

香港國際機場離境大堂登機系統昨晨(16日)出現故障，導致大批旅客未能登機，離境大堂大排長龍，多班航機因而延誤。事實上，旅客們常常也會因為一些不可預期的情況而錯過航班，一旦遇到這種情況不要焦急，本文整合補救措施，讓大家出行更順利。

班機延誤勿恐慌 補救措施你要知

旅途的變數，沒人可以預測得到。不過，出發前做足準備，知道如何應對，旅行便安心得多。旅遊最令人擔心，應該是航班延誤或取消。其實任何旅程被取消、延誤或有疑問的情況下，都建議主動聯絡旅遊保險公司。事前購買旅遊保險的確可提供保障，

如旅客因惡劣天氣未能如期乘搭交通工具屬於「旅程延誤」，幾乎是所有旅遊保險的受保範圍，受保人可獲得現金賠償，惟不同公司的定義和賠償金額不盡相同。

另外，大部分保險公司都列明，如飛機起飛時間延誤至少超過6小時，將可獲現金津貼，賠償金額根據各公司條款而異。如遇上因為航班被取消或延誤而蒙受機票、酒店費用的損失，航空公司和酒店又不設退款，建議已購買旅遊保險的乘客盡快索取航空公司延誤書面證明，然後向保

險公司提交賠償申請。
聯絡保險索賠償

若因航班延誤而滯留外地，需租住酒店及乘車前往，多間保險公司均會作出實報實銷的住宿及交通賠償，若另買其他航空公司機票或轉飛其他目的地返港也可獲交通賠償。但注意，通常賠償金額均設有上限，建議聯絡保險公司或保險代理了解更多。

如果透過傳統旅行社或者第三方網上平台訂購機票或酒店，除了保險公司，必須主動聯繫旅行社或預訂平台。有些公司會替客人取消或更改旅遊產品，過程中或不收取服務費和額外手續費，如對收費有疑問，建議向旅行社查詢清楚。

另外，不同的航空公司各有不同的內部指引，處理的手法亦不同，因此要先留意航空公司和機場公布的訊息，例如航班的最新安排時間、登機口等。如果覺得指引不清晰，可以致電航空公司或到航空公司的機場櫃位查詢。

大部分航空公司都會有一些應變方法去處理，盡量減輕為旅客帶來的不便。航空公司通常都會就因意外影響的航班作出新的安排或賠償，如果延誤的時間不長，旅客通常只有耐心等待上機；若延誤時間較長，一些航空公司可能會給旅客派發一些美食優惠券作為補償。另外，最好的補救辦法就是立即辦理改機手續，改乘後續航班。變更手續可在辦理誤機確認地點或原購票地點辦理，後續航班有空餘座位的情況下，航空公司會安排，並且不收取誤機費。

若航班取消，航空公司可能會安排旅客乘搭另一班航班，而客艙級別都會與原本預定的一樣；若想退票或更改機票，航空公司會處理且一般都不會

收取額外費用，但是一切都是以航空公司最終決定為準。

廉航或需手續費

但是，廉價航空公司即使在惡劣天氣令航班延誤的情況下未必會承諾退款，更改航班時可能要求乘客支付額外的手續費，還要再補足差價。例如有香港航空公司曾因公司的行政決定取消大批航班，此屬人為因素，與機組人員罷工的情況類似，加上事先通知受影響乘客，故已購買旅保的乘客不會獲得任何賠償。

另外，大多數航空公司都設有緊急櫃檯，如果是乘客因某些原因晚到機場，並且晚於起飛前一小時到達機場，自助值機服務已經停止了，這時就可以到緊急櫃檯辦理。如果櫃檯前面排隊旅客較多，應誠懇地跟排头位的旅客協商，優先辦理。



若航機延誤時間不長，旅客只有耐心等待上機。

