



迪士尼荷里活酒店

黃麗媚(左)及唐偉達均表示,帶著微笑跟客人溝通,即使隔著電話,他們亦不會感到對話冷冰冰

微笑接電話 親切答客問 迪士尼訂房熱線破百萬人

【本報訊】記者蔡淑汶報導：沒有冷冰冰的對話，亦沒有匆忙收線的感覺，這樣的服務使香港迪士尼樂園酒店訂房熱線服務至今，衝破一百萬人次。獲得如此佳績，香港迪士尼樂園酒店預訂及銷售經理黃麗媚表示，他們注重給客人的第一印象，是接線員均帶著愉悅的心情，加上親切的聲線回答客人查詢，為他們計劃一個貼心難忘的度假旅程，所以客人都非常滿意熱線的服務，更經常收到顧客的讚賞信。

細心聆聽客人需要

迪士尼樂園酒店訂房熱線早於樂園開幕前半年已正式投入服務，至今三年多共錄得一百萬人次的紀錄。黃麗媚表示，熱線服務不是單預訂酒店房間而已，接線員還會細心聆聽客人的每個需要，如到訪者是「一家大細」或者是

情侶，怎樣才能舒適地到樂園遊玩和享用酒店設施，他們都會逐一計劃好，務求令每個到訪者都有一個難忘的體驗。

黃麗媚說，一些首次到來的客人確實會感到迷茫，既想玩盡樂園及酒店中的設施，但又害怕過程太過辛苦，所以接線員就要了解他們需要，為他們度身訂造行程。她表示，在一百萬人次中，超過九成的顧客都給予接線員非常滿意或滿意的評分，有超過四成人更是已多次使用熱線服務的熟客。

在樂園酒店訂房中心工作的唐偉達表示，即使客人看不到他們的表情，但接聽電話時，他們也是帶著微笑去工作的，這樣就算是隔著電話，他們亦能感受到接線員的親切。能幫助和讓客人放心，是唐偉達認為最重要的，他說：「笑到相互的關係不會因電話而變得冷冰

冰，對樂園又可建立一個良好的第一印象。」

唐偉達說，曾遇過客人表示想在樂園酒店內向女朋友求婚，希望得到他們協助，但竟然因為安排不夠浪漫，而被他逐一重新安排整個過程，如購買鮮花、音樂伴奏，以及迪士尼朋友出場製造氣氛等，終令客人成功求婚。對於這次經驗，令唐偉達感到非常成功，更與不少客人建立朋友關係，定期替他們安排度假行程和預訂朋友。

安排客人成功求婚

他表示，雖然迪士尼樂園及酒店適合「一家大細」，但老人家與小朋友的要求又截然不同，當中的安排往往考究不少家庭，所以稱心的行程計劃絕對不能少，接線員都會盡力為他們計劃妥當。

粵港澳將簽海上應急安排

合作應付珠江口船舶油污以至反恐

珠江口地區船舶航行密度大、通航環境複雜，近年已成為事故多發、海上反恐的重點區域。本報記者獲悉，「珠江口海事安全論壇暨船舶溢油應急聯合演習」周四將在珠海鳴笛，屆時粵港澳三地政府將首次簽署《珠江口區域海上船舶溢油應急合作安排》，以應對海上溢油、搜救乃至反恐等應急形勢。其中，三地海事部門將一致同意把《珠江口區域海上船舶溢油應急計劃》作為該區域合作處理重大船舶油污事故的指南。

【本報記者方俊明珠海二十一日電】



廣東海事部門早前舉行的溢油應急演習現場 (本報攝)

珠江口是粵港澳地區多個華南大港的惟一出海口，被譽為「海上黃金通道」，但由於船舶密度大、通航環境極其複雜，珠江口水域也是水上交通事故多發水域，年均事故數佔廣東轄區全年水上交通事故總數的四成以上。同時，目前粵港澳在此經營的高速船公司達十九家，航線二十多條，年運輸旅客達二千多萬人次，是中國乃至世界上高速客船活動最頻繁的地區之一，僅通過過洲水道的高速客船每天達二百艘次。因此，加強珠江口水域溢油、搜救乃至反恐等海事應急合作刻不容緩。

周五舉行聯合演習

本報記者獲悉，「二〇〇八年珠江口海事安全論壇」將於本月二十五日在珠海舉辦，屆時經中央批准，廣東海事局、深圳海事局、香港海事處、澳門港務局將正式簽署《珠江口區域海上船舶溢油應急合作安排》，首次以書面形式在應對船舶事故、溢油等應急合作方面達成一致，並同意將三地

歷經十年編制的《珠江口區域海上船舶溢油應急計劃》，作為珠江口區域合作處理重大船舶油污事故的指南。

本月二十六日，「珠江口區域船舶溢油應急聯合演習」將在珠海大頭洲島以西零點五海里附近水域內舉行，是粵港澳三地政府及珠江口區域海事應急合作機制框架下開展的首次溢油應急領域合作，也標誌着三地的海事安全合作，從探索進入到具體實踐的新階段。

屆時，來自三地海事部門及中海油、廣州港集團、中海殼牌惠州石化公司等十三家單位參與，參加人數達三百多人，船艇三十四艘、直升機一架，實行海陸空全方位演習。演習總指揮由廣東海事局局長梁建偉掛帥，香港海事處處長譚佰樂、澳門港務局局長黃繼文將擔任副總指揮，而香港海事

處高級海事主任鄭龍德等人將出任現場副總指揮。

打造應急聯防隊伍

演習將下設事故模擬、警戒、消防、清污、技術支持、直升機等工作組，進行船舶滅火、海面溢油清除和檢閱應急演習隊伍等重點演練，期間將試用溢油航空遙感監測、微型溢油跟蹤浮標等關鍵技術，啓用珠江口水域溢油應急預警與決策系統，檢驗珠江口區域溢油應急快速反應能力。

今次演習同時充分鍛煉利用三地靈活、數量多的漁民及企業清污力量，經登記備案後將作為「珠江口船舶事故應急預案」的儲備力量，最終打造出一支社會廣泛參與反應快速的珠江口區域溢油應急處置聯防隊伍。

珠江口基地列國家規劃

【本報記者方俊明珠海二十一日電】本報記者獲悉，目前珠江口海事應急基地，尤其是大型溢油應急設備庫，已經列入國家水上交通安全和救助系統沿海基地及主要裝備布局規劃，其中交通部投資建設的珠海高欄和廣州頭頂溢油應急基地已初步建成。據最新出台的《廣東海事局溢油應急基地和設備配置總體規劃》分析，目前船舶污染高風險區域主要是珠江口水域（包括內河）、惠州大亞灣、粵東海域和粵西海域（湛江及茂名）。

根據國務院《國家突發公共事件總體應急預案》和《廣東省突發公共事件總體應急預案》，近年廣東各級海事部門都就當地水運危險品和船舶污染事故預案開展編制工作。為形成廣東省轄區「應急合力」，最近廣東海事局制定了內地第一部省級的溢油應急基地和設備配置總體規劃——《廣東海事局溢油應急基地和設備配置總體規劃》。

該規劃按照事故發生規模、事故高發區域和環境敏感區域的分布，將廣東省所轄水域分為海區、珠江口和內河幹線三類區域，其中海區的事故高發區分為惠州大亞灣海域、粵西海域、粵東海域。內河幹線水域中以佛山、東莞內河水域的事故風險較高，提出廣東省在珠江口水域（珠海、南沙、頭頂）、惠州大亞灣海域、粵西海域、粵東海域、以及東莞、佛山內河幹線六個區域共建立八個溢油應急基地。

沿海型、內河型溢油應急基地的溢油回收能力建設目標分別達到一千二百、五百噸，應急反應快速到達能力目標為兩至四小時內將應急設備、應急人員送達三十至五十海里範圍的事故現場。



尹廣源(右)與小林認親 (袁秀賢攝)

港人逾億元助粵貧困生

【本報記者袁秀賢廣州二十一日電】廣東貧困學生的讀書問題，牽動眾多港人的心。廣東省希望辦主任林喬林表示，迄今為止，廣東省希望工程共籌得海內外善款超過四億元，其中港人善款佔三成多，超過一億二千萬元，充分體現了粵港人民心連心。

住在香港大圍的港人尹廣源，日前為抵穗參加「感動廣東希望工程南粵會親活動」，他當日早上未到五點就起床，趕坐深圳六點十分的火車到廣州，心切與認捐的「兒子」見面。

在會親現場上，尹廣源與來自增城的小林認「親」。小林今年讀一年級，父親重病在床，靠母親和哥哥務農為生，家境十分貧困。尹廣源看到「兒子」，顯得頗為高興，並表示帶小林吃麥當勞，並送書包等學習用具，希望為他學習提供幫助。

今年四十六歲的尹廣源，從事工程工作，雖然月薪才一萬多，但他希望盡能力幫助有需要的人，他說：「每年捐錢

二千二百元，平均每月不到二百元。上酒樓吃一餐飯二百元花費很平常，少上酒樓吃一餐飯，就可資助貧困學生讀書一個月，何樂而不為！」

好像尹廣源善舉的港人實在不少，奏起一幕幕動人的愛心樂章。今年七十六歲的香港醫生杜景成，生活簡樸，但對資助貧困學生讀書從不吝嗇，慷慨解囊。短短三年間，杜景成共捐資助學一千三百多萬元，捐建四十六所希望小學，遍布廣東、廣西、江西、湖南、新疆及內蒙等地。

值得一提的是，他還發動親戚朋友捐款二百多萬，捐建八所希望小學。去年，杜景成被廣東省青少年發展基金會授予廣東省實施希望工程十五周年突出貢獻個人獎，實至名歸。

林喬林表示，至今年八月，廣東省希望工程共籌得海內外善款超過四億元，其中港人善款佔三成多，超過一億二千萬元。全省希望工程已資助逾十三萬貧困學生讀書，興建希望小學超過八十所。



家裕(左)和明仔都希望基金實現他們各自的願望 (本報攝)

善款助重病童達願望

【本報訊】實習記者李寶芝報導：每個小孩心裡都有一個願望，但對於罹患重病的兒童而言，卻比一般健康的兒童艱難百倍。朗豪坊內十二座「星座運程中心」將化身為「願望成真大使」，於昨日起至十二月三十一日，市民投入占卜運程的金錢將會變成善款，為十二個罹患重病的兒童，實現十二個特別的願望。

願望成真基金代表羅淑芳表示，該基金每年大約為一百名兒童實現願望，至今已為近千名患病兒童達成願望。該基金與朗豪坊合辦籌款活動，希望盡快幫助十二名病童實現願望，願望包括去旅行、擁有一部電腦、遊戲機等。

十七歲來自越南的明仔，十三歲時不幸患上肌肉萎縮症，須以輪椅代步，三年前與媽媽來港就醫；他自小就很喜歡音樂，〇六年入讀香港紅十字會青尼迪中心，重拾開心的校園生活。一次偶然情況下，透過一位朋友的鋼琴演奏，他便喜歡上鋼琴的聲響，〇六年憑《童話》贏得全校歌唱比賽冠軍後，更希望可以親自彈奏這首歌，因此，他希望擁有一部特製的鋼琴。

現就讀中三的家裕，於去年證實患上腎癌。經醫生詳細檢查後，發現他右邊腎有一個直徑十四厘米的巨型稀有腫瘤，經與家人商議，隨即決定接受腫瘤切除手術，經過七個月的治療及化療，在暑假已完全康復。他在患病期間，看到一個介紹日本的旅遊節目，他便希望康復後，能與家人往日本旅行，希望基金能達成他的願望。

颱風趨近料周三大雨

【本報訊】強烈熱帶風暴黑格比已增強為一颱風。在下午十時，黑格比集結在馬尼拉之東北約六百二十公里，預料向西北偏西移動，時速約二十二公里，逐漸靠近呂宋。本港天文台昨日預測，「黑格比」將在本月初進入南海，並為南海北部及華南沿岸地區帶來不穩定的天氣。周三料有狂風大雨。

天文台預測，今日有煙塵，天氣酷熱，最高氣溫約攝氏三十三度，稍後局部地區有驟雨，吹微風；展望未來幾日天氣，周二起溫度將下降至攝氏二十九度以下，周三將有狂風大雨，未來數日亦有驟雨，風勢達四級以上。

固城湖大閘蟹百噸銷港

【本報記者賀鵬飛南京二十一日電】在內地食品安全事故頻發的背景，大閘蟹的安全備受關注。以生態養殖聞名的南京高淳固城湖大閘蟹，今年上市立即受到香港經銷商的追捧，目前訂單已經達到一百多噸，比去年猛增近十倍。

以往香港市場最受歡迎的大閘蟹屬陽澄湖大閘蟹，而銷量最大的則是太湖大閘蟹，不過，經歷「陽澄湖大閘蟹致癌風波」和「太湖藍藻事件」之後，這兩地的大閘蟹品質受到一些質疑。而固城湖大閘蟹由於產於江蘇境內水質最好的天然湖泊固城湖，被國家有關部門認定為國家級無公害水產品、國家地理標誌保護產品，並且擁有全國第一張有機蟹認證和第一張螃蟹生態養殖標準。

高淳縣水產局局長陳賢明表示，擁有優良品質的保證，近年來固城湖大閘蟹開始打破以往主要在上海和江蘇省內市場銷售的局面，遠銷港澳和日本、韓國、新加坡等境外市場，其中香港市場更是出現「井噴」，去年全年訂單才十多噸，今年到目前為止的訂單就已達到一百多噸。

經營固城湖大閘蟹銷港業務的南京青松固城湖蟹有限公司總經理邢青松介紹，香港多家經銷商已經前來考察多次，並簽下一百多噸的訂單，首批五百公斤固城湖大閘蟹已於十九日發往香

港。邢青松表示，為了確保銷往港澳和國外市場大閘蟹的品質，去年南京青松固城湖蟹有限公司專門闢出五千畝水域養殖出口大閘蟹，不僅完全採用天然餌料進行養殖，而且檢驗檢疫部門會定期對水質和大閘蟹品質進行檢測。在出口港澳之前，檢驗檢疫部門還會進行最後檢測，確保銷往港澳市場的大閘蟹完全達到港澳檢驗檢疫標準。



被譽為高淳「螃蟹大王」的史國結展示其養殖的優質固城湖大閘蟹

青年投年宵攤位 維園花墟風險高

【本報訊】一年一度農曆年宵市場即將公開競投，各商家不惜血本，也要投個人氣最旺的攤位。專家表示，銅鑼灣維園與旺角花墟是每年人流最旺的地方，相對來說，競投價也最貴，他提醒競投者「回報高，風險高」，要小心計算成本。

由香港青年協會主辦的第三屆《創業奇兵之宵》有道獎勵計劃開始接受報名，對象為將會競投維園、花墟、沙田、荃灣和元朗年宵攤位的十五至三十歲青年，報名截止日期為十一月二十日。

香港青年協會青年就業網絡單位主任張志偉表示，以往接觸的在職青年，較為喜歡競投維園年宵市場，中學生則較為喜歡競投旺角花墟。他表示，雖然這兩個年宵市場的人流眾多，但競投是最貴的，撞貨的機會較高，經營風險也同樣較高，年輕人應小心計算經營成本，是否能夠達到收支

平衡，才考慮競投。

張志偉指出，根據往年的經驗來說，虧本最多的攤位往往是維園，反而在其他不太旺的地方，攤位或多或少都有賺到錢。他認為，維園與花墟是年輕人的聚集地，如果售賣具創意或自家設計的年宵貨品，不妨競投，以吸引更多市民注意和購買。

在昨日的簡介會上，去年獲得《宵》有道》中學組冠軍的高鵬分享經驗說，團體擺攤最重要的是要一條心，有凝聚力，與組員互相合作，互相體諒。

另外，去年獲得成人組冠軍的袁海迪就提醒自創產品的競投者，千萬不要將自己設計的樣本放在網上，凡事親力親為，以防被人翻抄。