

# 机场管理局就保障旅客权益采取的 机场管理及应变措施 调查报告

2019年9月30日，投诉人向本署投诉机场管理局（「机管局」）。

## 投诉内容

2. 投诉人称，他所参加的旅行团订于2019年8月12日晚上由香港国际机场（「机场」）出发，于同月23日回程。但因8月12日日间机场有示威活动，机管局要求航空公司暂停办理登机手续，最终更指示航班停止升降。他的旅行团因此须延迟出发和缩短行程。

3. 投诉人不满早于8月10日机场已有示威活动，但机管局迟迟未有加强保安和管制措施，及至同月14日才向法院申请禁制令，结果令机场于同月12日因情况恶化而需停止升降航班。

4. 投诉人指摘机管局可能未有适当管理机场及适时采取应变措施保障旅客的权益。

## 本署调查所得

5. 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

6. 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**

7. 机场紧急应变中心（「应变中心」）由机管局、香港警务处（「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日早上

8. 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

9. 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（「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」）。

10. 上午10时，机管局全面启动应变中心。

11. 下午开始，机管局在客运大楼内张贴进出管制告示，并在接机大堂地面以黄色胶贴划出指定区域管理人流，以确保接机大堂通道畅顺。同时，机管局在接机大堂多处位置加设大型标示，表明通道位置不可停留。

### 2019年8月11日晚上

12. 午夜过后，大部分集会人士离开机场，集会活动大致完结。

13. 然而，市区多处示威活动出现激烈冲突，有人在网上发起于8月12和13日到机场进行「百万人塞爆机场」集会。

2019 年 8 月 12 日

14. 上午 11 时，应变中心全面运作，集会人士开始在机场客运大楼的接机大堂聚集。

15. 中午 12 时，超过 300 人到达机场。

16. 下午 1 时，接机大堂有 2,200 多人聚集，离境大堂亦有人士聚集。

17. 下午约 2 时，集会人士开始出现激烈的行为，包括冲击「管制区」的铁马，不理会在场职员的阻止，先后堵塞离境大堂各登记行段及离境大堂进入机场禁区的通道。机场职员多次尝试清除通道上的障碍，但遭集会人士阻止。

18. 由于机场禁区的安全可能受到威胁，机管局经评估及与警务处和机场保安公司商讨后，于下午 3 时 16 分先后关闭一号客运大楼离境大堂进入机场禁区的南北两面通道的大门，防止集会人士闯入和干扰机场禁区内的运作。与此同时，二号客运大楼离境大堂通道亦被堵塞。

19. 下午 3 时 18 分，应变中心发出通告（「停飞通告 I」）：机场受到公众集会影响，运作已严重受阻，为保障在离境大堂的工作人员的人身安全，所有航班登记服务须即时暂停；除已完成航班登记程序的离港航班，以及正前来香港的抵港航班外，其余当日所有航班全部取消。

20. 下午 4 时，在机场客运大楼内的集会人数估计超过 9,000 人。

21. 下午 4 时 13 分，二号客运大楼离境大堂进入机场禁区的大门亦须关闭。

2019 年 8 月 13 日

22. 早上，机场运作正常。

23. 中午左右，大量集会人士陆续出现，并开始有较激烈的行

为。

24. 下午 2 时 52 分，机管局关闭一号客运大楼离境大堂进入机场禁区的北面通道的大门，以防止集会人士闯入和干扰禁区内的运作。

25. 约下午 3 时，集会人士已有 3,000 多人。激进的集会人士再次冲击「管制区」的铁马，同时堵塞离境大堂各条登记行段。虽然在场的职员予以阻止，但他们全不理会，并进一步堵塞由离境大堂进入机场禁区的通道。

26. 下午 3 时 25 分，机管局关闭一号客运大楼离境大堂进入机场禁区的南面通道的大门，以防止集会人士闯入和干扰禁区内的运作。

27. 下午 3 时 45 分，一号客运大楼离境大堂进入机场禁区的两条通道已被堵塞。机管局职员尝试移开堵塞通道的行李车，以及协助一些旅客由二号客运大楼进入机场禁区，但均被集会人士阻止。由于二号客运大楼通道亦被集会人士阻塞，有部分旅客尝试穿过集会人士进入机场禁区，亦不果。

28. 下午 4 时 18 分，二号客运大楼离境大堂进入机场禁区的大门亦须关闭。

29. 下午 4 时 30 分，应变中心发出通告（「停飞通告 II」）：因受公众集会影响，机场客运大楼运作严重受阻，所有航班登记服务须即时暂停；除已完成航班登记程序的离港航班，以及正前来香港的抵港航班外，其余当日所有航班全部取消。

30. 下午 5 时，机管局向公众及传媒发布有关消息。

31. 晚上 8 时，在机场的集会人士约有 7,700 多人。

32. 当晚，机管局取得法庭临时禁制令。

2019 年 8 月 14 日

33. 清晨，集会人士陆续离开后，机场客运大楼恢复正常运

作。

34. 下午 2 时开始，机管局于整座客运大楼所有出入口实施进出管制安排。

### **机管局的解释**

35. 2019 年全港发生示威活动初期，机管局已关注事态发展，并开始作出准备，包括制订应对措施、人手部署，以及安排员工熟练管理人流程序。

36. 机管局于 2019 年 8 月 6 日早上得悉「集会活动」（**上文第 8 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。

37. 9 至 11 日期间，在机场集会的人士行为相对较为和平。他们大都依从机管局职员劝谕，集中在客运大楼的接机大堂的指定区域聚集，并无阻碍大楼内的通道。虽然间中有部分集会人士在指定区域外聚集，但机管局职员及机场保安人员劝谕后均返回指定区域内。机场在这三天有效保持正常运作。

38. 12 至 13 日期间，应变中心继续全日监察机场内的公众集会活动，机管局亦增添人手当值。

39. 8 月 12 日下午，在机场集会的激进人士开始有多次冲击行为，对在场执行职务的机管员工及旅客构成极大风险。当进入机场禁区的所有通道被堵塞后，经与警务处及相关机场营运机构紧急商讨及评估风险，机管局实施应变措施，包括停止离境登记程序，关闭通往禁区的大门，以保障职员及旅客的人身安全及确保禁区的安全，并于下午 3 时 18 分发出「停飞通告 I」（**上文第 19 段**）。

40. 8 月 13 日下午，由于在机场的集会人士很多，以及他们的激进行动，包括冲击「管制区」的铁马、堵塞离境大堂各条登记行段，以及堵塞由离境大堂进入机场禁区的通道，令机场客运大

楼运作严重受阻，应变中心遂于下午 4 时 30 分发出「停飞通告 II」（上文第 29 段）。

41. 机管局于 8 月 13 日取得法庭临时禁制令后，随即于翌日下午 2 时开始，于整座客运大楼所有出入口实施进出管制安排：只有持将于 24 小时内离港的有效机票或登机证，以及有效旅游证件的离境旅客，或持有相关证件的机场员工及机组人员，方可进入客运大楼范围。在法庭临时禁制令生效及实施进出管制后，机场的运作一直维持畅顺。

42. 在机场受到公众集会影响期间，机管局及机场同业一直尽力为旅客提供协助，适时采取措施保护机场禁区内的运作不受干扰。

### **本署的评论**

43. 从上文第 9 至 10 段可见，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，并于同日上午 10 时全面启动应变中心，使能与有关公司及政府部门代表共同监察情况，以决定须采取的应对措施。

44. 机管局已解释，9 至 11 日期间，在机场集会的人士行为相对较为和平，机场在这三天有效保持正常运作（上文第 37 段）。

45. 就有人在网上发起的「百万人塞爆机场」集会，应变中心于 12 至 13 日期间继续全日监察机场内的公众集会活动，而机管局亦有增添人手当值（上文第 38 段）。

46. 然而，由于在 8 月 12 至 13 日期间在机场参与公众集会人士的数目很多（高峰时超过 9,000 人），加上部分人士以激烈的行为先后堵塞一号和二号客运大楼离境大堂进入机场禁区的通道，令机场运作于 8 月 12 日下午和 13 日下午先后受阻，应变中心最终须发出「停飞通告 I」及「停飞通告 II」（上文第 19 及 29 段）。

47. 本署认为，于 8 月 12 至 13 日期间在机场参与公众集会人士

的激烈行为，并非机管局所能预防或制止的。

48. 本署审视事件的经过后认为，机管局实有尽力采取适切的应变措施以维持机场的运作，以及保障旅客的权益和安全，应变中心须一度发出「停飞通告 I」及「停飞通告 II」，实为势所迫，无可厚非。

49. 本署欣悉，机管局于 8 月 13 日取得法庭临时禁制令，于翌日下午 2 时开始于整座机场客运大楼所有出入口实施进出管制安排，机场的运作得以维持畅顺，而员工及旅客的安全亦得到保障。

50. 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>

