

戰風記

交通安排

受超強颱風「樺加沙」影響，香港機場昨日有數百班航機取消或延誤，不少旅客由於行程受阻，滯留機場過夜。有原計劃昨日在港轉機前往蘇黎世的旅客表示，出發前並不知道香港會有颱風，導致昨日凌晨抵港後滯留至今。由於同行者當中有坐輪椅的長者，二人只能坐在機場廁所附近的座位，方便照顧。「機場的輪椅只能外借2小時，我多番爭取，才給我延長借用24小時，而且輪椅只能坐着，我和媽媽幾乎都沒有睡過。」記者又發現，機場附近的富豪機場酒店爆滿，只剩下一間總統套房，索價四萬元一晚。



掃一掃有片睇
攝錄：葉浩源
製作：融媒組

大公報記者 伍軒沛、葉浩源(文) 麥潤田(圖)



▲Merih Mert(右)表示，「樺加沙」是他人生中首次遇上的颱風，形容是這趟旅程的「驚喜」。大公報記者王亞毛攝

德客首遇颱風：難忘的旅程

「樺加沙」昨日襲港，有正在香港旅遊的歐洲旅客，平生首次經歷颶風，便遇上「風王」，對颶風威力大感好奇。有內地旅客按原定行程來港遊玩，不料與「風王」同日抵港，慨嘆被擾亂行程，首兩日無奈只能留在酒店。

昨日中午，距離天文台預告改發八號風球前兩小時，在尖沙咀星光大道，不少旅客趁短暫的晴天，忙着拍照打卡。首次到亞洲旅遊的德國旅客Merih Mert告訴大公報記者，在歐洲未遇過颶風，「樺加沙」是他人生中首次遇上的颶風，形容是這趟旅程的「驚喜」。

「我在社交平台看到，香港特區政府提前做了許多防風措施，在路上看到不少擋水板等設施，但為何遲遲不見颶風蹤影？」望着寧靜的維港，Merih Mert好奇地問，當記者告訴他，這是颶風外圍環流影響下、短暫出現的天晴現象，他說期待感受八號風球的威力。

波蘭旅客多留港兩天

在西九龍高鐵站離境大堂，不少旅客趕在列車受颶風影響逐步停運前離港，但仍有不清楚安排的乘客計劃大亂。從波蘭來港獨自旅行的Kasia向記者說，她原本計劃昨日從西九龍乘高鐵直達桂林旅遊，但因不熟悉買票的她到高鐵站才發現售罄，想經廣東省中轉，卻又遇上多個班次停運，無奈只能在離境大堂踱步，思考下一步計劃，「可能在香港多留兩日，等颶風過去再離開才最穩妥。」

來自福建的旅客姚女士亦表示，受颶風影響，無法搭乘直接返程福建的班次，只好多花一倍的價錢，先搭高鐵到南昌，再轉乘火車。

在高鐵站抵港大堂，人流較少，但仍有部分人陸續抵達。來自湖北的張先生向大公報記者說，與女朋友早已向公司請年假，選擇在人流較少的國慶黃金周前來港遊玩，不料與「樺加沙」同日抵港。他說無奈取消今日到迪士尼遊玩的行程，呆在酒店裏保證安全，等待天氣好轉再作打算。

大公報記者 肖泓宇、王亞毛

數百航班取消或延誤 大批旅客通宵滯留 輪椅長者坐着無法睡 翼機場支援

受超強颱風「樺加沙」影響，香港昨日有超過四百班航機取消及延誤。



機管局昨晚表示，昨日共處理約600班航機。客運大樓禁區內所有乘客均已登機或離開。昨日傍晚6時至星期四早上6時，基本上沒有客運航班離港，不少旅客滯留，有人打算在機場過夜。大公報記者於昨日傍晚6時到達機場，航空公司登記櫃位大部分已關閉，客運大樓內的座椅坐滿了旅客，有人席地而坐，有人在座椅上呼呼大睡。

準備前往泰國的Baje一家五口，昨日在機場度宿，他說航班是周四起飛，但因擔憂沒有公共交通工具到達機場，加上希望得到最新消息，所以早早抵達機場等候。他向大公報記者表示，已經帶齊了生活用品，打算長期作戰。記者現場所見，食物、用來睡覺的瑜伽墊、解悶的遊戲機一應俱全。Baje說，由於酒店價格高昂，加上颶風期間交通不便，行李又多，只能選擇在機場度過，「這已經不是我們第一次在機場過夜了，所以準備得比較多，暫時未見機場員工有什麼支援，但我們有吃有喝的，應該不會有太大問題。」

富豪機場酒店僅剩4萬總統房

機場L2層的扶手電梯旁就是洗手間，洗手間對出的座椅旁，有一位80多

歲、坐着輪椅的老婆婆，由於沒有地方睡覺，也沒有事情可做，她拿起一個紙袋，一邊坐着一邊低頭慢慢撕紙袋。女兒胡小姐說，她們打算前往蘇黎世，前日從南京出發，來香港轉機，但抵港後才知航班已取消，「我們幾乎沒有睡過覺。」由於蘇黎世那邊的航空公司辦公室下午5時(香港時間凌晨6時)下班，胡小姐無法及時聯繫溝通，導致後續協調困難，「我們已經在當地安排好殘疾人士轉運巴士，航班取消後需全部取消。」

帶着長者，加上隨身行李有五六



不少旅客由於行程受阻，只能滯留機場過夜。

滯留機場旅客



胡小姐表示，原本打算住千元一晚後便果斷放棄。



BigBoss(中)表示，由於酒店價格高昂，加上颶風期間交通不便，行李又多，只能選擇在機場度過。

在機場的酒店，得悉索價七千元一晚後便果斷放棄。胡小姐表示，原本打算住千元一晚後便果斷放棄。她與媽媽坐在洗手間附近，「同時照顧老人和看管大量行李，面臨兩難，帶老人去洗手間，則擔心行李安全，雖推測有機場監控，但仍不放心。」她說媽媽使用的輪椅是向機場借來的，但機場借輪椅限時2小時就要交還，她多番爭取，成功將借用時間延長到24小時，又借來了毛毯讓媽媽蓋着。

胡小姐說，原打算住在機場的酒店，但看過索價7000元一晚的天價後便放棄了。她曾請求機場提供免費行李寄存服務，以方便帶老人前往市區酒店，待確認航班後再回來領取，但因機場表示行李僅可寄存24小時，於是作罷，「我已說明老人行動不便，而且這是特殊情況，沒有人會想住在機場，為什麼不能通融？」

記者隨後到機場附近的富豪機場酒店觀察，酒店內有不少旅客進出，記者向接待處查詢昨晚房價。服務經理表示，大部分房間已被各航空公司預訂以安排客人入住，酒店房間已爆滿，僅剩一間總統套房，索價4萬元一晚。記者上網查看房間價格，見到尚有少量房間，最便宜的房間也需2850港元一晚。記者再上網查詢附近的酒店，較近的天際萬豪酒店一晚房價為3800元，但也僅剩5間，非常搶手。

「旅客關顧組」派發基本物資

機管局早前表示，「樺加沙」吹襲香港期間，機場客運大樓增設臨時休息區，為旅客提供椅子、手機充電設施。機場「旅客關顧組」亦會向有需要的旅客提供協助，派發樽裝水、乾糧和毛毯等基本物資。客運大樓部分食肆和商店在風暴期間維持正常營業，部分亦會24小時營業。

乘客投訴旅遊平台 無法聯絡真人客服改機票

「樺加沙」逼近，航班大受影響，不少乘客大失預算。有《大公報》讀者反映，經網上第三方平台購買航空公司機票，遲遲未收到改期或退款通知，折騰超過一天後至昨日下午才收到平台通知，但查閱多間航空公司的機票時，發現最快等候四至五日，導致行程受阻。

市民呂小姐(化名)表示，經網上旅遊服務公司Trip.com購買香港快運的機票，原定今日(24日)前往東京，由於「樺加沙」來勢洶洶，機場管理局已在本周一(22日)提早預告，翌日下午六時後航班升降將大幅減少，只有少量航班升降，星期三全日航班將大受影響，所以由星期一早上開始，已經急於聯絡Trip.com，安排改期或退票事宜，但折騰超過一天，仍然未收到有關更改行程的安排。

Trip.com:查詢量多會盡快回覆

她表示，曾經透過網上的客戶服務查詢，但只有電腦程式系統的回應，一直無法聯絡「真人客服」，所以昨午聯絡《大公報》反映情況，希望有關公司可以正視有關問題，提升服務質素，解決顧客疑難。

據了解，消費者若透過第三方平台購買機票，如遇到風暴影響改期等情況，一般可以直接透過有關平台解決問題，並不是聯絡涉事航空公司。

《大公報》昨日聯絡Trip.com，該公司回覆「將依照各航空公司的規定，協助旅客辦理改期或退票手續，盡力協助旅客安排後續行程」，由於查詢量眾多，敬請顧客耐心等待，客

戶服務團隊盡快回覆查詢，又提醒受影響的旅客，密切留意航班最新資訊。

另外，《大公報》昨日報道讀者李先生(化名)投訴，由周日周一持續聯絡香港快運查詢取消或更改航班，始終未獲清晰回覆。李先生昨日向《大公報》表示，已經收到航空公司的通知，正在辦理有關改期手續，但認為有關安排可以做得更好。

快運陸續處理退款改機票申請

香港快運昨日回覆《大公報》查詢表示，評估「樺加沙」潛在影響，已於上周六(20日)推出彈性票務安排，讓9月23至25日出發的旅客可免手續費，更改出發日期或更改至同一區域內的目的地，航班被取消的顧客亦可申請退款。如顧客透過其他旅遊代理購買機票，需聯繫售票平台或旅行社代理以更改行程或申請退款。

香港快運表示，截至昨晚已處理逾12000宗機票更改申請，由於受影響航班較多，顧客服務及機場團隊正全力協助旅客更改航班計劃，感謝顧客的耐心及體諒。

大公報記者 賴振雄



▲香港快運表示，截至昨晚已處理逾1.2萬宗機票更改申請。大公報記者麥潤田攝

颶風下預約的士車資差幅達數倍

昨日八號颶風下，大公報記者在五個的士車隊平台、飛的、滴滴和Uber等網約車平台實測約車，發現有平台已顯示暫停服務，而仍營運的平台車資報價浮動極大，同一路線，「飛的」預估價與的士車隊「Amigo」最高價，相差逾6倍。

多個的士車隊暫停服務

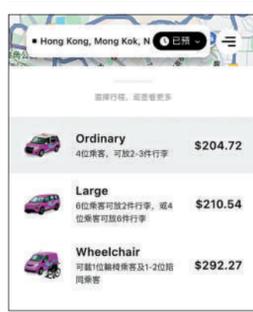
昨日下午5時，記者分別測試的士車隊、網約車平台就深水埗體育館至旺角信和中心的「短途路線」，以及由南昌站至香港仔中心的「長途路線」的車資報價，其中，星群的士App直接彈出提示，表明「您下單的服務時間為8號風球懸掛期間，因此無法預約。或上車地點屬於特殊地點，您所選擇的車隊不允許在此上客」；樂行的士App亦提示，「八號或以上風球生效時的士服務會暫停」；高德地圖打車功能同樣顯示「區域運營服務暫時關閉，無法查詢車輛及報價。」

仍然維持營運的平台中，車資浮動幅度較大。記者測試的「短途路線」，「飛的」顯示的正價為41元，是所有平台中的最低價；Amigo平台的報價最高達292.27元，該車為可載輪椅的車款，與「飛的」顯示價格相差約6.1倍，而普通車款報價則為204.72元。其他平台中，Uber報價介乎51至161.78元，大黃蜂的報價為63.82至69.23元。

「長途路線」的車資差距同樣顯著。「飛的」顯示的正價為185元；BigBoss Taxi最低報價為154.3元，而Amigo為最貴，介乎357.12至461.02元。Uber、滴滴等網約車平台報價則介乎148至328.09元。

運輸署批准車隊的士可就預定行程自訂車費，即在的士計程錶所示車費以外收取預約費用，或在行程開始前收取整筆車費，兩者均須預先與乘客協定。車隊的士可視乎預約的情況、乘客要求的車輛類別，調整預定行程車費。

大公報記者 易曉彤



▲大公報記者測試由深水埗到旺角的「短途路線」，「飛的」顯示的正價為41元(上圖)，Amigo平台的報價介乎204.72元至292.27元，視乎不同車款。