港空姐：內地服務理念值得學習

Alu

Sharon

成立初期，香港航空不被內地旅客所熟悉，旅客大多是偏愛簡單直接的西式服務的港人。隨着內地航線的增加，內地乘客越來越多，對服務也提出了越來越高的要求。爲此，香港航空與海南航空開設了定期交流培訓計劃，港航的空姐登上海航的飛機與內地同行一道爲乘客提供服務。在這期間，細心的乘務長Sharon發現，內地同行的中式服務理念，十分值得學習。

「他們很好的運用了東方文化服務精神，細膩人性化，針對不同城市調整了餐食，還能夠及時發現乘客的需求，調整用餐時間，或根據個體差異調整座椅。」通過與內地同行的互相學習，港航的乘務員們將自己擅長的西式服務理念中加入東方文化服務精神，不斷收到兩地乘客的好評。

一次飛往天津的航班遇到航空管制，晚點6個小時，一位乘客突然身體不適，要求下飛機，乘務員Alu立刻採取相應的治療措施，在乘客好轉後Alu仍同他聊天，讓他可以放鬆心情。航班落地後，乘務組收到了一封表揚信，寫着「知道你們也很辛苦，很欣賞你們的處理方法，會繼續支持。」

如今，走進北京首都機場T2航站樓香港航空櫃枱區域，與很多中規中矩的航司不同，港航用大面積熱情的紅色歡迎着八方來客。員工們身着紅黑紫配色的制服，中英粵語三種語言模式切換自如，服務中既有西式理性嚴謹又不失中式溫婉體貼。Sharon和Alu希望，未來香港和內地能夠增加空乘和工程師的培訓交流機會，因爲「彼此仍有許多方面需要相互學習。」

▲北京首都機場舉行少數民族「快閃」活動，和周圍乘客進行互動 資料圖片

依託兩地市場 發揮自身優勢

齊飛20載 京港民航攜手翱翔

今年是香港回歸祖國20周年，段海京也迎來了他供職香港航空公司的第20個年頭。20年間，段海京見證了兩地民航業發揮各自優勢、互相學習、攜手翱翔天際的歷程。如今，隨着內地航空公司不斷加大投入，完善航線網絡，旅客出行有了更多選擇，如今已是香港航空中國區副總經理的段海京認為，香港民航業應把握「一帶一路」和大灣區建設新機遇，用和平、交流、理解、包容、合作、共贏的精神同內地同行一起去開創新的航空時代。

兩地融通

大公報記者 孫 琳

上世紀九十年代，內地民航業剛剛起步，火車、汽車仍是主要出行工具，段海京回憶，只有一個航站樓的北京首都機場安檢口每天都排着長隊，只有兩家航司開通了北京至香港的航線，每天僅有4-5個航班。

港經驗曾助內地起步

而香港航司和機場高品質的服務、高效的管理和運營不僅爲內地行業發展提供了「模範」。兩地合作的「香港怡中培訓項目」持續至今，內地不斷選送人員赴港，學習香港機場地面運營和管理。

隨着時間的推移，日益增長的旅客出行需求促進了內地民航市場蓬勃發展，2016年北京首都國際機場年旅客吞吐量更是突破9000萬人次。如今，首都機場的三個航站樓已不能滿足需求，新的機場已開建，北京至香港每日航班亦增加到22個，且無淡旺季之分。

此外，很多內地航司不斷加大航線開發力度，並投入更多寬體客機在中長途航線上爲旅客提供更加優質的服務；內地的機場也紛紛開通了微信支付等便利通道，服務質量也日益提升。「中國由民航大國朝着民航強國大踏步邁進」，段海京表示。

同時，回歸20年來，香港民航也依託內地強大的客源市場，發揮自身中轉樞紐的優勢，不斷在取得客貨收益的雙豐收。2016年香港年旅客吞吐量已經達到7000萬人次，貨運吞吐量亦創紀錄的達到452萬噸，成爲香港民航史上新的里程碑。

籲加強對接共育專才

隨着內地航司不斷加大投入、完善航線網絡，越來越多的旅客乃至許多港人亦開始選擇內地中轉前往其他國家，香港民航業面臨新的機遇和挑戰。段海京表示，處於「21世紀海上絲綢之路」關鍵節點的香港，可以爲「一帶一路」沿線各國和地區提供優質的民航服務保障。

成立十年仍「很年輕」的香港航空恰恰遇上了這個寶貴的時代契機，繼開發了澳洲、新西蘭等洲際航線之後，今年6月30日，香港航空也會迎來她的首條北美航線香港—溫哥華的起航。

段海京建議，未來香港應加快機場第三條跑道的建設進度；同時，與內地合作辦學，有針對性地進行民航專業人才的培養與引進；努力完善空管系統與內地空管的對接，有條件地開放時刻給有剛性需求的航空公司。

港珠澳大橋即將貫通，段海京相信，香港與珠三角經濟區的銜接會更緊密，「屆時，由民航產業帶動物流，倉儲等相關產業鏈的發展一定會大有作爲，作爲樞紐的香港機場海陸空全方位立體格局將全面呈現。」

▶香港航空中國區副總經理段海京 大公報記者孫琳攝

京港機場十年一覽

（年旅客吞吐量／萬人次）

	首都機場	香港機場
2016年	9400	7050
2015年	8993	6834
2014年	8613	6337
2013年	8371	5961
2012年	8191	5647
2011年	7740	5390
2010年	7389	5092
2009年	6533	4646
2008年	5594	4858
2007年	5358	4778

（來源：國際機場協會、香港機場官網）

香港

▲訪港旅客抵達香港機場 資料圖片

◀香港機場控制塔台 資料圖片

北京

◀北京首都機場俯瞰 網絡圖片

▼首都機場旅客排隊辦理手續 網絡圖片

機長冀建兩地交流合作平台

石硤尾公屋長大的Joel李漢傑，幼時經常一抬頭就看到飛機，「做機師」的夢想便在他心中生根發芽。然而追夢路上並非一帆風順。讀書成績平平的Joel以飛機工程師的身份加入了一家香港一間航空公司的工程部，邊做邊嘗試申請機師的職位，但試過數次都不成功。兩年後，Joel辭職隻身前往澳洲培訓，終於在2008年拿到香港民航機師執照，隨後加入香港航空，成爲第一屆本地飛行員學員，機師夢終圓。

「內地發展速度超乎想像」

8年來，Joel駕駛着飛機從香港出發，把乘客送往全世界的25個航點，其中最令他印象深刻的是內地的快速發展。雨後春筍般落成的新機場、不斷升級的機場設備、不斷提高的管控水平和技術，都讓Joel刮目相看，「發展速度超乎想像。」

Joel回憶飛內地航線初期，曾有過外籍機長與內地機場地服因語言障礙而溝通不暢的故事。但如今，「不僅北京、上海等一線城市的機場同行們英文很好，一些二三線城市的內地同行們英文也進步很大，溝通越來越順暢」。

▲香港航空機長Joel（左上）參與飛上雲霄學生體驗計劃項目 受訪者供圖

此外，Joel經常瀏覽內地航空網站，看到內地一些航司爲兒童等特殊群體推出的新服務和移動支付等便利化措施，他認爲都值得香港學習。

如今香港本土航空人才緊缺，在各大航空公司中，香港本土機師佔比低得可憐。「香港沒有航空專業培訓基地，年輕人很難有機會進行系統的學習。」

不過，一個香港本地的機師訓練基地將於明年投入使用，Joel期盼着，未來香港同內地之間能夠建立長期的民航業交流合作平台，兩地的同行能夠不斷互相學習，「切磋技藝」。

「麵」面俱到 港味暖心

特稿

「你餓唔餓？煮個麵畀你食？」這句被內地人奉爲港劇NO.1的台詞，從1995年至今仍出現在TVB的電視劇裏，風采依然。這句話在很多內地人聽來，傳遞出了港式文化中最平淡也是最暖心的關懷。如今，走入國泰港龍在首都機場的貴賓休息室，服務人員現場烹飪的一碗港式擔擔麵，將最地道的港式關心融入這一蔬一飯，使客人旅途的疲憊一掃而空。

國泰港龍機場服務經理韓雪輝對記者表示，首都機場貴賓室在借鑒了香港機場貴賓室經驗的基礎上，經過幾次革新，如今已形成了融合京港兩地文化的獨特風格。都說「民以食爲天」，在香港機場最受歡迎的港式擔擔麵也被帶入北京，同樣受到兩地旅客的好評。

接着，港式點心檔也進駐了貴賓室，地道的蝦餃、燒賣、糯米雞等小吃爲港人一解鄉愁，也給京城旅客帶來新鮮體驗。

每逢假日，工作人員都會爲旅客送上禮物，春節的中國結、兒童節的玩具、生日蛋糕、拼圖等屢屢獲讚。九年來，首都機場貴賓室的滿意度幾乎與香港持平。「裝修讓人耳目一新，簡潔現代又很人性化。很喜歡清湯牛腱麵，料足湯鮮，讓人覺得很用心。」乘客郭先生開心地評價道。

▲今年3月，香港國際機場開設專為機場員工服務的幼兒園 資料圖片