

# 機場運作復常 香港快運20航班取消

## 受影響旅客意難平 特區政府促微軟盡快恢復服務



微軟 Windows 系統受防毒軟件 CrowdStrike 影響導致故障，全球多地航空、銀行、傳媒等機構運作嚴重受阻，而香港最少5間航空公司的旅客登記服務系統前晚死機，要改用人手登記，多班航班延誤或取消。香港特區機場管理局昨日表示，受影響的航空公司旅客登記系統已回復正常，機場運作全面復常，但香港快運原定昨日出發的24班航班受事件影響，除4班可恢復營運外，其餘20班要繼續取消，有旅客表示不滿。香港快運表示會將6班今日往來到台灣的航班升級至A321機型，增加座位疏導旅客。政務司司長陳國基昨日表示，政務司副司長卓永興已會與微軟公司通電話及溝通，督促對方盡快恢復所有安排，期望香港所有服務盡快恢復正常。 ◆香港文匯報記者 吳健怡

香港機場管理局昨日表示，香港國際機場運作已全面恢復正常。香港文匯報記者昨日上午10時許在香港國際機場觀察，機場運作大致暢順，自助登機設施亦已恢復，現場有職員協助，惟有部分航空公司，包括香港快運、亞洲航空等登機櫃位仍見人龍。

香港快運由於服務供應商 Navitaire 受微軟服務中斷影響，昨日凌晨時分部分登機手續仍需要人手操作。職員按航班入關時間分批讓乘客辦理登機手續，旅客大排長龍，有乘客不滿未能即時辦理登機手續。香港快運通宵與 Navitaire 聯繫後，預訂和網上登機系統昨日清晨亦全面恢復正常運作。

提早到機場櫃檯查詢 僅獲一肚火  
香港快運表示，已在香港國際機場及其他受影響機場加派人手，盡力確保其餘航班如常運作，但仍有20班航班取消，其辦理登機手續的櫃檯人龍其後亦散去。有被取消航班的旅客到櫃檯詢問情況，其中，郭先生表示原定昨日搭乘上午8時55分飛機往首爾旅行，早上6時許已抵達機場，特意到香港快運的櫃檯詢問情況。

他坦言，知悉微軟系統故障造成機場混亂，已和親友早點起床留意情況，結果見到航班被取消，感到一肚怒火，「我已經訂晒所有嘢，唔係你一句話取消，我就取消晒行程嘛！」



受「藍屏」影響，香港機場前天部分櫃位「打蛇餅」。資料圖片

郭先生說，香港快運承諾免費更改機票，但認為完全無濟於事，因為他已預訂酒店等，幸好能買到其他航空公司的機票，雖然花費1.5萬元，較原先機票貴，但總算在稍後時間能夠如願飛往首爾，以免小朋友掃興。

有旅客則「大步檻過」，航班如期出發。陳先生一家十口乘搭香港快運到日本福岡旅行，對於發生突發事故，他一度擔心未能成行，「成日睇住快運個網站有乜資訊，今日嚟心情都有少少緊張。」幸航班未有取消，「真係好彩有cancel，中午12點幾機，我哋前面班機都cancel咗，今日已經早咗三個鐘到機場。」

香港快運：已用電郵短訊通知  
香港快運表示，已透過電郵及手機短訊通知所有受影響乘客有關航班取消、更改航班或退款的途徑及安排，而6班今日分別來往香港高雄及香港台中的航班升級至A321機型，增加座位協助乘客盡快啟程，呼籲受影響並希望盡快出發的旅客，聯絡客戶聯繫團隊更改航班。

陳國基昨日在一公開活動上回應記者提問時表示，是次事故並非香港獨有，特區政府高度關注事件，由政務司副司長卓永興監察整體情況，並已和微軟公司通電話，督促對方盡快恢復所有安排，希望香港所有服務最快能在昨日恢復正常。

他指出，特區政府的電腦系統並未受到任何影響，香港機場電腦系統亦沒有問題，只是個別航空公司受影響，因此有航班延誤，昨日亦有部分航班要取消或延遲，但整體來說香港受到的影響不大。

### 保險及法律界：極罕見事故 旅客難向航空公司索償

這次是全球電腦故障，屬第三方責任引致延誤，因此旅客難向航空公司索償。  
涉事巨企僅承擔系統維護責任  
同時，微軟公司和有關的防毒軟件公司，只會承擔系統本身維護責任，不可能承擔全球災難性事故所造成的巨額損失，「風險無處不在，並不是任何風險都可以索償。科技日新月異，但科技亦會帶來意料不到、超出法律保障範圍的新風險，唔好彩撞倒，往往只能自認倒霉。」

歐盟有保障航班乘客法例，據歐盟條例 EC No261/2004 規定，任何在歐盟境內出發的航班或乘坐歐盟成員國航空公司從任何地方出發的航班，倘延誤超過3小時，乘客可向航空公司索償，英國亦有同類乘客的保障法例。江玉歡認為，香港無須引入同類法例，歐洲很多航班延誤情況也不會有賠償，因為航機機件故障而航空公司已執行一切合理措施，或取消航班是由於無可避免的特殊環境，包括惡劣天氣、安全風險及不能預見的飛行安全缺失等，乘客也無權索償。

除電腦系統等問題外，有不同因素會導致航班延誤，包括極端天氣等影響。江玉歡提到若出現極端天氣情況，特區政府應考慮是否設立航班乘客保障的賠償方案，但需要從長計議，因為很難界定賠償的機制。

本身是執業律師的香港特區立法會選委會界別議員江玉歡向香港文匯報表示，今次事故極為罕見，旅客能否索償要視乎各大航空公司的機票條款，但航空公司通常會訂明，對非航空公司責任，由第三方原因引致的延誤，航空公司不負相關責任。



香港機場辦理登機手續服務昨日大致回復正常。香港文匯報記者鄭福強攝

### 安全系統國產化 內地公共服務未受影響

香港文匯報訊（記者 郭瀚林、李暢 北京報道）近日，「微軟藍屏」事件連續佔領微博熱搜，多個國家及地區的航空、醫療、傳媒、金融、零售、物流等行業遭受影響。香港文匯報記者致電內地多家航空公司、酒店等了解到，國內航班均運行正常，酒店亦正常經營，未受到大範圍系統技術故障影響。專家表示，此次微軟服務的大規模中斷事件提醒了業界和廣大用戶，安全軟件技術必須掌握在自己手中，相關企業也應加強自身安全意識，合理應對技術故障。

「內地受影響的主要應該是外企及其在中國的分支機構，黨政機關、央企、大型民企等受影響較小。」國家信息技術安全研究中心高級工程師潘克峰對香港文匯報記者表示，此次微軟服務的大規模中斷事件表明，業務穩定和網絡安全不僅是技術問題，更是管理和戰略問題，即使是非常成熟的技術平台也可能遭遇意外故障。

「該事件提醒了業界和廣大用戶，安全軟件技術必須加強國產化。」他表示，軟件廠商們需要對自己的軟件有更嚴格的質量管理，與此同時，在雲計算時代，業務系統穩定性面臨的挑戰將比以往更加嚴峻，企業要加強自身安全意識，合理應對技術故障，提前做好緊急事故預案，並重新評估其業務穩定保障、災難恢復計劃以及技術依賴的風險。

### 倡港引進內地奇安信軟件 分散風險

其實與 CrowdStrike 各擅勝場，只是 CrowdStrike 有先發優勢，佔據商業系統壟斷地位，因此才造成全球災難性電腦故障，「雞蛋永遠別裝在一個籃子，是降低網絡風險的原則之一。幸好 CrowdStrike 主要用於顧客登機系統，若是醫療系統，或是飛機、列車導航系統出現類似故障，有可能引致重大傷亡安全事故，後果不堪設想。」  
因此，龐博文建議香港公共事業電腦系統採用不同品牌軟件服務商的产品，包括引進奇安信的系統。事實上，香港特區政府引進重點企業辦公室早前就引入兩家內地龍頭資訊保安公司來港拓展業務，期望為香港提供更完善網絡安全服務，其中就有奇安信。該內地網絡安全供應商落戶科學園，成立國際研發中心，並期望透過香港接軌國際市場。  
另一落戶香港的內地網絡安全供應商永信至誠，為內地的政府、金融行業做數據安全測評，年初來港與數碼港簽署合作備忘錄，成立國際總部和測評中心，計劃投資1億港元，未來5年會在香港招聘500至1,000名員工。  
龐博文認為，內地採用的奇安信系統，在技術和能力上

◆香港文匯報記者 王偉