

**機場管理局就保障旅客權益採取的
機場管理及應變措施
調查報告**

2019 年 9 月 30 日，投訴人向本署投訴機場管理局（「機管局」）。

投訴內容

2. 投訴人稱，他所參加的旅行團訂於 2019 年 8 月 12 日晚上由香港國際機場（「機場」）出發，於同月 23 日回程。但因 8 月 12 日日間機場有示威活動，機管局要求航空公司暫停辦理登機手續，最終更指示航班停止升降。他的旅行團因此須延遲出發和縮短行程。

3. 投訴人不滿早於 8 月 10 日機場已有示威活動，但機管局遲遲未有加強保安和管制措施，及至同月 14 日才向法院申請禁制令，結果令機場於同月 12 日因情況惡化而需停止升降航班。

4. 投訴人指摘機管局可能未有適當管理機場及適時採取應變措施保障旅客的權益。

本署調查所得

5. 本署於評審後決定就這宗個案進行全面調查，並於 2020 年 1 月 10 日派員到機場實地視察及與機管局代表會面，以深入了解事情。

機管局的職能

6. 機管局是香港特別行政區政府全資擁有的法定機構，負責營運及發展機場。

緊急應變中心

7. 機場緊急應變中心（「應變中心」）由機管局、香港警務處（「警務處」）、民航處、入境事務處、香港海關、機場保安公司、航空公司等派駐代表當值，負責監察公眾集會活動的情況，並適時決定採取應對措施。

事件主要經過

2019年8月6日早上

8. 機管局在從社交媒體上得悉，有網民發起在8月9日至11日期間，每日下午1時起，一連3天於機場一號客運大樓接機大堂舉行「萬人接機」的公眾集會活動（「集會活動」）。

2019年8月9日

9. 自上午6時開始，機管局在一號客運大樓離境大堂登記櫃檯行段以鐵馬劃定管制區（「管制區」），只准許持有效機票或於24小時內離港登機證及有效護照的人士進入「管制區」辦理登機手續（「進出管制」）。

10. 上午10時，機管局全面啟動應變中心。

11. 下午開始，機管局在客運大樓內張貼進出管制告示，並在接機大堂地面以黃色膠貼劃出指定區域管理人流，以確保接機大堂通道暢順。同時，機管局在接機大堂多處位置加設大型標示，表明通道位置不可停留。

2019年8月11日晚上

12. 午夜過後，大部分集會人士離開機場，集會活動大致完結。

13. 然而，市區多處示威活動出現激烈衝突，有人在網上發起於8月12和13日到機場進行「百萬人塞爆機場」集會。

2019 年 8 月 12 日

14. 上午 11 時，應變中心全面運作，集會人士開始在機場客運大樓的接機大堂聚集。

15. 中午 12 時，超過 300 人到達機場。

16. 下午 1 時，接機大堂有 2,200 多人聚集，離境大堂亦有人士聚集。

17. 下午約 2 時，集會人士開始出現激烈的行為，包括衝擊「管制區」的鐵馬，不理會到場職員的阻止，先後堵塞離境大堂各登記行段及離境大堂進入機場禁區的通道。機場職員多次嘗試清除通道上的障礙，但遭集會人士阻止。

18. 由於機場禁區的安全可能受到威脅，機管局經評估及與警務處和機場保安公司商討後，於下午 3 時 16 分先後關閉一號客運大樓離境大堂進入機場禁區的南北兩面通道的大門，防止集會人士闖入和干擾機場禁區內的運作。與此同時，二號客運大樓離境大堂通道亦被堵塞。

19. 下午 3 時 18 分，應變中心發出通告（「停飛通告 I」）：機場受到公眾集會影響，運作已嚴重受阻，為保障在離境大堂的工作人員的人身安全，所有航班登記服務須即時暫停；除已完成航班登記程序的離港航班，以及正前來香港的抵港航班外，其餘當日所有航班全部取消。

20. 下午 4 時，在機場客運大樓內的集會人數估計超過 9,000 人。

21. 下午 4 時 13 分，二號客運大樓離境大堂進入機場禁區的大門亦須關閉。

2019 年 8 月 13 日

22. 早上，機場運作正常。

23. 中午左右，大量集會人士陸續出現，並開始有較激烈的行

為。

24. 下午 2 時 52 分，機管局關閉一號客運大樓離境大堂進入機場禁區的北面通道的大門，以防止集會人士闖入和干擾禁區內的運作。

25. 約下午 3 時，集會人士已有 3,000 多人。激進的集會人士再次衝擊「管制區」的鐵馬，同時堵塞離境大堂各條登記行段。雖然在場的職員予以阻止，但他們全不理會，並進一步堵塞由離境大堂進入機場禁區的通道。

26. 下午 3 時 25 分，機管局關閉一號客運大樓離境大堂進入機場禁區的南面通道的大門，以防止集會人士闖入和干擾禁區內的運作。

27. 下午 3 時 45 分，一號客運大樓離境大堂進入機場禁區的兩條通道已被堵塞。機管局職員嘗試移開堵塞通道的行李車，以及協助一些旅客由二號客運大樓進入機場禁區，但均被集會人士阻止。由於二號客運大樓通道亦被集會人士阻塞，有部分旅客嘗試穿過集會人士進入機場禁區，亦不果。

28. 下午 4 時 18 分，二號客運大樓離境大堂進入機場禁區的大門亦須關閉。

29. 下午 4 時 30 分，應變中心發出通告（「停飛通告 II」）：因受公眾集會影響，機場客運大樓運作嚴重受阻，所有航班登記服務須即時暫停；除已完成航班登記程序的離港航班，以及正前來香港的抵港航班外，其餘當日所有航班全部取消。

30. 下午 5 時，機管局向公眾及傳媒發布有關消息。

31. 晚上 8 時，在機場的集會人士約有 7,700 多人。

32. 當晚，機管局取得法庭臨時禁制令。

2019 年 8 月 14 日

33. 清晨，集會人士陸續離開後，機場客運大樓恢復正常運

作。

34. 下午 2 時開始，機管局於整座客運大樓所有出入口實施進出管制安排。

機管局的解釋

35. 2019 年全港發生示威活動初期，機管局已關注事態發展，並開始作出準備，包括制訂應對措施、人手部署，以及安排員工熟練管理人流程序。

36. 機管局於 2019 年 8 月 6 日早上得悉「集會活動」（**上文第 8 段**）後，除進行內部討論和制訂應對措施，亦多次與警務處及政府部門舉行會議，商討應變措施。此外，該局亦向機場各持份者和營運機構（包括航空公司）通報最新情況，並提示他們須配合採取應對措施，使機場在「集會活動」期間能盡量維持運作。

37. 9 至 11 日期間，在機場集會的人士行為相對較為和平。他們大都依從機管局職員勸諭，集中在客運大樓的接機大堂的指定區域聚集，並無阻礙大樓內的通道。雖然間中有部分集會人士在指定區域外聚集，但機管局職員及機場保安人員勸諭後均返回指定區域內。機場在這三天有效保持正常運作。

38. 12 至 13 日期間，應變中心繼續全日監察機場內的公眾集會活動，機管局亦增添人手當值。

39. 8 月 12 日下午，在機場集會的激進人士開始有多次衝擊行為，對在場執行職務的機管員工及旅客構成極大風險。當進入機場禁區的所有通道被堵塞後，經與警務處及相關機場營運機構緊急商討及評估風險，機管局實施應變措施，包括停止離境登記程序，關閉通往禁區的大門，以保障職員及旅客的人身安全及確保禁區的安全，並於下午 3 時 18 分發出「停飛通告 I」（**上文第 19 段**）。

40. 8 月 13 日下午，由於在機場的集會人士很多，以及他們的激進行動，包括衝擊「管制區」的鐵馬、堵塞離境大堂各條登記行段，以及堵塞由離境大堂進入機場禁區的通道，令機場客運大

樓運作嚴重受阻，應變中心遂於下午 4 時 30 分發出「停飛通告 II」（上文第 29 段）。

41. 機管局於 8 月 13 日取得法庭臨時禁制令後，隨即於翌日下午 2 時開始，於整座客運大樓所有出入口實施進出管制安排：只有持將於 24 小時內離港的有效機票或登機證，以及有效旅遊證件的離境旅客，或持有相關證件的機場員工及機組人員，方可進入客運大樓範圍。在法庭臨時禁制令生效及實施進出管制後，機場的運作一直維持暢順。

42. 在機場受到公眾集會影響期間，機管局及機場同業一直盡力為旅客提供協助，適時採取措施保護機場禁區內的運作不受干擾。

本署的評論

43. 從上文第 9 至 10 段可見，就「集會活動」，機管局早於 2019 年 8 月 9 日上午 6 時已在一號客運大樓離境大堂登記櫃檯行段實施進出管制，並於同日上午 10 時全面啟動應變中心，使能與有關公司及政府部門代表共同監察情況，以決定須採取的應對措施。

44. 機管局已解釋，9 至 11 日期間，在機場集會的人士行為相對較為和平，機場在這三天有效保持正常運作（上文第 37 段）。

45. 就有人在網上發起的「百萬人塞爆機場」集會，應變中心於 12 至 13 日期間繼續全日監察機場內的公眾集會活動，而機管局亦有增添人手當值（上文第 38 段）。

46. 然而，由於在 8 月 12 至 13 日期間在機場參與公眾集會人士的數目很多（高峰時超過 9,000 人），加上部分人士以激烈的行為先後堵塞一號和二號客運大樓離境大堂進入機場禁區的通道，令機場運作於 8 月 12 日下午和 13 日下午先後受阻，應變中心最終須發出「停飛通告 I」及「停飛通告 II」（上文第 19 及 29 段）。

47. 本署認為，於 8 月 12 至 13 日期間在機場參與公眾集會人

士的激烈行為，並非機管局所能預防或制止的。

48. 本署審視事件的經過後認為，機管局實有盡力採取適切的應變措施以維持機場的運作，以及保障旅客的權益和安全，應變中心須一度發出「停飛通告 I」及「停飛通告 II」，實為勢所迫，無可厚非。

49. 本署欣悉，機管局於 8 月 13 日取得法庭臨時禁制令，於翌日下午 2 時開始於整座機場客運大樓所有出入口實施進出管制安排，機場的運作得以維持暢順，而員工及旅客的安全亦得到保障。

50. 基於以上的分析，申訴專員認為，這宗投訴**不成立**。

申訴專員公署

2020 年 4 月

公署會不時在面書上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署面書粉絲專頁，以獲取最新資訊：

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>

