論，政府當局及國泰集團就議員的意見和提問作出回應。曾發言的議員包括(按發言次序)：林健鋒議員、容海恩議員、陸頌雄議員、梁熙議員、盧偉國議員、陳紹雄議員、江玉歡議員、田北辰議員、林筱魯議員、陳恒鑞議員、姚柏良議員、何敬康議員、嚴剛議員、陳勇議員、黃俊碩議員及李浩然議員。

跟進行動

5. 議員就有關事件的多項事宜向國泰集團及政府當局提出關注，包括有何具體措施預防有關事件再度發生、培訓本地機師及聘用機師，以及為業界提供優惠措施以增加香港國際機場的整體客運運力。議員亦促請空運牌照局就國泰航空在有關事件中的表現是否符合發牌條件進行調查，並作出適當跟進。

IV. 其他事項

6. 議事完畢，會議於上午10時39分結束。

立法會秘書處
議會事務部4
2024年4月5日

立法會
經濟發展事務委員會
會議

日期：2024年3月22日(星期五)
時間：上午9時
地點：立法會綜合大樓會議室3

出席情況

出席(事務委員會委員)

葉劉淑儀議員, 大紫荊勳賢, GBS, JP (主席)
嚴剛議員(副主席)
林健鋒議員, GBS, JP
何俊賢議員, BBS, JP
易志明議員, GBS, JP
吳永嘉議員, BBS, JP
周浩鼎議員, JP
容海恩議員, JP
陸頌雄議員, JP
江玉歡議員
李浩然議員, MH, JP
李惟宏議員
周文港議員
林筱魯議員, SBS, JP
姚柏良議員, MH, JP
陳勇議員, BBS, JP
陳祖恒議員
陳紹雄議員, JP
黃俊碩議員
嚴剛議員
何敬康議員

列席(非事務委員會委員)

田北辰議員, BBS, JP
陳恒鑾議員, BBS, JP
盧偉國議員, GBS, MH, JP
劉國勳議員, MH, JP

梁熙議員
陸瀚民議員

出席官員

議程第III項

運輸及物流局副秘書長4謝詠誼女士, JP
民航處副處長(2)周永恒先生
運輸及物流局首席助理秘書長9黃俊濤先生
民航處助理處長(飛行標準)袁兆基先生

應邀出席者

議程第III項

國泰集團

行政總裁林紹波先生
營運及航空服務總裁麥皓雲先生
客運董事彭彀女士

列席秘書

總議會秘書(4)5胡日輝先生

列席職員

高級議會秘書(4)6梁潔瑩小姐
議會事務助理(4)5廖小妮女士

立法會
經濟發展事務委員會會議
逐字紀錄本

Panel on Economic Development of the Legislative Council
Verbatim record of meeting

日期：2024年3月22日(星期五)
Date: Friday, 22 March 2024

時間：上午9時至10時39分
Time: 9:00 am to 10:39 am

地點：立法會綜合大樓會議室3
Venue: Conference Room 3 of the
Legislative Council Complex

主席：早晨，會議時間已到，亦有足夠人數，會議現在開始。上次會議後已發出資料文件，詳情載於議程第I項。

[000337]

下次會議在4月2日下午4時半舉行，將會討論以下事項：“香港旅遊發展局2024-2025年度工作計劃”。

下一項議程是“國泰航空有限公司取消航班的相關事宜”，我會請政府代表(運輸及物流局官員)及國泰集團代表進入會議室。請各位現時不要按“要求發言”按鈕，待國泰代表發言完畢後才按。請雙方代表進入會議室。

主席：各位早晨。

[000440]

歡迎出席的各位官員和國泰管理人員。我想提醒各位，你們今天的發言不受《立法會(權力及特權)條例》(香港法例第382章)的保障和豁免。現時先請政府代表，即運輸及物流局副秘書長先作介紹。

[000455]

運輸及物流局副秘書長4：多謝主席。各位議員，早晨。就國泰航空在今年1月和2月期間取消航班一事，我們是了解的，議員和市民均非常關注。十分感謝主席安排這項議程，有議員提出要討論這項議程，也歡迎交通事務委員會的委員參與。

[000525]

正如剛才主席所言，今天國泰管理層的代表均有列席，我們希望藉着今天的會議，向議員講述一下政府和國泰就事件的跟進工作。

自從去年全面通關以來，本地多間航空公司均已一直致力重建運力，而且是在資源有限的情況下，他們已盡可能加快復常步伐。今次國泰在1月和2月期間取消多班航班，我們確實看到對受影響的乘客帶來了不便，或許在某程度上，亦打擊了市民對本地航空公司服務的信心。政府已就此事表達高度關注，因此局方及民航處已就此多次與國泰管理層會面及跟進。

跟進國泰的善後工作固然重要，但更重要的是，我們更着重他們的改善措施。民航處也就此要求國泰就事件提交報告。

我們的主要關注點，是確保國泰能在剛過去農曆新年的旅遊高峰期及往後的日子，特別要提供較穩定的服務。

正如我們在提交的文件中提及，國泰的報告已指出航班取消是由多個因素造成，包括其內部規劃問題，以及低估了候命機師的人數水平。政府認為國泰有需要就機組人員的資源制訂更有效的規劃工作、工具，以展現其應有的企業管治。政府亦要求國泰能達到人手方面和各項配置的要求，保持航空服務持續性及定期性。

[000727]

國泰已提出多項改善措施，而在持續落實這些改善措施的同時，國泰再次向政府和公眾保證，會盡力確保日後不會再發生這類航班取消的情況。事實上，我們看到過去農曆新年的旅遊高峰期間，政府沒有接獲任何報告，顯示國泰因為機組人員人手問題而再次需要取消航班。稍後時間，國泰代表會向主席及委員詳細解釋有關當時情況的起因、經過及改善措施。

展望將來，香港國際機場的三跑道系統，大家或許也知道，會在今年年底投入運作。政府會繼續跟國泰及其他本地航空公司繼續保持密切聯繫，盡量在政策上支援航空公司的重建步伐，希望可以進一步擴展香港國際機場的航空網絡，確保我們能好好把握三跑道系統帶來的機遇。

另一方面，政府會繼續與機管局緊密合作，鼓勵不單是本地的航空公司，還有非本地航空公司，盡量引入更多航班服務，開拓新的航線，以配合國家和特區政府的發展策略，進一步鞏固香港作為國際航空樞紐的地位。

主席，接下來的時間，我希望可以交由國泰管理層作出交代。多謝主席。

主席：多謝謝副秘書長。現在我請林紹波行政總裁向各位委員發言。

國泰集團行政總裁：主席，各位議員，國泰經歷了3年疫情的低谷，有好一段時間，運力只能維持在5%以下，營運非常困難。即使如此，當香港在去年年初取消防疫措施後，我們已馬

[001014]

上重整旗鼓，積極為香港重建航班。

可是，正如全球其他航空公司般，我們的重建道路並不平坦，當中面對不少挑戰，包括年初的時候，我們需要取消部分航班，但這些挑戰不會影響我們重建國泰及香港作為國際航空樞紐的堅定決心。

取消航班的事件起因，是在去年12月底開始出現的流感高峰期間，我們的機師因病缺勤的情況顯著上升，而我們又低估了候命機師的數目，導致部分航班受影響。為確保整體航班運作穩定，我們決定取消至2月底的小部分航班，過程中有部分航班的取消通知期較短，我承認這情況並不理想，出現這些情況，是有負國泰客戶的期望，也引起種種不便。在此，我代表國泰再次向受影響的顧客致歉。

我想在此強調，主動取消部分航班是非不得已的決定，目的是確保整體航班運作，包括保障農曆新年旅遊高峰期的航班。事實上，自1月初我們完成航班取消的安排後，至今未再出現因候命機師人數不足而須取消航班的情況，可見我們1月初採取的行動，已見成效。

早前國泰成立了工作小組檢討事件的起因，並且落實改善方案，以確保同類事件不會再發生。國泰已於上個月向民航處提交詳細報告，並經政府將報告撮要提交立法會。隨着改善方案的落實，我們十分有信心同類事件不會再發生。日後的航班，包括在復活節、暑假，以至其他旅遊高峰期間，我們也會致力提供穩定及可靠的服務，旅客和市民均可放心。

今次事件對飽受疫情打擊、現正全力重建的國泰，無論在航班安排或人手規劃方面，也上了寶貴一課，再次提醒我們，在盡快為香港重建航班的同時，也要確保穩定和可靠的服務。我想強調，今次事件，只是因短期航班和人手規劃失誤所致，而並非因為任何結構性人手不足才發生。事實上，國泰在香港開關之後12個月(即2023年年底)，已成功將客運航班重建至疫情前的70%。我們更會於今年第二季內，讓客運航班達至疫情前的80%，並致力在2025年首季，達至疫情前的100%。

[001311]

我也想藉此機會向各位強調，國泰的重建步伐並不緩慢。基於香港長達3年的嚴格防疫措施，客觀而言，國泰的重建較

海外的航空公司至少遲了1年才起步。雖然有部分人士認為我們的重建速度緩慢，但若以開關時間為起點以作比較的話，國泰航班的重建速度，跟法蘭克福、新加坡等全球主要航空樞紐的復蘇速度相若。因此，我們的重建只是遲起步，但一點也不緩慢。

此外，有人指今次事件反映我們機師人手結構性短缺，這個說法並不正確。現時機師短缺，只是暫時性而非結構性的問題。事實上，自從去年香港復常後，機師的流失率已回復至正常水平。我們也有完善的計劃繼續招聘及培訓足夠機師，以完成我們在明年第一季內達至100%客運航班的目標。

[001456]

國家“十四五”規劃確立了香港國際航空樞紐的地位。國泰憑藉植根香港、背靠祖國、聯通世界的獨特優勢，會繼續配合國家和香港的發展。我們會積極投資未來，抓緊機場三跑道系統啟用帶來的機遇，致力更有效聯繫香港、內地，以至世界各地。我們會不斷投資機隊，至今已為未來訂購超過70架新一代客機及貨機。同時，我們將持續加強現有的主要航線，並研究連接香港與更多不同內地城市及國際城市的航線，其中也包括“一帶一路”沿線的目的地。

現時，國泰已營運來往“一帶一路”沿線總共21個航點。昨天，我們很高興宣布，國泰航空將於今年第四季開通香港直航沙特阿拉伯利雅得的航線，進一步加強“一帶一路”網絡覆蓋，以配合國家及香港的發展。另外，國泰目前已飛往內地總共18個航點，也因應早前國家進一步開放西安和青島為自由行的城市，我們會於本月月底提升往來香港與這兩個城市的航班。

國泰植根香港超過77年，一直為香港社會作出貢獻，但有時我們會有做得不足之處，而顧客的意見、關心國泰人士的鞭策，均會成為我們的推動力。我們的最終目標是成為全球最佳服務品牌之一，令國家、香港，以及我們的顧客同時感到驕傲。接下來，歡迎主席及各位議員提問。多謝主席。

主席：各位可以按下按鈕。第一位發言，林健鋒議員。

[001743]

抱歉，待林議員提問後，我會讀出發言次序，因為有多位議員按下按鈕。

林健鋒議員：主席，國泰航空服務香港人已超過70年，大家均對國泰有很深的情意結。不少人，包括我本人，也是國泰的常客，我們希望國泰可以越做越好，越做越大，多賺點錢，這正正是我們香港國際金融中心的美好之處。你來香港，我們希望你能賺錢，所以當看到國泰最近終於捱過數年疫情的難關，有錢賺了，我們均十分高興。難關過後，很應該獎勵一下員工，過去幾年，雖然你們的機票較其他昂貴，香港人對你們仍不離不棄。你們如何好像給員工派花紅一樣，回饋香港市民？剛才CEO都說過，幾個月前曾出現很混亂的情況，混亂不但由於取消航班，而是信息也很混亂。例如一會說人手不足夠，一會又說機師的時數“爆燈”，但是機師工會出來說的又是另外一套。問題究竟是甚麼？剛才CEO也有解釋，但我們會覺得，內部是否出現混亂？這次是如此這樣，以後這些事情會否再次出現？市民是否接受，CEO便說“我們深切道歉”，但事實是影響他們的旅程，可能影響到他們傾談生意，影響很大，你確實要給香港人一個很好的交代。

[001756]

我很高興你們接受我的建議，在年底便會開辦沙特阿拉伯利雅得的直航班機。過去數年，香港特區政府大力支持國泰度過難關。政府此決定是對的，但國泰如何負上更大社會責任，更能幫助香港融入國家發展，加強在“一帶一路”的發展動能？商界希望你們盡快開辦更多航班，加強服務。政府會與你們“拍住上”，希望你們更好服務香港、“省靚”你們的招牌，“省靚”你們的招牌即是“省靚”香港特區的招牌。我也想聽取有關服務的情況，你們的服務在過去數年確實退步了。就此，你們如何改善？而航班方面，你就說“盡快、盡快、盡快”，何時可給我們時間表？多謝主席。

[002017]

主席：我要告訴各位，每人有4分鐘發言。林總裁，請回應。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝林議員的提問。首先，我們非常感激香港政府和香港市民在疫情期間大力支持，對我們不離不棄，(計時器響起)所以在疫情後，我們亦非常積極和努力為香港重建航班。

[002143]

剛才我也說過，去年已經成功重建70%的航班，在明年第一季，我們會重建到100%的航班。未來，我們也會投資機隊和產品，為香港的三跑道系統開通作預備。我們認為這是我們回報香港政府和香港人的最好方法。

剛才我說到網絡航線的發展，我們將來會繼續積極開拓新航點，包括內地的航點和“一帶一路”的航點。

回應剛才議員所提到，我們會更積極重建和改善我們的服務。最近，我們都推出很多好消息，在產品方面、服務方面，我們也會不斷提升。謝謝。

主席：你仍未回答林議員指國泰以甚麼回饋市民，你去年已賺很多錢。

國泰集團行政總裁：我們回饋市民的方法就是，第一，盡快重建航班。第二，為未來投資。此外，我補充一點，我們去年的盈利是98億元，但是在過去3年疫情期間，虧蝕了340億元，而多得政府和股東注資，我們才能度過難關。這98億元剛剛足夠償還一半優先股予政府，我們去年12月已經進行還款安排。未來，即今年我們還要償還97.5億元予政府，而就此筆款項，我們一直有派付優先股的股息，至今我們已派發22億元股息予政府。未來我們亦要非常審慎。

[002312]

至於票價等各方面，我們旗下的國泰航空和香港快運經常也有推廣優惠機票，我們也會繼續推廣這些優惠票，回饋香港市民。多謝主席。

主席：我現時讀一遍次序，容海恩議員、陸頌雄議員、梁熙議員、盧偉國議員、陳紹雄議員、江玉歡議員、田北辰議員、林筱魯議員、陳恒鑞議員、姚柏良議員、何敬康議員、陸瀚民議員、嚴剛議員、陳勇議員。因為時間有限，還有嗎？還有黃俊碩議員，齊了。因為人數眾多，每人有4分鐘發言。

[002434]

容海恩議員。

容海恩議員：多謝主席。多謝總裁剛才的簡介。我自己都經常乘搭國泰，也聽到無論是香港人或海外人士，都很喜歡國泰此品牌，這是香港賴以成功的一個品牌。就2月份時的情況，市民對國泰是有期望，所以出現突發事件時，市民對於有關安排很擔心和覺得很憤怒。當時我們收到不同意見，我們也希望國泰給予一個公道的解釋，當然我們理解已經有一些安排，但我也希望國泰利用這次機會向市民解釋清楚，以及說明如何避免下次發生同樣情況。

第二個問題，剛才也說到花紅。有些人說現時國泰機票很昂貴，現時國泰已向政府借貸，但是接着又派發這麼多花紅給自己人，這是否不公道？如何解決金錢的問題？如何向市民解釋清楚金錢的流向？多謝主席。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：我或先回應第二個問題，然後我讓我的同事Alex說一下航班取消事件的起因和我們的跟進工作。 [002618]

去年是我們第一年重建航班，在財務方面有很好成果。我們都因應此良好成果，回饋支持我們的各方，包括政府。我們已回購一半優先股。未來，即本年7月前，我們會回購餘下的優先股。

另外，至今我們已經派付22億元優先股股息給政府，這亦由於我們經常說那是納稅人的金錢，所以我們亦要盡快優先償還這些金錢和派付股息。

關於顧客，我們回饋顧客的方式就是盡快為香港人重建航班。剛才說到我們現時的目標，是在2025年第一季完全100%重建疫情前的客運航班。另外，我們也為顧客投資將來，包括機隊方面，我們已經訂購超過70架新一代飛機，包括客機和貨機。另外，產品方面，未來數年，包括今年、後年和大後年，我們每年也會推出新的機上產品，這些亦是很大的投資，也是為香港航空樞紐地位所作出的投資。

關於我們的同事，他們在疫情時也有很大貢獻。疫情期間 [002804]

的運作其實非常困難，尤其是對我們的前線機組人員而言，他們都要面對很多很嚴峻的檢疫措施。前線人員如機師和空中服務員，其工作非常艱巨。疫情過後，我們都希望答謝在疫情期間對公司非常支持、對香港市民亦非常支持的一批員工。所以，在去年和今年，我們都已發放獎金給同事。這對於我們挽留人手和重建人手，起了很重要作用。如果我們不能挽留同事或不能聘請新的同事，對於重建香港航空樞紐(計時器響起)，絕對有影響。所以，我們其中一個優先考慮到的亦是同事。

容海恩議員：主席，我想多問一句，機票有否可能減價？謝謝。

主席：有否機會減價？總裁。

國泰集團行政總裁：在票價方面，或許請我的同事Erica說一下。

主席：請簡單回答。

國泰集團客運董事：多謝Ronald，多謝主席。經歷了3年疫情，[\[002926\]](#)去年通關時，大家的確很想去旅行。我們明白在去年整體市場供求不平衡的情況下，票價的確會較高。其他國家和地區亦有很類似情況。隨着我們和其他航空公司已陸續增加航班，過去數月的市場供應和需求不平衡情況已獲很大改善，香港市場的票價水平已趨向正常。我們本年會繼續努力增加航班運力，香港機場也會慢慢回復正常的運力水平，可望在未來1年，航班票價水平慢慢會趨向正常。

主席：陸頌雄議員。

陸頌雄議員：多謝主席。國泰脫班這件事，本質就是機師不足夠，即是機師的900小時飛行時數“爆煲”，他們便不能駕駛飛機。我想問一個很根本的問題，希望總裁“短問短答”。國泰在機師方面有否本地就業優先政策？[\[003031\]](#)

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員。有的，當然我們是以培訓本地機師為優先。國泰航空的本地見習機師計劃已經有35年歷史，到今天總共已培訓超過1 000名本地機師。 [003058]

陸頌雄議員：主席，關於見習機師計劃，每年招聘的見習機師，本地人和非本地人的比例如何？

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：合資格成為本地機師的只有本地居民，全部是香港居民。從去年開始，我們將見習機師的資格擴展到讓內地居民也可申請，所以見習機師計劃培訓出來的機師全部都是本地人。 [003134]

陸頌雄議員：不是的，我知道，你們的見習機師計劃每年也有招聘見習機師，關於見習機師，據我理解並不是以僱傭方式聘請，因為他們免繳學費，但卻沒有收取人工，他們要經過受訓期。就這批見習機師，本地人與非本地人的比例如何？

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：所有見習機師都是本地人，而其受訓期間是受薪的。我解釋一下，以往我們每年大約聘請100個見習機師，而過去數年，我們則大力增加招聘見習機師的數目，例如在去年共聘請461位見習機師，全部都是香港或內地居民。在見習機師培訓計劃下，他們由完全不懂駕駛飛機，經過15個月培訓，學習駕駛飛機和地面運作理論，15個月後便會正式加入國泰航空成為機師。在培訓期間，他們絕對有受薪，這可能是一個誤會。 [003214]

陸頌雄議員：主席，希望國泰再進一步加強培訓本地機師的名額，因為機師是一個頗受歡迎的職業，人工好、形象佳。相信本地招聘一定沒有難度，我很高興聽到招聘方面澄清了，即會聘用本地人。 [003311]

另一方面，有些前港龍航空結束經營後被遣散的機師跟我說，他們回到國泰後，年資不獲承認，即以前在港龍時期的年資，導致他們在升遷時處於一個不公平的位置，因為升遷也要視乎飛行時數、年資，又或致使沒有適合人選晉升，會否是導致機長不足的原因之一？所以，希望國泰重新考慮一些舊港龍機長，他們回來，重返你們公司，可計算他們過去的年資，以便你們有更靈活的人力資源調動。

最後，我也想了解，疫情前你們有3 800名機師，現時約有2 600名，我了解，你們應會增聘約500人？(計時器響起)500人，合共只是3 100名而已，並不足夠，是否都會繼續短缺，抑或這個目標是今年內而已，明年會再有大量招聘，還是怎樣？謝謝主席。

主席：林總裁，請回答。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員。我首先再次強調，我們的機師培訓是本地優先。我也補充，其實今年本地機師和海外招聘的機師比例已達歷史新高，各佔一半，就總共2 900名機師而言，本地和海外的比例約各佔一半。 [003446]

至於剛才提到機師數目及港龍機師的安排，我請同事Alex進一步解釋。

主席：請解釋，簡單解釋。哪一位？

Chief Operations and Service Delivery Officer, Cathay Group: Thank you, Madam Chair. Some 270 pilots in total have chosen to rejoin the Cathay Group from both Cathay Pacific and Cathay Dragon, 151 of those [003526]

were former Cathay Dragon pilots. There are eight Direct Entry Captains who are formerly Training Captains with Cathay Dragon who have now become Training Captains with Cathay Pacific. And in addition, so far five former Cathay Dragon Captains, who joined as First Officers, have already been promoted to the rank of Captain, and we have more former Cathay Dragon pilots currently undergoing their command course. We have ongoing recruitment, as the Chief Executive Officer has said, for Hong Kong pilots, and we certainly welcome more former Cathay Dragon pilots to contact us about those positions. Thank you.

主席：接着是梁熙議員。

梁熙議員：多謝主席。關於這次國泰航班取消或減少，有兩種聲音，一種是普遍市民覺得，為何這麼久，疫情已復常了，航班還未回到正常水平？但業界又有另一個聲音，就是說原先的目標確是非常進取，意思是我們都見到國泰其實是“谷到盡”，甚至現時是“谷到爆”，要找出問題癥結所在，就是要重新聘請這些機師，其實出現了很大困難。要解決此問題，我認為要解決兩個問題。 [003619]

首先，現時民航部門要求機師一年飛行時間不能超過900小時，但普遍國際標準是1 000個小時，變成很多機師在家裏坐，不能駕駛飛機。這是第一個問題。

如果加以調整，可否釋放大量機師出來？等如全世界其他地方上車時只須佩戴1條安全帶，我們現在要戴3條安全帶，是否真的安全了？有否這個必要？在現時緊急時間，我們想將航班回復、經濟恢復時，可否將我們的標準與國際標準看齊？這是第二個問題。

第三個問題，國泰外聘機師時有一個要求，就是要有1 500小時飛行經驗，但翻查國際普遍的標準，例如歐洲是200個小時，我們有否必要自己訂立一個全世界最高的標準？可否稍為調整，讓我們更有競爭力？國泰會否考慮，以及如果調整到多少個小時，便可增加多少名機師？我們都希望解決問題，盡快將航班回復正常。

時間交給你。多謝主席。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：第一個問題，可能要由政府.....

[003825]

主席：民航處先答。

民航處助理處長(飛行標準)：多謝主席，多謝梁議員的提問。解答梁議員的提問前，我很快說明民航處的主要職責。我們的主要職責是監察所有本地航空公司的安全運作，包括國泰航空，確保本地航空公司各方面的能力，包括人力資源、機隊管理、維修及其他支援，都可符合《1995年飛航(香港)令》(第448C章)的要求，以及簽發航空營運人許可證的條件營運，確保航空安全。

[003832]

回答梁議員的提問，有關機師飛行時數上限，香港法例有一個法定要求，我想梁議員也知道，是《1995年飛航(香港)令》(第448C章)第56節訂明，機師在28日內的飛行時數不可超過100小時，在12個月內的飛行時數上限是不可超過900小時。這項法規最主要的原因和目的是防止機師因工作過勞而影響飛行安全。航空公司亦須根據第448C章的要求，透過規劃機師輪班安排、待命、值班、休息時間、時差等制訂一套全面的飛行時間限制計劃，提交予民航處審核，並須嚴格遵守。

至於國際方面，航空業界廣泛認為機組人員疲勞絕對是對飛行安全有嚴重威脅，而現時國際間沒有一套(計時器響起)關於機組人員飛行時數上限的國際標準或要求，各地民航局都會要求航空公司按照其當地飛行時數上限，制訂航空公司自己的飛行時間限制計劃，確保機師不會因過勞而影響航空安全。在香港，現時這個飛行時數上限，在香港法例下，已行之有效多年，適用於所有本地航空公司。在這次國泰航班取消事件前，其飛行時數上限的要求，根據我們的紀錄，對本地任何航空公司的服務可靠性並無造成障礙。亦想提出另外一點，根據國家民航局的資料，內地同類大型客機機師飛行時數上限年內一樣是900小時。

最後，總括而言，機組人員的飛行時數上限，以及航空公司制訂的飛行時間限制計劃，是希望航空公司可以有效管理飛行員的疲勞狀況，防止過度疲勞，保障航空安全。多謝主席。

主席：盧偉國議員。

盧偉國議員：多謝主席。主席，首先申報我是機管局成員。當然，香港國際機場其中一個重要合作夥伴是國泰。現在我和很多香港人一樣，視國泰為香港人的航空公司，所以一直都很支持。疫情期間，我們的確很擔心國泰熬不過去，結果政府加以援手，亦有賴大家努力，去年國泰業務一直有起色，這是可喜的。不過，的確，航班取消事件引起我很多向來是國泰擁躉的朋友非常不滿。我有一位舊同學，兩夫婦從外地回港度假，滿懷高興乘坐國泰，結果，其實沒有甚麼通知期，幾乎是到了機場才知道原來航班沒有了。國泰建議他乘坐其他航空公司，但卻很轉折，折騰很長時間，包括等候時間，才能回港，亦沒有任何補償。不過，最重要的是，我們向前看，希望國泰日後的服務越來越好，航班安排亦能滿足市場需要，價格合理，這是最重要的。

[004151]

但整個事件，有一點關於機師不足的問題，你們表示由於流感等問題，確是病假多了，這可能是一個客觀事實，有時候這真的不能避免。不過，關於候命機師可用飛行時數不足，我感到有點奇怪。當然，12個月內不超過900小時和28日不超過100小時，這是民航條例的規定，不是隨便因為暫時人手很緊張，便無須理會，除了違例外，我想乘客也會感到擔心，對嗎？疲累也無妨，是這樣嗎？我相信不會這樣去看。不過，每名機師在12個月的限制內，剩餘多少飛行時數，你們應一定有很好的管理系統去了解，因為國泰不是今天才營運，是有很長的歷史。我和一些朋友都覺得比較奇怪，在12月底至2月底編排的航班，即預計哪些機師的飛行時數還可應付，你們的管理系統必然有顯示，不是沒有吧？你說因病假而打亂了，這反而可以理解，但在這方面，可否給予解釋？

另外，全世界可能也要招聘，另一方面，培訓自己的機師亦很重要。好消息是，香港都會大學已獲批成為香港第一間應用科技大學。我亦聽到校長列舉一個例子，指其中一個專業教

[004517]

育正正是機師訓練。這裏的合作，我想是一件好事，請簡單述說這方面的情況，好嗎？(計時器響起)，不好意思，我用盡了4分鐘，對不起。

主席：林總裁，簡單回應。

國泰集團行政總裁：我們很歡迎與香港各界合作培訓本地航空人才，我們與很多大學合作，亦歡迎與都會大學合作，將來我們可以再看，而且我們亦與內地很多民航學院都有合作招聘或培訓航空人才。 [004557]

至於剛才提到候命機師的問題，我請Alex補充，簡短補充。

Chief Operations and Service Delivery Officer, Cathay Group: Madam Chair, that is acceptable. We start to work on our roster on the 15th day of the month prior to the flight of operation, and we have four core fleets of aircraft that our pilots are assigned to. They have to be dedicated to each fleet because of the nature of the flying. A narrow-body fleet has two ranks of pilots assigned to it, while wide-body fleets have up to four ranks of pilots assigned to them. So, we need specific reserved levels in place for each of those sub-ranks across each of those fleets. [004631]

Works started on the December roster in mid-October and was concluded by the second week in November. And that roster had sufficient pilots across all fleets and ranks to operate our scheduled flights. Reserved levels were set with reference to the absence up to that point in 2023. The contributing factor of the 900-hour flying limit was prevalent because our Airbus wide-body fleets pilots had flown so much during the summer peak while we were retraining our Boeing 777 pilots. The systems that we have in place track and ensure adherence to the 900-hour limit. That is our legal obligation, and we obviously never move from that. But the system does not contain the necessary software to draw attention to pilots that are approaching that 900-hour limit. And we have now rectified that and put processes in place to ensure that those are highlighted.

Thank you, Madam Chair.

主席：接着是陳紹雄議員。

陳紹雄議員：多謝主席。不少議員和香港市民就像我一樣，亦類似盧偉國議員和其他多位議員所說，都視國泰航空公司為自己的公司，一直恨鐵不成鋼。有一個現象，就是當我們每次到櫃台check in的時候，或是登上機艙時，也有回到香港的感覺，即使身在外地時。所以對於國泰，是較為“肉緊”的。

[004815]

在去年年底及今年年初，在沒有預警下發生航班取消事件，令不少旅客大失預算，更重要的是對本港國際航空樞紐的地位，帶來負面影響。這是大家也非常不想看到的，但卻已發生了。

翻看報告，不論原因是在於內部規劃問題或是低估了候命機師人數水平，但歸根結底是機師人數不足，這是根本問題，尤其是就當時當刻而言。不過，在報告上看到有提及未來的改善措施，稍後我也會再提出問題。

可是，主席，我想跟進的是，其實我和盧偉國議員亦有同樣的觀察，就是國泰公司這樣一間老牌公司，那麼富有經驗，那麼具有規模，對於每天、每星期的人手規劃、預測和調配這麼重要的工作，應該是有經驗、有系統、行之有效的。當中亦包括過往疫情前也會出現(如旅遊高峰期的的運力需求和流感疊加)的因素，其實你們亦應有所應對，但為何今次卻出現這種問題，而你們是歸咎於內部規劃問題呢？

第一個問題：是否在你們精簡人手、減低成本的時候，進行解僱、裁員時，連內部規劃的相關人手亦裁減了，又或他們辭職，因此內部規劃出現問題，即做不到應有的預測呢？這是第一個問題

第二個問題較具前瞻性，就是我看到摘要報告提到你們的未來計劃，尤其是面對剛過去的農曆新年，幸保不失，做得不錯。然而，關鍵在於你們會做一些增加額外飛行時數的規劃，這便可以讓一些機師stand by，即可隨時召喚候命機師執行任務。

[005030]

你們確保2月份和2024年以後日子的營運，候命機師數目較平常水平高35%至41%。這次是成效不錯，在農曆新年期間

沒事發生，我想問在將來此安排會否成為恆常的安排？例如在過年過節及流感高峰期等，會安排候命機師人數較正常水平多，例如35%至40%？若否，你們如何可以讓我們有信心，未來當有一些突發的或有些疊加的因素出現的情況下，你們也可以確保航班的正常運作？謝謝主席。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員提問。我請我的同事 Alex 解答這兩個問題。 [005142]

Chief Operations and Service Delivery Officer, Cathay Group: Thanks to the Honourable Member for the question. We took measures to ensure our customers' smooth journeys. The most important, I think, initially was twice daily meetings between our senior flight operations leadership and the crew operations team who undertake the work of deployment of pilots on the day of operation. It was this team that had suffered, with some (計時器響起) senior people leaving during the COVID pandemic, some retired, and some left the airline for their own reasons. Those people were certainly missed, and we put steps in place now to make up for that loss of experience. [005149]

The normal reserve levels referred to were round 80 pilots. This was what we had in place through the bulk of 2023 and proved sufficient for that period. But as the flu surge came into effect in the middle of December, we saw absence levels that were over above this threshold. So we increased our reserve levels to between 106 and 110 pilots on a daily basis across the different ranks and fleets that I referred to in a previous question. Those numbers of additional pilots on reserve have been maintained since the Chinese New Year peak. We are willing to put them in place over the Easter peak, and measures like special flying pay that were referred to have proven successful and we intend to maintain those over future peak holiday periods as well. Thank you for the question.

主席：Thank you. 接着是江玉歡議員。

江玉歡議員：主席，我有兩點想說的。第一點，大致而言，對 [005339]

於取消航班方面的解釋，我認為尚算清楚。我認為沒甚麼較安全更重要。我樂見國泰承諾會做好人手規劃和培訓的預測。

至於如何回饋香港市民，我認為有票價優惠固然最好，但假如你問我，較宏觀看最重要的就是國泰，希望能做好你們的服務，“省靚”這塊金漆招牌。

航空業人手緊張，其實是全球的問題。除乘客外，我想說說員工方面，既然一眾管理層均在席，行政總裁可否承諾，就員工方面，你們會加強員工的發展和溝通，別要如此辛苦聘請了人回來，卻讓人手流失，這是第一點。

第二點，國泰當然是香港的航空公司，坦白說，你們是香港隊的一分子，**CX is part of the Hong Kong team**。3年疫情很難才捱過，多得政府的幫助，你們能捱過這一關。就航空業的發展，坦白說，不能單靠國泰的。文件有一大部分均是有關如何能鞏固香港的航空業發展。我想問政府，特別在機管局方面，有否一些優惠，譬如讓其他航空公司回來時使用香港國際機場？據我理解，香港的parking fee和營運成本也很高昂，這方面政府可如何妥善協助？謝謝。

[005445]

主席：請政府先回應，謝副秘書長？

運輸及物流局副秘書長4：多謝主席，多謝江議員的提問。是有的，政府和機管局真的十分着重除了在政策及措施方面如何鼓勵或支持本地航空公司恢復運力外，香港國際機場作為航空樞紐，亦要倚靠外地航空公司，兩者均重要。去年，香港正式通關後，我們已積極檢視如何鼓勵一些外地航空公司，在其有限資源並按其本身運作考慮的情況下，如何盡快回來香港這個市場。

[005541]

舉例而言，雖然在去年才正式通關，但機管局其實在2022年12月已推出一項計劃，即“着陸費回扣早鳥優惠計劃”。大家可以看到，如果是在2022年12月推出，亦即在2022年下半年便已開始計劃，預備一旦通關，便可盡早推出具吸引力的計劃。

簡單而言，此計劃是提供一些財政誘因，外地航空公司若

可盡快復飛香港，航班可享有着陸費的回扣，當然有關比例我不在此詳談，即簡單地說，是視乎其在2023年第一季，當時機場客運量復蘇的甚麼情況下相對的回扣率而會有所不同。我亦收集了一個數字，(計時器響起)現時已有約60間航空公司受惠。所以我們看到是有一定的吸引力，可吸引一定數量的外地航空公司盡快復飛香港。多謝主席。

主席：田北辰議員。

田北辰議員：首先，我衷心感謝主席接受我今天這個請求，召開這次特別會議。第二，我想跟林先生說，我在過去10多年出入香港，要不搭乘國泰的航班，要不就是飛往內地，因為你們的航班不足，所以你應該知道我是你們的“擁躉”和支持者。 [005757]

今天有數個問題，I have a few questions for Mr McGOWAN。據我理解，今年1月的機票，是去年1月賣出，當時在去年1月，他們有些假設，就是去年全年可以招募的新機組人員會有多少，而最重要是機組的機師，還要區分為駕駛Airbus和Boeing的，而非合併總數來看的。

第二，就是假設在全年，不是再培訓，而是有些停飛了的機師，要再飛這麼多的時數便有點複雜，要區分Boeing和Airbus，這便不是看總數了。這是去年1月的計劃，麥先生你4月上任，據我理解，你之前在部門工作，但並不多大涉及這些規劃等方面的事宜。

你4月上任，我現時有數個問題。你有否每月審視新聘請的機師和再培訓的舊機師，於Boeing和Airbus那個breakdown的比例，抑或只看整體數字。問題在於若你沒有審視，則你是否須就整件事負上最大責任？因為你是新上任，於4月上任的。如果你有，我便更加不明所以，為何你不在9月、10月、11月開始“響警鐘”，而要待1月才做？更甚者，是有一班航機在起飛48小時之前取消。很明白，機師是有的，不過飛機是Airbus，而機師卻是Boeing的機師，情況便是這樣，那真是“離晒大譜”了，難道你們的人手planning，不須顧及pilot是駕駛Boeing還是Airbus的，而只看整體機師人數。 [005936]

最後要我相信你們今天告訴全香港，是因為流感高峰期所致。那麼，請你告訴我，今年1月份，所有機組人員的告病假率，我不是指人數，人數是沒有用的，而是有關告病假率，即告病假人數除以總人數，較2017年和2018年1月份的數字是否特別高？你交不出這條數的話，我便怎樣也不會接受你如此的解釋。與去年比較是沒有意義的，我要知道相對於疫情前那些流感高峰期的數字。謝謝。

主席： Mr McGOWAN。

Chief Operations and Service Delivery Officer, Cathay Group: Thanks [\[010127\]](#) to the Honourable Member for the question, and the question goes to the heart of the complexity of the airline industry and the complexity of matching pilot resources with the aircrafts that we have to deploy. Through the beginning of 2023, when we planned the long term outlook for the airline, we obviously assessed all of the parts of the aviation ecosystem, our airport capacity (計時器響起) and ground handling capacity, pilot cabin crew, and engineering resources. And when I came to the job in April, I was certainly very confident that we had sufficient pilots, cabin crew and resources in place in order to meet the schedules that we were selling back in January, 2023.

The specific numbers around November and December in terms of pilot reserves and absence calls are quite revealing and interesting, and I am happy to share them. Typically, we were receiving 10 new pilot absence calls a day, and that was consistent all the way through 2023. It was a lower level than we had seen actually in 2022, despite the fact that in 2022, we had a far lower level of flying. And so the number and the rate was lower. By the time we got into mid-December in 2023, the number had increased from 10 new calls a day to 20 new calls a day. And even at that elevated level, our reserves were sufficient to cover the absence levels across all fleets. By the time we got to the 26th of December, we were receiving 27 new absence calls a day. And then it remained at that elevated level through the rest of December. So at that point, that became necessary to put in place of proactive firebreak, which allowed us to cancel those flights with the lowest passenger impact, recover the pilots from those flights, and deploy them on routes with more passengers that needed to be carried. There was no particular spike of absence on one fleet or one rank. It was rather general across all fleets and all ranks. Thank you for the question. [\[010221\]](#)

主席：對不起，田議員，因為很多人排隊，不可以follow up了。 [010357]

田北辰議員：不是的，不好意思，他沒有答到我的問題，主席。

主席：對不起，或許你不滿意，但還有很多人排隊，我們要加時了。

田北辰議員：但他沒有答到我的問題，還有高病假率.....

主席：對不起，我不和你爭拗了。林筱魯議員。 [010411]

你日後與國泰跟進吧，因為還有很多委員在排隊。

田北辰議員：不是的，之前是每人7分鐘的，主席，是他自己回答時間長，沒有回答我的問題。

主席：沒法子了，每位議員都可能認為沒有答到，因為還有很多人排隊，我們已超時了很多。我提醒各位委員，盡量問得精簡一些，沒有第二輪，我會盡量讓所有.....現時劃線了，所有按了按鈕的我也給機會，但就真的沒有第二輪了，盡量問得精簡一些。 [010424]

不要爭拗了，田議員。林筱魯議員。

林筱魯議員：多謝主席。我想疫情已是歷史了，大家向前看，我也聽到行政總裁說會積極努力改善各方面的服務。但是，這些都是比較虛的字眼，我真的想了解，就着服務一些具體情況，你有否具體計劃或估算可以分享？如果你現時分享不到，我也希望知道究竟政府是否掌握這些數據。 [010451]

在疫情前後有些航點，即現時有些是取消了的，你們開始恢復中，究竟取消了哪些，有哪些還未恢復，有否具體的航

點？有否時間？新增航點方面，尤其是現時我們爭取與中東聯繫，這些具體計劃又是怎樣？時間又如何？我想知道具體情況。

在價格方面，也聽到一些比較虛的說話，我最怕就是價錢是先加了25%，然後再打八折，用100元計算仍是100元。就這點來說，有否比較具體的參數、指標，可與我們分享？

第三，在服務水平方面，當然，航班的穩定是很重要的，很多同事問了我便不再重複。但在穩定以外，其實現時服務方面，航機上的服務、態度、食物水平，甚至是食物份量都出現了種種問題。歸根結底，我們明白大家在疫情後的恢復是困難的，不過如果我們看回全球客運的競爭，很多航空公司都面對同樣問題，他們恢復得快一些，這個也不是重點。不過，國泰的全球排名，實際滑落，雖然暫時止跌回升了一點，究竟在維持競爭來說，國泰有甚麼可以向競爭對手學習，針對我剛才講的幾點問題，有甚麼具體改善措施？多謝主席。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員提問。就着剛才那幾點，我請我的同事Erica回應，謝謝。 [010716]

主席：彭女士。

國泰集團客運董事：多謝主席，多謝Ronald。正如剛才Ronald所說，我們在過去1年非常努力地重建航線、航班和網絡，目前我們在全球已有80多個航點，在重建航班網絡的同時，有兩個重點，一方面是恢復和鞏固傳統市場的重要航點，增加航班。另外，亦要很積極地開拓新市場，因為航線網絡優勢對鞏固和提升香港國際航空樞紐的地位非常重要。我們一直非常支持國家的發展戰略，亦積極配合國家“十四五”規劃，和支持“一帶一路”的發展戰略。 [010725]

在現時國泰80多個航點中，其實已覆蓋了“一帶一路”的航點，在14個國家有21個航點。我們也剛在昨天宣布，計劃在今

年第四季開通直航往來中東地區，沙地拉伯首都和金融中心利雅得的直航客運航線。未來，我們都會繼續開拓新航線，特別是“一帶一路”地區，例如東南亞、中東、東歐地區等。最重要是提升香港國際航空樞紐的地位，我剛才(計時器響起).....

主席：將話說完吧。

國泰集團客運董事：議員都問到服務方面，的確，我們在服務方面也有很多舉措，我們知道需要投資在機隊、客戶的體驗，產品和服務方面，特別是我們剛剛宣布了會在今年推出全新的長途商務艙、特選經濟艙，翻新和升級在北京的貴賓室，以及最重要的是今年是巴黎奧運年，我們特別在機上娛樂系統增加直播體育頻道，希望令乘客在搭飛機時，都可以幫我們國家隊和香港隊加油，多謝主席。 [010855]

主席：下一位，陳恒鏞議員。

陳恒鏞議員：主席，今日來到似乎都答不到問題，有幾位議員都不滿沒有直接回答問題，如果再是這樣，我們提問也不答，希望交通事務委員會可能要考慮跟進才行。我希望接下來你們都直接回答問題。 [010939]

國泰是香港航空樞紐很重要的一間公司，所以當你們有問題時，政府借錢給你們。現時你們應該要履行社會責任，若你們的運力不夠，會直接影響香港航空樞紐的地位，因為令選擇少了，你“暴力地”取消航班也會影響香港聲譽，而價錢其實也很昂貴。所以，間接影響了香港，亦影響市民。

航空公司應該用盡所有方法恢復運力。我今天很失望，本來國泰說在今年年底便會恢復100%的運力，但今天聽到行政總裁告訴我，你們要到明年第一季才恢復運力，那麼到第一季時，你們會否又說是第二季？這件事我們沒可能無休止地等待，你們延遲再延遲是不可以的。

我想問國泰，第一，你們有否考慮與香港國際航空學院合作培訓機師？你需要用盡所有方法，顯示給社會看你們用盡 [011056]

了所有方法。你們有否考慮與航空學院一起合作培訓機師？

第二，政府借了190多億元給你們，為何疫情期間你們要解僱那麼多人，影響了現時要恢復運力的情況？為何當時要解僱那麼多人？我希望國泰簡單回答我，接着我還有問題要問政府。

主席：好的，短問短答吧，林總裁，先回答這兩個問題。

國泰集團行政總裁：運力重建是我們的重中之重，自香港去年年初開放後，我們都很努力重建運力。剛才也說了，我們都與其他海外航空樞紐作比較，例如新加坡、法蘭克福等，它們開關的時間其實比香港早至少一年，以開關時間..... [\[011137\]](#)

陳恒鏞議員：不好意思，我不是想聽這些，因為這些全都說過了。我是問你有否與香港國際航空學院一起研究培訓本地機師，以加快流程？ [\[011203\]](#)

國泰集團行政總裁：是有的，我們旗下的香港快運..... [\[011211\]](#)

陳恒鏞議員：不是，今天談的是國泰，你不要誤導我，我們是在討論國泰，不是快運，快運是另一項議題。國泰有沒有？

國泰集團行政總裁：國泰集團的客運是包括了國泰航空..... [\[011222\]](#)

陳恒鏞議員：不是在說快運，而是國泰。

國泰集團行政總裁：剛才我也提過，其實我們是率先在香港推出見習機師計劃，這個計劃已在香港推行了35年..... [\[011229\]](#)

陳恒鏞議員：我是想問為何香港國際航空學院可以培訓機師，

你們不與它合作，而只是快運？國泰現時是不夠機師的，對嗎？

國泰集團行政總裁：因為國泰本身已有一個非常完善和很大規模的見習機師計劃，行之有效的，在去年已經..... [\[011249\]](#)

陳恒鑞議員：因為我的時間有限，林總裁，你就是沒有與他們培訓，即告訴我們，其實你們是否用盡了所有方法？現時是沒有用盡所有方法的，OK？你們仍然自己去培訓，如果靠自己培訓得到，我希望今年年底或明年第一季，你真的可以恢復運力，否則社會便會質疑你們沒有用盡所有方法，對嗎？另外，既然借了那麼多錢，為何要解僱那麼多人？ [\[011300\]](#)

主席：林總裁，簡單答吧。

國泰集團行政總裁：當時，其實在3年疫情期間，面對的情況非常嚴峻，在全世界的航空公司當中，我們國泰面對的情況差不多是全世界最嚴峻的，因為國內線路關閉了，國際線路也大幅減少。在疫情期間，我們大部分時間的運力是少於5%的，所以我也很想可以..... [\[011330\]](#)

陳恒鑞議員：主席，我還有一條簡單問題，希望空運牌照局了解，究竟現時國泰的狀況是否符合空運牌照局發牌的條件，會否考慮做一些調查？有否一些板斧，好像陳勇議員經常說的“蘿蔔加大棒”，如果他恢復不到，會否考慮把那些航權分配給其他航空公司，而不要影響香港的運力？ [\[011359\]](#)

主席：你問了便可以了，因為時間關係，我順便要讓各位委員知道，現時我們還有6位排隊，沒有第二輪，我劃了線。所以，請各位同意我延長會議時間15分鐘，沒有人反對吧？那麼延長15分鐘。我的屏幕是down了的，現時是姚柏良議員。 [\[011427\]](#)

姚柏良議員：多謝主席。主席，我作為旅遊業界一分子，深刻 [\[011450\]](#)

體會到疫後旅遊業重建業務方面的艱難。所以，我理解國泰重建機隊的困難，也理解林總裁整個管理團隊的壓力。但是，對於加快航空運力的復蘇，重建香港國際機場樞紐的地位，確是香港經濟發展和旅遊業發展的命脈。所以，我們是非常關注運力的恢復進度。

看到現時說要在明年第一季才能夠百分百恢復，那麼這裏還有否空間，真的還有否空間可加快一些？事實上，現時運力的影響，如果從旅行社業務的狀態去看，就很簡單可以看到，因為現時海外出入境遊方面的業務，其實只是回復到約五成，票務代理也好，出團外遊也好，入境團也好，其實都受制於航空運力和機票價錢，令業界復蘇的步伐非常慢。

取消航班這種不想發生的事情也發生了，但可能大家比較忽略了一件事，就是除了對我們普遍出行的市民、對旅客有影響外，事實上，對票務代理的旅行社等影響大家是忽略了，其實他們做了很大量工作。業界不介意與國泰一齊撐、一齊做好客戶服務，但有否空間可適度合理地給代理agent，可以有業務空間，以及與國泰一起共同拼復蘇，我希望行政總裁能夠就此回應。

當然，在希望能夠吸引更多海外遊客來香港這方面，我相信國泰也可以擔當重要的角色。就此，有否一些計劃能夠與旅行社、酒店合作，景點方面也好，與整個旅遊產業鏈合作，國泰作為整個旅遊業界的龍頭，我們希望上游的龍頭能夠與中、下游緊密合作，一起吸引更多遊客來香港，這方面林總裁能否有些回應？謝謝。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員提問。我們非常積極地在重建運力，今年第二季會返回80%，預計明年第一季回到100%。雖然我們在這刻未返回100%，但其實我們是香港人出遊優先，旅客入來香港也是優先的。 [011732]

就國泰集團的航班，香港人出去和遊客入來，其實已恢復到100%。至於為何總數未回到100%，就是轉機的乘客，轉機

乘客相對香港經濟的直接影響比較少一些，我們下一步便會重建轉機的客量，但旅客入來或香港人出去對旅行社影響最大，在這方面，國泰的航班其實已恢復100%。

另外，我也想在此說一下，很多謝本地旅行社對我們這麼多年來的支持，我們也與它們有很緊密的合作。至於詳情，或許請同事Erica回應與旅行社的合作。

主席：彭女士(計時器響起)。

[011849]

國泰集團客運董事：多謝主席，多謝Ronald。

主席：簡單回應。

國泰集團客運董事：明白。多謝姚議員的問題，你剛才說的我也很同意、很明白，即過去那3年，我們國泰和業界夥伴是一起捱過，作為一間植根香港70多年的航空公司，我們真的非常明白，要與旅遊業界的夥伴一起“拍住上”，未來這條重建之路，大家要一起努力、一齊撐。我們亦會不斷加強和業界夥伴的溝通和支援，更好地服務業界。另一方面，其實你剛才提到很重要的部分，就是如何在國際上推廣香港，我們會與旅遊業、會展業的行家一起努力，並與香港旅遊發展局緊密合作，配合和支持盛事經濟。除了剛過去的農曆新年花車巡遊外，接下來在4月初將會有大型國際賽事，香港國際七人欖球賽，這是非常受歡迎的國際賽事，定必吸引很多海外參賽隊伍或遊客來香港，提振本地經濟。最後一點，我們亦已與西九文化區管理局簽署合作協議，積極支持香港發展成為中外文化藝術交流的中心。謝謝。

[011853]

主席：接着是何敬康議員。

何敬康議員：多謝主席。這次國泰取消航班的事件，主要都是歸咎於人手方面，人手短缺和“爆鐘”的情況，以及規劃上可以優化的空間。但是，在2020年10月，國泰裁減了超過5 000名

[012021]

駐港員工，而我們亦預期明年第一季會回復100%的航班數量，文件也提到，今年年底香港機場的三跑道系統亦會投入運作，即未來的需求必定是有增無減。

我有兩個問題，第一就是在已解僱的5 000名員工中，有多少名機師，以及有否招聘一些回流機師回來？因為我也有兩位朋友現在轉了行，之前被解僱了，好像還未向他們招手，既然在人手短缺的情況下，是否可以找回一些已解僱的機師？別讓其他航空公司得益。

第二個問題，可以預計得到，現在說規劃的問題，明年在有增無減的情況下，究竟現時國泰航空整個機構，包括快運，其實欠缺多少名員工才可以滿足未來需求？多謝主席。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員的提問。剛才提到，[\[012157\]](#)其實我們2020年裁員是迫不得已的，這是為保障整間公司和大部分員工可以安然度過疫情的舉措。在這兩年，當時離開我們的同事中已有2 000人重新加入團隊，在這2 000人中，亦包括約250名有經驗的機師，都是重新加入我們的團隊。未來都非常歡迎以前有經驗的同事繼續加入我們的團隊，我們都會繼續向他們招手，很歡迎他們加入。

至於剛才提到明年第一季目標是達到100%的客運運力。其實今年我們整個集團人員的淨增長需要達到5 000人，即由現時約24 000人增至29 000人，我們已有完善的計劃增聘這個數目的員工。其實，淨增長亦包括機師，由現時到明年第一季，其實要增加的機師數目是500名，我們亦有很完善的計劃招聘和培訓這500名機師。所以，在這階段，我們是非常努力向着明年第一季100%的目標進發。謝謝。

主席：有否跟進？

何敬康議員：沒有，多謝主席。

主席：接着是嚴剛議員。

嚴剛議員：多謝主席。作為香港旗艦的航空公司，國泰可說是香港的一張名片。國泰航空如何可以發揮牽頭的作用，積極改善服務品質，以更好的服務回應市場需求，並且協助政府更好地推動盛事經濟，這是社會關注的，Erica剛才也提及這是國泰的共同目標。

[012354]

在保障服務方面，機師是非常關鍵的，但空服人員亦非常重要。我們關注到近期國泰航空已招聘不少內地和海外的空服人員，並進一步擴大招聘計劃的規模。國泰航空標準化的空服培訓中，我們期望可以看到更為符合不同航線、不同國家和地區文化而設的個性化服務。舉例來說，even是在香港登機，但空服人員可以看到這個是中國的passport，這位客人的名字也是漢語拼音，那麼空服人員在機上提供的服務語言應該是普通話。我內地的朋友亦有這種經驗，登機後，你們標準化的服務也是用英語，其實他以為這個空服人員不懂說普通話，於是用不太流利的英語和他交流，他已知道你的mother language不是英語，整個航程中始終還是用英語。如果是這樣，客人的飛行體驗當然不好。我想請問國泰航空在這方面有否具體的改進計劃？謝謝。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員提問。國泰的獨特定位是植根香港、背靠祖國、連通世界，我們的團隊亦朝着這個定位發展。剛才提到機艙服務員，我們也是以香港的機艙服務員為主，但近年已很積極在內地招聘機艙服務員，至今整個集團已招聘接近300位內地空中服務員，未來會繼續加大招聘內地機艙服務員，年底可能增至約400至500名機艙服務員是來自內地。其餘就是一直有招聘亞洲各地的機艙服務員，例如日本、韓國、菲律賓、越南、泰國、新加坡，其實都反映了剛才所說的定位，因為我們是一間香港本地但非常國際化，亦很擁抱內地的航空公司，所以我們的機艙服務員都朝着這個方向發展。

[012549]

至於剛才提到在機上使用的語言，因為我們是一間很國際化的航空公司，所有飛機一定是以英語先行，配以普通話和廣東話，或是一些特別航線，例如日本航線、泰國航線，則會配以當地語言。普通話團隊的建立亦是我們發展重點之一。現時，在機艙服務員中，其實已有很大部分的服務員可以說普通話，尤其是內地航班，我們必定會有能說普通話的機艙服務員提供服務。機艙服務員懂說甚麼語言，現在也很清楚(計時器響起)顯示在其名牌讓乘客知道。所有機艙服務員都懂得說英語，並至少懂得說多一種亞洲語言，廣東話、普通話、日文等，這些都是很清晰給乘客知道。未來我們都會隨着顧客的需要，繼續擴大機艙服務員的背景，以及他們的語言能力。謝謝。

主席：梁熙議員，對不起，沒有第二輪，因為還有3位委員正在排隊。如果各位不反對，會議時間延長至10時40分，一定要交回房間給下一個會議。各位不反對吧？

[012825]

陳勇議員。

陳勇議員：多謝主席。我覺得在座各位，無論政策局或國泰都可能有很大壓力，面對很大挑戰，我看到大家都沒有甚麼笑容，希望我們的微笑帶動你，我們對香港國際航空中心是有信心的。在疫情期間，國際航空運輸協會理事長說香港國際機場會從地圖消失，看來他消失的機會大一點。我們現時正在重振，對未來有信心。國泰也是我們中國香港的品牌，我們是支持的，你看到這是大方向。

[012843]

第二，我想說就是，現時《基本法》第二十三條通過後，國安、民安，追求的是希望國泰民安，國泰做得更好，所以有些做法我想提一下，有時自己未做得到，臨時有些困難時，你也試過，即包括在內地招募一些航空服務員，我經常乘搭飛機往來北京香港時，看到都有一些同事做得不錯，他是以這些方式應對，你是希望每個航班都能做到，其他議員剛才也提及，這是值得讚賞的。

另外，我乘搭航班往返時，有時買的是國泰，或買的是國航的機票，你都幫我拼在一起，登機後才知道這是國泰還是國

[012948]

航的航班，類似這些情況你便可以“拼船出海”或“拼機出航”，包括國際線，這時候你借將、借力，短期便可以幫忙，提升了便至少沒有取消航班，大家開心多一點。長遠而言，當然你自己多培養一些，我覺得是贊成的，這方面可否加大？我想提出這點。

另外，社會責任方面，有時上市公司要做到利益最大化，大家理解的，但因為政府和香港支持你這麼多，也希望你在這方面盡可能令顧客，即大家得到良好的旅運過程。

最後一點，你無須回答。我覺得你之後以書面方面或找同事再和我商討也可。波音737 MAX客機出現很多嚴重的安全事故，現時你在文件中亦提到，國泰將部分飛行任務轉到波音777機隊，但在本月這系列的飛機在其他地方也有事故，有些選民也擔心這件事，看看這方面政策局和國泰有否任何跟進措施，確保我們這個品牌或航線更安全。前面那兩點想你快問快答，可以回應一下。多謝主席。

主席：林總裁。

國泰集團行政總裁：多謝主席，多謝議員的提問。很多謝議員對我們國泰的支持，剛才亦提出了一些很好的意見，其實我們也與很多不同的航空公司甚至聯盟合作，包括議員剛才提到與國航，國航也是我們的股東，大家彼此緊密合作。的確，我們在重建的過程，都會繼續積極努力與其他航空公司合作，令香港整體航空運力有所提升，我們會在這方面繼續努力。 [013118]

另外一條問題，我非常贊成議員所說，即雖然我們是一間上市的私人公司，但我們肩負社會責任，這麼多年來的發展，在香港70多年，在疫情後的重建或疫情期間，其實我們都不只考慮自己國泰的利益，也是看着國家的戰略、香港的發展需要，發展我們的業務。所以，我們未來都會繼續秉承此宗旨，配合國家和香港的發展。(計時器響起)例如剛才提到的自由行的城市，當西安和青島加入自由行的城市，我們在本月底亦立即積極回應，加大香港與這兩個城市的運力。另外，“一帶一路”的發展對國家和香港都非常重要，我們昨天亦宣布會在第四季增加第22個“一帶一路”的航點，就是沙特阿拉伯利雅得，

這些都證明了我們對香港很有信心，而且很有承諾，繼續發展好香港的航空業。多謝議員。

主席：有關波音飛機機種的安全，民航處有否補充？

民航處助理處長(飛行標準)：多謝主席，多謝陳議員剛才的問題。就波音客機最近的事件，其實政府也高度關注，我們一直密切留意事態發展，之前國泰亦曾提出他們有一些波音客機的新機種，在這方面民航處會繼續積極與國泰和生產商密切跟進。正如剛才一開始時所說，我們希望可以確保本地航空公司，包括國泰航空所有的運作是安全的。多謝主席。 [013332]

主席：下一位，黃俊碩議員。

黃俊碩議員：多謝主席。主席，我也跟進去年聖誕節取消航班的問題，造成混亂，國泰又沒有補償給乘客，這是很差的。過往國泰都因為不同事件被人取了綽號，而這次就被人叫做“Cut Flight Pacific”。我想歸根結底，即說了那麼久是與人手有關。雖然，國泰在一開始時便說已聘請足夠人手，之後會改善問題，但我想說去年的問題應該與2020年國泰結束港龍航空業務有關，當時解僱了8 000多人。 [013418]

我想問的是，政府之前借了290億元給國泰，當時也有股東的資金，加上一些外來資金借貸，理論上，當時計算是可以守得住，其狀況與政府當年疫情時的保就業計劃(ESS)一樣，就是不想解僱員工，但借錢後解僱了8 000幾人，又造成如此大的混亂。原本是提供借貸，讓其在經濟復蘇時做好準備，但到最後仍要解僱這麼多人，我想問問國泰怎麼辦？當時為何要這樣做？現時當然說要重新僱用員工，情況會好轉。另一方面，我相信市民可能已對國泰失了信心，不再乘搭國泰，因為隨時cut航班。我們moving forward時，這個狀況，剛才我的黨友陳恒鑾議員也問了，空運牌照局會否調查此事件，以防未來再發生？剛才是避而不答，我想有一個正面的回應，究竟有何監管機構可以防止再出現這種類似拒載的狀況？

昨天我在街上等的士，等不到時，的士停止載客，我也沒有話說，但若現時乘客買了機票，上了車後拒載的話，我也可以叫的士載我到警署報警。現時如果沒有人可以查到，市民便沒有多大的保障。有兩個問題，多謝主席。

主席：或許請政府先回答，有甚麼監管。

運輸及物流局副秘書長4：多謝主席。正如文件所說，我們已立刻留意這事件，亦要求國泰積極回應和正面地正視內部一些問題，以至提出改善措施，並已要求國泰提交報告，也有不同的會面，民航處跟國泰亦有跟進，這是立刻進行的工作。 [013631]

至於剛才提到空運牌照局，可能大家都知道牌照局是獨立運作，其着眼的事情不是純粹有多少航班是否妥善按照進程提供。就這方面，據我了解，雖然牌照局是獨立運作，但牌照局已要求國泰提交報告，解釋此事究竟如何。我理解現時牌照局正閱覽國泰的報告、解釋，牌照局會有自己的跟進措施。

至於議員覺得牌照局應該考慮哪些層次、看甚麼範圍，我相信牌照局會樂於考慮大家的意見。

黃俊碩議員：我想有關狀況不止是議員，主席，議員都是代議士，代表市民，這些事情牽涉如此重大的公眾利益，其實市民都是等待一個解釋、一個交代。 [013800]

另外，去年國泰賺了98億元，當然有派花紅，這樣那樣，又會如何(計時器響起)補償乘客？

主席：簡單回答吧，如何補償乘客，這是重要的。林總裁。

國泰集團行政總裁：我們會按影響乘客的情況，作出一些補償的安排。或者具體我請Alex解釋我們對受影響乘客的補償。 [013826]

Chairman: Very briefly.

Chief Operations and Service Delivery Officer, Cathay Group: Well, the important first step was to re-accommodate passengers that were disrupted. We were able to ensure that 96% of passengers were offered those alternate flights within 24 hours of their original departure. And we did this using an automated re-accommodation system which allowed them to choose alternatives. If the first suggestion didn't work for them or to request the refund, and about 5% passengers did request a refund. All of those have been duly processed. We want to ensure that customers could contact us quickly, so we put in place a dedicated hotline with staff to man at 24/7, and the average waiting time was 41 seconds to get through. We were able to offer goodwill gestures of complementary upgrades or Asia Miles to those customers who were particularly badly affected by a short notice in late December and early January. And of course, any other out-of-pocket expenses or specific issues that the passengers had been dealt with on a case by case basis. Thank you, Madam Chair. [013846]

主席： Thank you. 李浩然議員，最後一位。

李浩然議員： 多謝主席。由於時間關係，很簡單，我主要有幾個意見。我想國泰對於香港來說，我們是好重視，也希望國泰明白那份責任。 [013954]

去年年底發生取消航班的事情，的確非常嚴重，所以一定要清楚明白，我們也希望在是次會議中，各位議員作出表示，給你們一個很清楚的信息。

第二點，很坦白地說，我和很多議員同事的感覺都是一樣，其實你們今日前來，都不能妥善回答我們的問題，包括報告在內。當然，我想都是這樣努力的了，但事實上，也確是沒怎樣回答，或換轉來說，也可能沒有太多空間可以去說。

第三點，很多同事給了很多不同的意見，如何增強運力，希望國泰有關方面都盡力，多點去想不同的方法。

有一點我特別想提出，你們在報告中提到一些改善措施，但我想有一點非常重要，而報告中沒有提到的，就是國泰管理層與工會勞方的關係，都是確保運力和公司正常運作的一個

非常重要的環節。我想這方面，你們需要特別多加注意。我只是有這幾個意見，謝謝。

主席：李議員的主要是意見。林總裁有甚麼簡單回應？

國泰集團行政總裁：多謝議員的意見。對於這次航班取消的事件，我們的確非常重視。我作為公司行政總裁，其實都是親自領導小組處理此事，所以我們是非常重視這件事。 [014131]

在運力方面，我們已非常努力。剛才已解釋了，其實香港比起很多航空樞紐起步是遲了一年，在遲了的一年中，我們都在盡力追趕，希望盡快在明年第一季重返100%的運力。

國泰集團很注重與員工的溝通，我們設有很多渠道直接與員工溝通，包括我自己也經常直接與前線同事溝通，也聽他們的意見，並作出一些實質的改善，以提升員工的士氣。多謝議員。

主席：時間關係，這個環節就此結束，多謝政府和國泰的代表出席。沒有其他事項，我宣布會議結束。多謝各位。 [014231]
