

報告 - 大灣區航空有限公司 (大灣區航空)
2025 年 2 月及 3 月航班取消事件

報告摘要

大灣區航空於 2024 年 11 月通過國際航空運輸協會 (IATA) 的風險安全審核，範圍包括航務、機艙服務、工程、地面服務、緊急應變、營運控制及質量/安全/保安方面，整體安全獲「成熟穩健」評級。儘管大灣區航空是成立僅兩年半的新航空公司，所得之安全評級已相等於信譽悠久的航空公司水平。大灣區航空謹此向運輸及物流局保證，今次航班取消事件對大灣區航空的營運安全並沒有造成任何影響。

大灣區航空於 2024 年 12 月修訂了公司航務運作以外範疇的管理層架構，包括新增聘商務及規劃的管理人員，他們均擁有來自其他航空公司 (包括本港航空公司) 的相關經驗，並負責管理及執行飛機資源調配。

大灣區航空取消了 2025 年 2 月及 3 月期間的其中 128 個航段，影響了 5,500 名往返泰國、韓國、日本及台灣的乘客，並於 2025 年 1 月 21 日引起關注。其中的 4 個航段乃包機商因務安發生嚴重飛機事故而取消。新聘的管理團隊未有遵照本公司就航班取消決策的相關要求及流程，內部溝通不足，以及沒有充分考慮當時客戶服務部對大量客戶查詢同時湧現的應付能力 (包括聯絡旅行社、處理客戶透過電話、電郵、社交媒體、短訊、網站及親身提出的查詢)。

大灣區航空根據受影響乘客的個別情況安排退款、重新訂票、更改機票目的地及作出補償等方案。本公司增聘了一家服務供應商 (香港電訊) 協助為客戶安排替代方案之外，內部亦緊急調派員工支援前線客戶服務部處理相關工作。本公司在 2025 年 1 月 26 日 (農曆新年高峰期前) 已為所有受影響的乘客提供解決方案。大灣區航空亦已續聘香港電訊為服務供應商，以鞏固客戶查詢的應對能力。

大灣區航空將一如既往地致力為乘客提供可靠的服務。相關管理團隊已離開了本公司。管理層會定期 (每週) 審視已規劃航班的任何改動，而任何航班取消均須經管理層檢視後授權方可執行。本公司並繼續為客戶服務部提供強大支援能力，以實踐我們對公眾的服務承諾。

是次航班取消事件是大灣區航空成立以來遇到的最大挑戰。就今次事件，我們以主動承擔、認真查找原因及盡力保障受影響乘客的態度處理。

大灣區航空在農曆新年期間的航班運作暢順如常。