

航班資訊靠手寫 登機搵閘送機尾

香港機場系統故障逾9句鐘 機管局稱不涉黑客入侵

香港國際機場的航班資料顯示屏幕系統昨日發生故障，歷時超過9小時，機場電子屏幕、網站及手機應用程式My HKG的航班資訊一度未能即時更新，令大批乘客未能透過顯示屏得知航班資訊。機場管理局雖啟動後備系統，惟顯示資訊格式與現有系統不同，而局方要在禁區內張貼大字報向旅客發放手寫資訊，接機大堂亦豎立白板手寫行李認領處及出閘口等資訊。局方強調航班運作大致正常，未有航班取消，會徹查事故原因，初步相信不涉黑客入侵。特區政府運輸及物流局局長林世雄已要求機管局調查事故原因及向運輸及物流局提交報告。



◆香港文匯報記者 蕭景源

香港國際機場的電腦系統昨早約7時開始發生局部故障，導致航班資訊無法即時更新，機場內的電子顯示屏變成黑屏；其間有職員在離境大堂每個航段設置臨時屏幕，顯示登機閘口，另有手寫告示呼籲旅客盡快進入禁區，以獲取最新航班資訊。

在禁區內，電子顯示屏一樣是黑屏狀態，職員不時要以手寫方式更新航班資料、登機時間和登機閘口；其間大批旅客向職員查詢航班訊息，亦有旅客聚集櫃位前查詢如何前往不同閘口。

至於抵港大堂，行李區顯示屏同樣無法正確顯示，機管局要改用展示板指示旅客提取行李位置；另在接機大堂因無法完全顯示航機狀況及出閘口，職員亦要臨時豎立白板，手寫抵港航班及出閘位置。

由澳門搭旅巴來港準備登機往菲律賓宿霧的澳門旅客吳先生說，禁區內一直未顯示登機閘口，後期才有人員在白板上寫出其航班在34號閘口登機，但已沒時間，趕到閘口時飛機已離開。他曾向航空公司投訴，職員聲稱因機管局電腦系統故障，責任不在航空公司。

早前隨團到新疆旅遊、昨午返港的彭女士表示，由於抵港大堂行李區顯示屏幕沒有展示任何資訊，有男團友不耐煩，一度與機場職員爭執，其後才獲告知需往第13號輸送帶領取行李，其間擾攘約20分鐘。她對機場的安排感到失望，「團友鬨先話畀我聽聽邊度攞行李。」

領行李不算亂

剛結束韓國旅行返港的姚先生表示，自己接獲朋友手機WhatsApp訊息才知機場電腦系統出現問題，在抵港大堂時亦聽到相關廣播，提醒旅客主動尋求職員幫助以便取回行李。他認為情況不算混亂，「右話要一兩個鐘先攞到。」

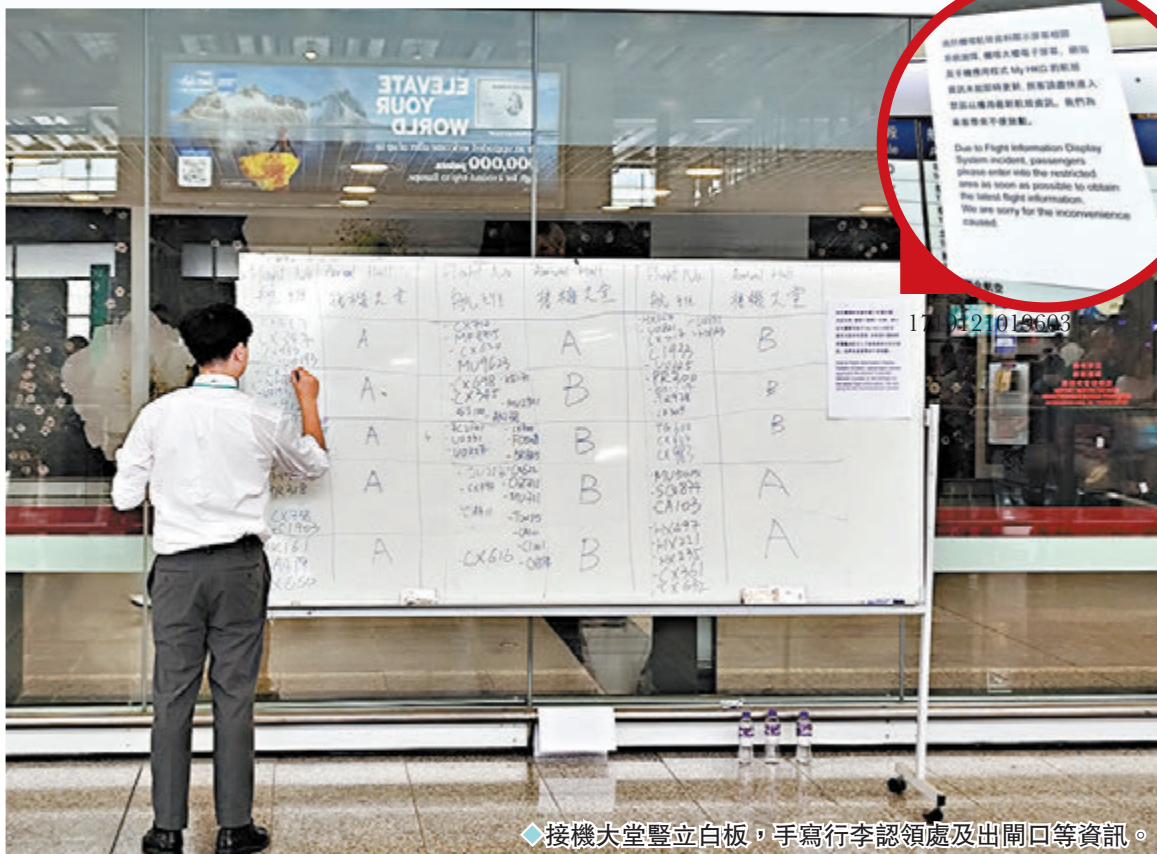
山東來港探望朋友的宋小姐則表示，抵港大堂有提醒旅客系統故障的廣播，領取行李期間亦有職員在場協助，需時約10分鐘至20分鐘取回行李，認為機管局安排「可以接受」。

少量航班延誤

機管局機場運行總監姚兆聰表示，昨早確認電腦系統故障後已即時啟動大型應變措施，包括透過臨時系統發放未來一兩個小時的航班資料，指示乘客到有關登機閘口，至下午4時系統陸續恢復後，資料顯示屏幕已可展示未來3小時的航班資訊。他稱故障期間航班升降維持正常，昨早7時至下午3時已處理360個航班，辦票、登機及安檢也沒有問題，未有航班取消，只有少量延誤。他就事件造成旅客不便表示歉意。

機管局工程及科技執行總監梁永基則表示，電腦網絡系統出現部分異常影響航班資料顯示屏更新，隨後已啟動後備系統並進行系統復修，初步相信事件不涉人為失誤，亦未見有黑客入侵跡象，稍後將全面徹查事故成因。機管局指已即時啟用後備系統，惟顯示資訊的格式有點不同。

大灣區航空表示，昨日航班整體運作正常，其間即時增派人手在機場協助乘客，地面服務人員除提醒乘客盡快到指定登機閘口外，亦在登機閘口張貼相關的航班資訊，並提醒離港乘客提早到機場；國泰航空亦表示昨日辦理登機及航班如常運作，惟乘客啟程稍有延誤。



◆接機大堂豎立白板，手寫行李認領處及出閘口等資訊。



◆機場電子屏幕未能即時更新航班資訊。

◆候機大堂的電子顯示屏出現黑屏狀態。



◆彭女士稱有男團友曾與機場職員爭執。



◆姚先生在抵港大堂聽到廣播，提醒旅客主動尋求職員幫助。



◆宋小姐認為機管局安排「可以接受」。

事故頻率+修復進度 →機場印象

記者手記

香港國際機場自2001年至今曾8度獲英國獨立航空調查機構Skytrax評為全球最佳機場，但最後一次獲此殊榮已是2011年，近年風光不再，去年僅排名全球第二十二位，今年則升至第十一位。不過，香港國際機場去年及今年都發生電腦故障事件，昨日航班資料顯示屏系統故障，結果要用人手填寫航班信息，有乘客直言「恍如回到舊啟德機場的年代」。而事故持續大半天，大批乘客受影響，若再有同類故障且處理時間過長，恐會進一步影響旅客對香港國際機場的印象。

回到的何止「啟德年代」

隨着科技進步，機場設施亦不斷更新。記者未夠年長，無緣看到舊啟德以人手填寫航班資訊的情況，以往到訪啟德機場時已轉用俗稱「水牌」的顯示牌，透過自動翻動的字母和數字牌以更新航班編號、目的地、登機時間和閘口等英文和數字等，翻動時發出「噠噠」聲。現時香港國際機場則以電子屏幕顯示，昨日系統故障要改用手寫顯示航班資訊，可說是一大倒退。

其實新機場1998年7月6日啓用時電腦系統即出現故障，電子屏幕未能顯示航班資訊，造成航班延誤兼旅客錯過登機時間，行李系統亦出現大混亂，連串問題要在運作一周後才陸續解決。至2006年10月10日再發生登機電腦系統故障問題，當日清晨航班改用人工辦理登機手續，顯示屏幕亦未能顯示航班資料，47班航班受影響。

其後較嚴重的電腦故障事件於去年3月16日發生，機管局凌晨進行定期系統測試期間發現出現問題，影響南面離港大堂A至E段登記流程，航空公司無法為旅客辦理登機手續，安排旅客到其他登記行段及北面離港大堂辦理，大批旅客打蛇餅在離境大堂等候，至早上8時許才陸續恢復正常。

除昨日電腦系統事故持續大半天才復常，本月17日一架747貨機着陸時爆胎，滯留北跑道逾8個小時，機場只能單跑道運作，約有450班航班受影響延誤，事件或反映機管局處理事故時間過久，而機場三跑道今年底將啓用，屆時機場容量將增加50%，機管局要設法做好系統保養和應變措施，以免再出現同類事故。

◆香港文匯報記者 劉明

議員：修復慢 不理想

香港文匯報訊（記者 劉明）香港機場航班資料顯示屏幕系統故障影響大批旅客出行，立法會交通事務委員會主席陳恒鑰及委員張欣宇均認為，機場管理局雖有應變措施，惟未能即時有效啟動後備系統，要用手寫方式填寫航班資訊，且由早上延至下午才恢復顯示系統，認為並不理想，要調查後備系統未能發揮作用的問題，並要汲取今次經驗，加強出現事故時的資訊發放方式，以免旅客無所適從，甚至錯失登機時間。

陳恒鑰昨日對香港文匯報表示，機管局在今次發生故障時有第一時間通報，惟在處理及應對上仍不理想，啟動後備系統及以人手處理的時間過長，要下午三四時才恢復，希望調查和了解原因，包括調查今次事件是個別事件抑或是系統性問題。另外啟用後備系統卻出現格式不同問題，他認為應改用一套完全與現有系統可配合的後備系統，以即時使用。

他指出，機場三跑道系統將啟用，屆時航空交通更為繁忙，機管局有需要深入研究整個應急程序和機場內有哪些系統未必能夠足以應對所有緊急情況，並作出梳理。

後備系統格式令人費解

張欣宇接受香港文匯報訪問時亦指出，機管局應對故障時間頗長，而重要系統定會有後備，但今次後備系統要用多個小時才能恢復正常航班資料顯示，尤其啟用的後備系統格式與現有系統不同，直言令人費解，「後備系統重點是當有事故時可以盡快啟動，格式不是之前已全部調校好的嗎？這是重點問題。」

他認為機管局在事故後未能向旅客提供清晰資訊，指有街坊朋友昨日搭乘航機返港，由於顯示系統故障，未知到哪裏取行李，向現場工作人員查詢，但對方亦不清楚，結果等到有較高階的人員到場，透過其手機上的圖片才知道行李運到哪裏。張欣宇認為，對前線員工的資訊發放要加強，不少員工竟然都不是很掌握機場的資訊，幫不了乘客。

警籲企業參加網絡安全測試

詳刊A6

梅州災民攜手清淤塞復家園

詳刊A7

中電電壓驟降 多地優化系統

詳刊A9、A20