英航壞「腦」混亂持續

疑IT外判惹禍 行政總裁拒辭職

【大公報訊】綜合法新社、英國廣播公司、路透社及美聯社報道：英國航空公司（British Airways）的電腦系統上周六出現故障以後，取消了倫敦希思羅（Heathrow）和蓋特威克（Gatwick）兩大機場的全部航班，許多乘客和行李滯留機場。在機場混亂情況持續三天之後，目前仍未解決，英航29日有140班前往歐洲的短途航機延誤或取消，而英航在西班牙的姊妹航空公司星期一也有320班客機取消。

◀大批乘客因英航電腦故障滯留在希思羅機場 路透社

英國正值連休三天的法定銀行公共假期，但英航電腦系統故障亦持續三天，大批遊客滯留機場無法出行。雖然蓋特威克機場的航班星期日已基本恢復正常，但希思羅機場仍有四分之一的航班被取消。

行李將由快遞寄給乘客

淚眼潸潸的美籍乘客威爾與丈夫從美國洛杉磯飛抵倫敦希思羅機場轉機，準備到意大利威尼斯度蜜月，因27日的航班被取消後改訂28日，但28日的航班最後也取消。兩人因此被困機場，行李也下落不明。

許多旅客抱怨英航之前未能提供足夠資訊。很多乘客因前一天的航班取消，不得不睡在機場會議室。還有部分終於能乘坐航班起飛的乘客，抵達目的地卻發現託運行李沒有跟上。

目前仍有上千件行李滯留在希思羅機場，但英航卻告訴乘客不要前去認領，將會把行李快遞給他們。

對於今次事件，英國總工會（GMB）表示，英航若未因節約成本而削減英國的資訊技術（IT）職位並將工作轉移至印度，這種混亂的情況「其實可以全部避免」。

英航行政總裁克魯茲則否認指控，他稱自己不會因此辭職，而削減成本亦與此事毫無關聯。克魯茲表示，「僅持續幾分鐘的」電力故障是發生今次事件的主因，但後備支援工作沒有及時到位是最大問題。

英航強調，電腦系統的運作已接近完全恢復，爲了讓希思羅機場周日的長途航班如期起飛，英航已決定取消部分短途航班來「讓路」。不過有專家警告，英航事件的連鎖效應可能還將持續多日。

改搭其他公司 英航拒賠

據部分英媒計算，英航可能爲今次事件賠償共1.5億英鎊（約合14.9億港元），而根據歐盟條例，航空公司要向顧客合共支付約6100萬歐元賠償，不僅如此，英航的長期聲譽也大受影響。

對於被取消航班的乘客，英航表示願意賠償食宿開支。這些乘客可以領取每天200英鎊（約合2000港元）的住宿費，50英鎊（約合500港元）的交通費以及每人25英鎊（約合250港元）的日用餐飲費。

一位專家表示，在倫敦這種「高物價城市」，乘客理應可以要求更多索賠金，但他說，乘客想要索取更多賠償金也並不容易，因爲英航可能會把今次事件歸咎爲「上帝之作或不可抗力」，最終也只會賠償乘客住宿和飲食費用。

不過，對於一些有意改乘其他航空公司航班的乘客，英航表示，如果英航無法提供替代航班，將會全額退款，或在今年11月底前免費重訂機位，但不會爲乘客改訂其他航空公司航班的費用埋單。

◀英航行政總裁克魯茲 網上圖片

▼英航資深機師韋爾開車送罹癌乘客回家 網上圖片

英航機師載罹癌乘客回家

【大公報訊】據路透社、英國《每日電訊報》報道：英國航空公司（BA）上周末發生全球性電腦系統故障，導致倫敦兩大機場大亂。英航一位資深機師日前在經歷11小時的飛行工作後，親自開車送一名罹癌乘客回家。

爲英航服務29年的資深機師韋爾形容，周末在倫敦希思羅機場見到的景象，「是我生平看過最混亂的場面」，「令人難以置信」。

韋爾日前從巴西里約熱內盧飛抵倫敦希思羅機場，由於系統故障，未有可用登機門，因此把飛機停在機坪上。他隨後來回上落飛機，協助乘客搭乘巴士前往客運大樓。

在此過程中，韋爾發現有一位剛做過癌症手術的年長男子身體虛弱無法行走，原本來接他的人以爲航班取消，因此沒有出現。韋爾隨即決定親自開車送這名乘客返回倫敦市中心的住處。

▲被取消航班的乘客在希思羅機場休息 法新社

航班延誤取消 乘客有權索賠

請你知

歐盟法律下，乘坐由歐洲的航空公司提供航班的乘客，有權因航班延誤或取消，向航空公司索賠。

延誤三小時以上的短途航班（1500公里以內）需賠償每位乘客250歐元（約合2180港元），中程航班（1500至3500公里）需賠償每位乘客400歐元（約合3488港元）；延誤三至四小時的長途航班（超過3500公里）需賠償每位乘客300歐元（約合2616港元），延誤超過四小時的賠償金爲600歐元（約合5232港元）。

航空公司需要給航班延誤超過兩小時的乘客提供飲食，給通宵延誤和換機的乘客提供住宿。 來源：英國《衛報》

美海軍跳傘表演一人喪生

【大公報訊】據路透社、哥倫比亞廣播公司報道：美國紐約港28日舉行了年度艦隊周的空中表演活動，海軍精英跳傘示範小隊的一名成員因爲降落傘故障，不幸墜入水中喪生。

意外發生在當地時間28日中午12時10分左右，一名海軍海豹突擊隊成員在表演時從直升機一躍而下，但他的黃色降落傘無故人傘分離，該成員最後呈自由落體式墜入了紐約港，降落傘落在幾條街外的一個停車場。

當時，數以千計的觀衆在澤西城自由州公園觀看跳傘表演，親眼目睹了這場意外的發生。很多觀衆受到驚嚇，開始爲他的家人禱告。

意外發生後，美國海岸防衛隊人員找到了這名墜落在哈德遜河河口的傘兵，並立即把他送往澤西城醫療中心進行救治，最終搶救無效死亡。

當局沒有公布喪命跳傘隊員的名字，只表示他隸屬於海軍海豹突擊隊。

這個名爲「跳蛙」的海軍精英跳傘隊進行的跳傘示範表演，此前一向很受歡迎。

◀救援人員正在打撈墜落在哈德遜河河口的傘兵 路透社

阿拉斯加火山噴發 航空警戒升至最高

【大公報訊】據美聯社報道：美國阿拉斯加州一座近半年處於活躍狀態的火山近日再度爆發，歷時55分鐘，航空警戒升至最高等級的紅色。

▶美國阿拉斯加州的博戈斯洛夫火山28日再度爆發 網上圖片

阿拉斯加火山觀測所表示，位於阿拉斯加州阿留申群島的博戈斯洛夫火山（Bogoslof Volcano）於當地時間28日下午2時16分噴發，歷時55分鐘，火山灰直衝空中，高達至少約1.7萬公尺。

火山灰會對噴氣式飛機的發動機造成損害甚至導致其停止運作。阿拉斯加西南部火山灰雲到達約6096公尺以上時，可能會威脅到北美和亞洲之間的航班。

觀測所表示，烏納拉斯卡島附近有民衆報告說，波格斯洛夫火山噴發的火山灰雲，猶如一片巨大的白灰色蘑菇雲層，火山灰燼往西飄去。

威廉家保姆棄35萬年薪請辭

【大公報訊】據英國《每日郵報》、《太陽報》報道：英國威廉王子與凱特王妃家的保姆薩迪・賴斯因工作量太大，日前已遞交辭呈，放棄了這份年薪爲3.5萬英鎊（約合35萬港元）的高薪工作。

35歲的賴斯已經在威廉王子一家的桑德林漢姆行宮中工作了兩年，平時主要負責王子一家買菜煮飯、清潔打掃和洗衣服等家務。賴斯勤奮用心，深得凱特王妃信任，喬治小王子和夏洛特公主也十分喜歡她。

賴斯此前已有爲王室家庭服務的經驗。她原先在白金漢宮工作，深受英女王伊麗莎白二世的賞識，之後爲挪威王儲哈康王子夫妻倆工作了五年，兩年前才被凱特王妃帶回英國工作。

據悉，賴斯請辭的理由就是工作量太大，她每天有三分之二的時間都在桑德林漢姆莊園度過。當威廉王子夫婦表示，希望她轉往肯辛頓宮工作，還要增加工時，她就下定決心請辭。

賴斯的朋友說，賴斯在工作以外沒有正常生活，又指她去意已決，「給正打算僱用更多保姆的凱特王妃帶來不小損失。」

◀▲威廉王子夫婦（左）的保姆（圓圖）辭職 網上圖片

◀韓國金武星議員在機場傲慢推箱被媒體拍下 網上圖片

韓議員機場傲慢推箱捱轟

【大公報訊】據韓國《國民日報》報道：曾爲韓國新世界黨黨魁的議員金武星，上周在機場隨手將行李箱推給隨行人員的影片在網絡引起熱議，被網友戲稱爲「No Look Pass」（不看人傳球技術）。

金武星23日從日本返回韓國，走出禁區時隨手將行李箱往旁一推，隨行人員馬上彎腰小跑上前接手，而金武星全程未與隨行人員說話，甚至都沒看他一眼。

這個小插曲被現場韓媒全程錄下，在網上公開後掀起熱議，不少網友批評金武星對待下屬態度傲慢，也有人將此舉比作籃球、足球運動中聲東擊西的傳球方式「No Look Pass」。

美國國家廣播公司（NBC）脫口秀主持人吉米・法倫24日在節目上，還現場模仿金武星這手「No Look Pass」，並挖苦稱「太酷了」。

金武星對此事回應說：「那看起來很奇怪嗎？我就是看到（隨行人員）才把箱子推給他的。」

事後，金武星使用的行李箱製造商成爲最大受益者，網友看到影片後詢問該行李箱的品牌及價位，韓國有購物網站也貼出同款行李箱的購買鏈接。