



Facebook



P.3

車尾門突開
港島線受阻1小時

P.20

「騙少女影裸照」
黃子佼自殘送院



f lionrockdaily 香港仔

www.lionrockdaily.com

2023.6.20 | 星期二

下月內地招空服員 懂多種亞洲語言獲津貼

增普通話廣播 國泰新措洗底

國泰空姐歧視非英語乘客錄音早前流出，引發海內外華人強烈批評，國泰航空行政總裁林紹波多次公開致歉，並承諾親自領導特別工作小組全面改善服務質素。時隔三周，林紹波昨發內部通告，推出一系列優化措施，包括對空中服務員新增培訓內容；擴大普通話服務範圍、8月起往返內地航班增加普通話機艙廣播；以及下月起在內地進行招聘等。據悉空服人員若能使用多於一種亞洲地區語言（包括普通話、廣東話、日語等），8月起每月獲額外400至800元津貼。

林紹波昨於內部通告表示，他三周前提出親自領導跨部門工作小組，確保團隊為來自不同背景顧客，提供專業且一致的優質服務。工作小組積極查找問題癥結、分析根本成因及探討改善方案，在未來數月落實多項優化措施。

一是提升服務文化培訓。林紹波說：「自7月起，我們會為機艙服務員團隊就以客為先的服務文化提供一項新增培訓，全面貫徹設想周到、積極求進和全力以赴的核心價值。」新增培訓旨在讓機艙服務員重新了解如何為所有顧客提供一致、貼心的服務，「鞏固我們多元包容的文化。」這項新增且持續進行的服務文化培訓，將配合入職、晉升及推出新服務等現有培訓，需要所有機艙服務員參與，並進一步將相關培訓延伸至其他顧客服務團隊。

二是擴大普通話服務範圍，「考慮到講普通話的顧客日漸增加，我們須相應擴大機艙服務員團隊的普通話服務範圍。」他指國泰將優先在往返內地的航班，增加講普通話的機艙服務員，再逐步擴展至其他航班，並確保每班往返內地的航班於8月起均有普通話機艙廣播。機艙服務員的名牌上將清晰顯示可提供服務的語言，包括普通話及其他亞洲地區語言。

洲地區語言。

機艙服務員如能使用多於一種亞洲地區語言，可每月獲得新增設的津貼。據悉，合資格語言包括廣東話、普通話、日語等，空服員經考核後達到基本可溝通級別，每月可獲400元額外津貼；達進階級別，即能在機艙廣播，每月獲800元，8月開始發放。

林紹波：團隊仍以中國香港員工為主

三是國泰計劃於內地招聘機艙服務員。林紹波解釋是要進一步擴大普通話服務團隊，促使公司的機組人員更加多元化。他表示，國泰機艙服務員團隊仍會以中國香港員工為主，同時配合整體顧客需求，從香港以外的地區進行招聘。

立法會議員李梓敬對國泰相關新措施表示歡迎，指增加使用普通話的機艙服務員，既可滿足內地旅客需要、亦紓緩本地人手不足問題，「疫情前國泰航空超過一半客人來自內地，員工能操普通話，根本實屬基本要求。」他認為，國泰的訓練內容應直接教育員工認識國家文化和發展狀況，令員工真心真切尊重內地乘客，避免將來出現講一套、做一套的陽奉陰違狀況。



國泰航空多項優化措施

- 下月起為空中服務員就「以客為先」服務文化加強培訓。
- 新增培訓將配合入職、晉升、推出新服務等現有培訓，所有空中服務員均需參與。
- 將相關培訓延伸至其他顧客服務團隊。
- 擴大空中服務團隊的普通話服務範圍。
- 優先在往返中國內地航班增加講普通話空中服務員，再逐步擴展至其他航班。
- 8月起確保每班往返內地的航班，均有普通話機艙廣播。
- 空中服務員名牌將清晰顯示可提供服務的語言，包括普通話和其他亞洲地區語言。
- 空中服務員如能使用多於一種亞洲地區語言，可每月獲新增的津貼。
- 下月啟動在中國內地招聘空中服務員的項目，進一步擴大普通話服務團隊。

資料來源：國泰航空

國泰航空涉歧視醜聞發生於今年5月，一班由成都來香港的航班上，有網民錄下三名空姐於機尾廚房用英語對話的內容，她們嘲笑一名想要毛氈的非英語乘客，將毛氈英語說成地氈並嘲諷說：「地氈在地上，想要的話請自便」，又揚言如乘客不能正確說出毛氈英語單詞就不會提供。錄音在網上流傳後引起公憤，眾多非英語乘客披露曾被國泰空中服務員歧視，許多內地乘客更指被國泰空服員歧視已成習慣；對說普通話乘客愛理不理，但對說英語乘客卻分外熱情、殷勤。三名涉事空姐隨後被解僱。

國泰逾半收入來自大中華區（2022年佔67.51%），但一直未有積極加強空服員的普通話水平，過往曾在菲律賓、馬來西亞、日本、印尼、韓國招聘空服員，惟甚少在內地招募，而應聘者只需操流利英語及一種亞洲語言就符合入職標準。2017年5月，國泰曾打算將香港及台灣地區空服員胸口名牌，從原來只有英文名改為中英文名對照，但被國泰員工強烈反對，計劃終被擱置。

「毛氈」掀歧視風波 涉事三空姐炒魷

■國泰將優先在往返中國內地航班增加講普通話服務員。



今日天氣 部分陽光 幾陣驟雨 28-32°C 濕度70-95%

爆料專線：(852)6066 8769 每人限取一份

編輯部：2873 8233 傳真：2552 6161 廣告部：2873 9888 發行中心：2873 9889 承印：三友印務有限公司 地址：香港仔田灣海旁道7號興偉中心2-3樓