# 國泰明年增聘千人
# 香港當空姐 條件特別多

**「做這份工因為可以周圍去！」這是大多數人投考機艙服務員的原因。國泰航空公司計劃明年招聘一千名機艙服務員，投考者需過五關斬六將，若具酒店、旅遊或顧客服務業知識者或會較易掌握面試內容。機艙服務員工作生活富挑戰、自由度高，但在這個崗位上，他們不但是機艙上的服務員，要照顧乘客的飲食，更要作機艙上的護士，照顧客人各方面的需要。**

**本報記者 鄧 湄**

機艙服務員，又稱空姐、空少，主要職責是照顧機艙上的乘客，包括飲食等需要。外界對他們的感覺是「經常飛來飛去，可以周圍去旅行」，但他們在機艙內的工作及其鮮爲人知的辛酸一般人未必眞正了解。

## 保證高素質服務水平

國泰爲讓公衆更了解空姐和空少的工作及生活，日前特意邀請近十名記者追蹤一組到日本兩日一夜通勤的空姐、空少，了解其工作的眞實一面。以一班早上八時半起飛的航班爲例，機艙服務員需約七時正穿上整齊的制服到公司集合，進行約半小時工作前會議，然後隨隊到機艙裡進行一系列、約二十分鐘的打點工作，包括機艙內安全及衛生檢查等。完成檢查後，服務員便要到相關崗位迎接乘客，數小時飛行的工作隨即展開。如飛往歐美等地的長途機，服務員期間可少睡不超過三小時；但若是飛往亞太區的短途機，空姐及空少則忙個不停，除了爲乘客送上食物及飲品外，還要觀察機艙內設施的運作和保安，在機艙內時刻保證高素質的服務水平，以滿足不同客人的需要。

在乘客離開機艙後，需要進行一系列的檢查工作。在數小時的辛勞工作過後，服務員便能享受其自由及旅遊的樂趣。以今次記者隨隊的東京出勤班組爲例，飛行時間約三至四小時，工作過後，機艙服務員便能享受逾十多小時的自由時間，有些留在酒店、有些則到處參觀。

國泰爲配合更多新增的航線和航班，明年再招聘一千名機艙服務員。若要成爲國泰的機艙服務員，投考者需過五關、斬六將，滿足許多條件，例如是十八歲以上的香港永久性居民、會考五科及格、具流利英語和廣東話溝通能力等。最重要一項是投考者伸手能觸及高度二百零八厘米。

▲機艙服務員的主要職責是照顧機艙上的乘客，包括飲食等需要 本報攝

合資格者除要通過電話簡單對答測試外，還需接受手臂伸延測試、小組討論有關酒店、旅遊及客戶服務等內容；此外，還要通過語言測試、單獨面試，體格檢查等。合資格者，公司將安排一系列的職前工作坊及入職培訓；另外，在晉升過程中，公司將會安排不同範圍的在職培訓。

## 了解工作內容最重要

國泰機艙服務部職業發展及招聘專員譚慧雅表示，若要成爲機艙服務員，其實不需有任何投考「貼士」，最重要是先了解其工作內容和性質，服務員講求優質的客戶服務，因此笑容、談吐、整潔的裝束極爲重要，「想做呢份工要先諗下份工需要啲咩人。」

負責培訓機艙服務員的機艙服務經理溫冠雄表示，當空姐和空少最重要是能適應時差的問題；這職業的自由度大，員工可按自己生活的需要，調控工作時間。此外，公司有不同的晉升機制，爲配合不同的訓練層面，國泰於二〇〇〇年引入經驗性訓練程序，由不同職級、有經驗的機艙服務員擔任導師，教授客戶服務技巧，包括管理及應付投訴的方法。

對於機艙服務員的工作，已任空姐二十年的高級艙事務長Carine Kok說：「做咩工都辛苦㗎啦！辛苦都只係要捱下眼瞓，同埋體力上的勞動。但做空姐可以成日周圍去，見識多啲，而公司又會配合同事的要求，畀好多自由我哋，好似有啲同事要照顧家庭，佢哋就會調去短途機。」

## 空姐耐心應對挑剔乘客

【本報訊】任何工作皆有苦有樂。任職機艙服務員雖然工餘時可以自由自在到各地旅行，但在機艙上則要維持優質的服務，遇到挑剔的乘客仍要保持專業。

代表國泰航空公司拍攝廣告的機艙服務員Grace Hui許芷欣從加拿大畢業後，便入職於國泰當空姐。期望到各國旅遊、增長見識的她說：「雖然工作時食無定時，但眞係可以成日周圍去，我最鍾意集各國的貼紙黏貼喺行李箱外。」她不時也會遇到乘客主動「畀卡片」，她說：「我哋遇到呢啲情況，個界限就係唔會將自己的電話畀佢哋，因爲要保持專業呀嘛！」

已入職七年的機艙事務長胡偉康說：「我自己坐唔定，又想在年輕時，去多啲國家開下眼界，宜家每班機都對唔同的人、遇到唔同的事，好有挑戰性，富新鮮感。」

工作有苦有樂，已入職逾三年的機艙服務員王婕菲在外地公幹閒時，會參加當地的旅行團了解各地文化。同時她從工作中學識不同地方的文化，如印度人說好的時候會「搖頭」；而有時候又會遇到挑剔的乘客，「好似有一次明明航班的餐單冇海鮮，但佢就堅持要食海鮮。」遇到這樣的問題，王婕菲便耐心了解乘客的需要，然後向乘客解釋當中的情況。

在國泰工作逾二十五年的機艙服務經理溫冠雄表示，國泰要求有人情味的服務態度。談及他最難忘的一次經歷，他說：「公司有時候會由於機位安排，自動提升一些經濟艙的乘客至商務客位。有一次一對老夫婦被安排至頭等機艙乘坐，我就聽到嗰對夫婦講：『都唔知仲有冇機會再坐喇。』於是我就送一部國泰的相機畀佢哋，再爲佢哋影張相，乘客搭得開心，我哋都好開心。」

# 童軍百周年 黃仁龍頒獎

【本報訊】香港童軍昨日在香港大球場舉行大會操活動，慶祝童軍成立一百周年。律政司司長黃仁龍出席活動，並爲受表彰童軍頒獎。

近三萬名童軍參加了當天的活動。他們在黃仁龍的見證下再次宣讀了自己的誓詞，重申自己對國家的責任，承諾要幫助他人、遵守規則，並履行童軍立志修身、勵志向上和服務人群的使命。

大會隨後舉行了步操檢閱和頒獎活動。黃仁龍向十三名有特殊貢獻的童軍領袖與會務委員頒發了「金龍勳章」「銀獅勳章」和「青龍勳章」等獎項；另有一千五百零四名童軍因完成各級考驗獲得童軍獎章證書，作爲對他們在童軍技能及社區服務中卓越表現的肯定。

作爲紀念活動之一，大會還特別安排了封存「百周年時間膠囊」儀式，膠囊中將存放具有紀念價值的童軍物品，並計劃於五十年後開啓。此外，參與大會的童軍還會利用不同顏色的文件夾拼出「童軍同心，服務社群」的字樣，代表自己百年不變的承諾。

今年適逢香港童軍運動一百周年紀念，除了大會操，童軍總會還舉辦了包括「童軍技能嘉年華」等在內的一連串慶祝活動，希望活動參與者從中體會童軍活動的責任與快樂。

香港童軍活動始於上世紀初期，致力於通過獨特而富有挑戰性的訓練，激發青少年的自我學習能力，培養他們成爲獨立自主、樂於助人、有責任感及勇於承擔的人。截至二〇一〇年底，香港童軍總會成員總數已達約九點五五萬人。

# 方道生：關注病人傷痛

【本報訊】**實習記者胡然然報道：**屯門醫院腦神經外科主管方道生昨日就梁頌學康復狀況和十三歲男童張睿霆在屯門醫院接受手術後死亡事件發表回應。他表示高興看到梁頌學上台領獎。對於張睿霆的死，他強調醫療團隊十分關注病人的傷痛和心情。

馬尼拉人質事件中頭部遭到重創的梁頌學，昨日代亡父梁錦榮領取金英勇勳章。梁頌學主診醫生方道生表示，梁頌學各方面都有進步，很高興見到他能上台領獎。但他說，因爲須向梁太交代，不能透露梁頌學進一步的病情發展。

在被問及對十三歲男童張睿霆在屯門醫院接受手術後死亡的看法，方道生強調，一個病人突然離世無疑會對家人造成很大的衝擊，作爲醫療團隊中的一員，十分關注病人及其家人的傷痛。

# 迪士尼創意賽 港三百人報名

【本報訊】**實習記者胡然然報道：**香港首屆「迪士尼幻想工程香港挑戰賽」已於九月底截止報名，收到七十封報名信，約三百人參加比賽，十二月將評選出決賽隊伍。勝出隊伍有機會到美國加州迪士尼幻想工程總部參觀。

「迪士尼幻想工程挑戰賽」是美國設計界年度盛事，至今已經舉辦超過二十年，香港是除了美國之外首個舉辦地區。至九月底報名截止，比賽共收到七十封報名信，約三百人參加比賽。決賽將於十二月舉行，計劃評選出十二組隊伍進入決賽。

美國華特迪士尼幻想工程師創意部資深副總裁林思朗表示，是次比賽最看重的是參賽者的創意和表達方式，切勿讓技巧蓋過創意。此次比賽設計內容不限，大至主題公園，小至文具精品，各種設計都可參賽。林思朗說，香港人才可以更好的把握亞洲市場的動向，有助於迪士尼在亞洲市場的發展。他相信這是一次溝通幻想工程和香港設計人才的機會，也是一個爲雙方提供交流機會的平台。

「迪士尼幻想工程香港挑戰賽」的勝出隊伍可免費前往美國加州並獲得獎金，更有機會到美國加州迪士尼幻想工程總部參觀，並於度假區內實習。主辦單位稱，期望比賽能爲香港迪士尼提供設計生力軍，不排除未來會與參賽隊伍有進一步的合作。

# 港鐵237部儀器救心臟病患

## 剛受訓便助七旬翁復蘇

【本報訊】**記者梁家銘報道：**心臟病是本港第二號殺手，而要拯救心臟病發的患者可謂要「爭分奪秒」。港鐵公司宣布，從下月一日起，將二百三十七台自動心臟除顫器（AED）設置於全線八十四個車站內的站長室和月台監察亭內；同時在消防署的協助下，港鐵車站內七百五十名督導級職員已完成相關的訓練，爲心臟驟停的乘客，提供緊急的協助。港鐵公司表示，所有器材共斥資約三百五十萬元，爲保障乘客的安全，有關的費用相當值得。

由港鐵公司斥資約三百五十萬元所購置的合共二百三十七部AED，是對心臟實施電擊，從而將心臟的電流系統恢復到正常心律的電子產品。港鐵自去年十一月開始在銅鑼灣、中環、旺角、羅湖等十個車站，在月台設置合共三十九部AED進行試驗，至今共三次使用AED幫助乘客。

港鐵公司表示，其中兩次分別於去年十月在銅鑼灣站及今年六月在羅湖站內使用，在AED檢查和分析乘客情況後，爲乘客進行電擊，成功恢復乘客的心跳。另一次是在今年七月在羅湖站使用，職員當時爲該乘客貼上電擊貼，但AED於分析後認爲不需爲乘客除顫，救護員隨即到場將乘客送院。

## 斥資三百五十萬

港鐵公司車務主管黎清佳說，「在考慮過多方面的因素，包括車站人手及訓練課程的配合等之後」，港鐵公司將於下月一日起，在全線八十四個港鐵車站，以及城際客運kkt列車即直通車內設置AED。而經增購一百九十八部AED後，已令AED的總數增至二百三十七部。他透露，在消防處的協助下，七百五十名車站內督導級職員已完成使用儀器及急救的訓練。黎清佳表示，雖約三百五十萬元儀器的購置費用全由港鐵支付，但是爲保障乘客的安全，負擔有關費用相當值得。

消防處署理副救護總長沈國良表示，心臟病是本港第二號殺手，根據外國的文獻顯示，心臟病發的患者，每遲一分鐘進行救治，其存活率會下降百分之七至百分之十。而港鐵經挑選使用的AED，屬全自動操作的型號。若遇到心臟驟停的乘客，車站職員會按AED的語音指示使用儀器，爲乘客貼上電擊貼，除顫器其後會自動爲乘客作出檢查及分析，決定是否需要進行電擊。

◀（左起）黎清佳、沈國良、區偉民共同演示自動心臟除顫器的使用方法 本報攝

【本報訊】銅鑼灣站值班站長區偉民透露，在去年十月二十九日港鐵的心臟除顫器試驗計劃尚有三天才正式開始，但在黃昏接近六時，銅鑼灣港鐵站控制室分別接獲兩名市民電話舉報，獲悉接近時代廣場出口方向「有人暈倒」。當時，剛接受除顫器及急救訓練不久的區偉民，立即提起剛送達的心臟除顫器趕赴現場。

區偉民到達現場後，看見一名女子正替一名暈倒地上年約七十歲老伯施心肺復蘇法，隨後她稱自己是一名護士，並說已爲老伯做了心肺復蘇法很久仍然不行。區偉民立即打開儀器的蓋子，取出兩片電極片，貼在老伯的胸前，啓動全自動的心臟除顫器，該儀器話音提醒現場圍觀者站離病者，然後自動發出一下電擊，即接力繼續替老伯施心肺復蘇法。過了不久，據區偉民憶述，已「看見蓋在老伯嘴部的吹氣面罩有水氣，便知道他回復了呼吸」。再過一分鐘，便有救護員趕到，將老伯送院，而老伯已清醒並向救護員表示自己是一名心臟病患者。

區偉民稱，他是第一次在眞人身上用心臟除顫器，當時腦中一片空白，對最終能拯救該位老伯感到高興。而區偉民隨後獲得消防處的嘉許。