

机场管理局对保障旅客安全采取的措施 调查报告

2019年8月14日，本署接获两宗对机场管理局（「机管局」）的投诉。

投诉内容

2. 投诉人称，2019年8月13日晚上，香港国际机场（「机场」）有大型公众集会，两名内地旅客先后在机场被人殴打和禁锢（分别称「事件I」及「事件II」）。投诉人为此致电香港警务处（「警务处」）。警务处覆称机管局以能自行处理为由，拒绝该处派员到场协助。警务人员最终有到场，而两名伤者亦被送院治疗。
3. 投诉人指摘机管局未有采取适当措施保障旅客的安全。

本署调查所得

4. 本署于评审后决定就这宗个案进行全面调查，并于2020年1月10日派员到机场实地视察及与机管局代表会面，以深入了解事情。

机管局的职能

5. 机管局是香港特别行政区政府全资拥有的法定机构，负责营运及发展机场。

紧急应变中心

6. 机场紧急应变中心（「应变中心」）由机管局、警务处、民航处、入境事务处、香港海关、机场保安公司、航空公司等派驻代表当值，负责监察公众集会活动的情况，并适时决定采取应对措施。

事件主要经过

2019 年 8 月 6 日

7. 机管局在从社交媒体上得悉，有网民发起在 8 月 9 日至 11 日期间，每日下午 1 时起，一连 3 天于机场一号客运大楼接机大堂举行「万人接机」的公众集会活动（「集会活动」）。

2019 年 8 月 9 日

8. 自上午 6 时开始，机管局在一号客运大楼离境大堂登记柜台行段以铁马划定管制区，只准许持有效机票或于 24 小时内离港登机证及有效护照的人士进入「管制区」办理登机手续（「进出管制」）。

9. 上午 10 时，机管局全面启动应变中心。

2019 年 8 月 13 日

10. 下午 3 时左右，在机场参与「集会活动」的人数超过 3,000。

11. 下午 6 时 25 分，应变中心接获在客运大楼当值的机管局职员通知：在一号客运大楼过渡区的集会人士怀疑两名人士是内地公安；其中一人能够离开，但另一人（「X 先生」）则被集会人士包围，未能离开（即事件 I）；机管局职员一直有在现场提供协助。

12. 约下午 6 时 30 分，机场保安人员到达现场，欲与在场的机管局职员协助 X 先生离开，但同遭集会人士包围。机管局职员即时通知警务处。应变中心的警务处代表亦同时得悉有关情况。

13. 下午 7 时 57 分，救护员到达机场客运大楼，并由机管局职员引领到达现场后，一直在旁的机管局职员和机场保安人员多次尝试协助救护员及 X 先生离开，但遭集会人士阻挠。

14. 晚上 8 时 55 分，X 先生及救护员在机管局职员及机场保安

人员协助下离开一号客运大楼过渡区，到达离境大堂旅客登记行段 C 的前方位置时，再度被激进的集会人士阻止离开。其间，机管局与警务处保持紧密沟通，而警务处亦一直在监察事态进展和评估风险。

15. 晚上 10 时 07 分，由于救护员及 X 先生仍遭集会人士的阻挠未能离开，机管局多次广播呼吁在场人士让路，但不果。应变中心的机管局及机场保安公司代表继续与警务处代表监察情况，准备配合警务处的行动。

16. 晚上 10 时 45 分，警务人员由一号客运大楼 8 楼区域二的下行缓坡道进入大楼。其时，正在包围 X 先生的集会人士离开现场，部分集会人士则转移到一号客运大楼 8 楼的入口区域，企图阻塞入口通道，并与警务人员发生冲突。机管局职员及机场保安人员趁此机会成功引领救护员将 X 先生带离一号客运大楼，然后登上在大楼外候命的救护车。

17. 晚上 11 时 03 分，救护车接载 X 先生离开机场客运大楼。

18. 晚上 11 时 45 分，机管局职员从闭路电视发现一号客运大楼离境大堂登记行段 G 位置有大批集会人士聚集。不久，附近部分闭路电视被遮挡。

2019 年 8 月 14 日凌晨

19. 凌晨 0 时 04 分，机管局获消防通讯中心告知有人致电 999，指一名旅客（「Y 先生」）与集会人士在一号客运大楼登记行段 G 位置发生冲突，导致手部受伤（即事件 II），要求救护员到场协助。机管局和机场保安公司随即派员到场，但职员遭集会人士阻挠，未能接近 Y 先生。

20. 凌晨 0 时 15 分，机管局职员成功引领救护员到达登记行段 G 位置。集会人士让救护员进入被包围的范围为 Y 先生进行检查，但阻止救护员与 Y 先生一同离开。10 多分钟后，集会人士让救护员将 Y 先生送离现场，登上在大楼外候命的救护车。其间，机管局职员一直在现场尝试提供协助。

21. 凌晨 0 时 27 分，救护车接载 Y 先生离开。

机管局的解释

22. 机管局的解释如下。

23. 机管局于 2019 年 8 月 6 日早上得悉「集会活动」（**上文第 7 段**）后，除进行内部讨论和制订应对措施，亦多次与警务处及政府部门举行会议，商讨应变措施。此外，该局亦向机场各持份者和营运机构（包括航空公司）通报最新情况，并提示他们须配合采取应对措施，使机场在「集会活动」期间能尽量维持运作。

24. 应变中心于 8 月 9 日上午 10 时全面启动运作。应变中心运作期间，警务处有全程参与，并就参与「集会活动」的人士的行动进行风险评估，而机管局和机场保安公司亦随时准备配合警务处的行动。

25. 在 8 月 13 日晚上，机管局及机场保安人员一直按既定程序处理事件 I 及事件 II，包括在场尽力为 X 先生和 Y 先生提供协助，但遇到激进集会人士的阻挠，因而未能协助 X 先生和 Y 先生即时离开。然而，该局在事发期间一直与警务处保持紧密沟通，并配合后者的行动。

26. 受社会政治事件的影响，参与「集会活动」的人数远超过去任何一次在机场的集会人数（高峰时超过 9,000 人）。很多参与「集会活动」的人士的行动非常激烈。他们的多次冲击行为，对在场执行职务的员工及旅客构成极大风险。

27. 机管局已在 8 月 18 日发出以下声明：

- 机场保安人员并无于 8 月 13 日阻碍警务处人员进场处理纠纷。
- 机管局职员及机场保安人员于 8 月 13 日紧守岗位，尽最大努力处理事涉事件和协助有关旅客，并一直配合警务处进行执法行动。

警务处的回复

28. 就本署的查询，警务处表示，机管局并没有拒绝该处派员到场协助伤者送院。

本署的评论

29. 本调查的焦点在于机管局有否尽力履行其职责，其他部门、机构和单位的决定和行动不在这次调查的范围。就「集会活动」，机管局早于 2019 年 8 月 9 日上午 6 时已在一号客运大楼离境大堂登记柜台行段实施进出管制，以便离境旅客顺利办理离境手续。此外，该局亦于同日上午 10 时全面启动应变中心，以便有关公司及政府部门（包括警务处）代表共同监察有关公众集会活动的情况，并适时决定采取应对措施（**上文第 7 至 9 段**）。

30. 根据机管局，应变中心一直有监察「集会活动」。因此，应变中心内的警务处代表亦应一直有注意事件 I 及事件 II 及评估情况，以便决定采取行动的适当时机。

31. 事件 I 发生于 2019 年 8 月 13 日下午 6 时 25 分（**上文第 11 段**），至晚上 11 时左右结束（**上文第 17 段**），而事件 II 则发生于翌日凌晨（**上文第 19 段**），于凌晨 0 时 27 分左右结束（**上文第 21 段**）。其间，机管局及机场保安人员一直有在场为 X 先生和 Y 先生提供协助，并尝试协助他们离开，惜不成功。

32. 警务处已向本署确认，机管局并没有拒绝该处派员到场协助伤者送院。

33. 本署认为，事件 I 及事件 II 的发生并非机管局所能预防或制止的。此外，该局职员及机场保安人员并非执法人员，并无权力或适当装备去驱散或拘捕阻挠 X 先生和 Y 先生离开的集会人士，使 X 先生和 Y 先生能及早离去。

34. 本署审视事件的经过后认为，机管局就「集会活动」实已采取积极措施，尽量维持机场的运作及保障旅客安全，包括尽力协助被集会人士包围的 X 先生和 Y 先生离开。

35. 基于以上的分析，申诉专员认为，这宗投诉不成立。

申诉专员公署

2020 年 4 月

公署会不时在面书上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署面书粉丝专页，以获取最新资讯：
<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

