



國泰擬內地招聘機艙服務員

飛內地航班8月起增普通話廣播 空服員懂多種語言可獲津貼

國泰空姐歧視非英語乘客的錄音早前流出後，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，全面改善國泰服務素質。事隔三周，林紹波昨日發出內部通告，推出系列優化措施，包括對空中服務員新增培訓內容；擴大普通話服務的範圍、8月起往返內地航班增加普通話機艙廣播；以及在內地進行招聘等。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元至800元津貼。

◆香港文匯報記者 文森

林紹波昨日於內部通告中表示，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、分析根本成因和探討改善方案，在未來數月落實多項優化措施。

下月增培訓 聚焦以客為先

一是提升服務文化培訓。他說：「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、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的範圍。「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團隊的普通話服務範圍。」他表示，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，包括普通話和其他亞洲地區語言。

促使機組人員更多元化

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，空服人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。

三是國泰計劃於內地招聘機艙服務員。林紹波說：「進一步擴大普通話服務團隊，促使我們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。

議員倡直接教育員工認識國家文化

立法會議員李梓敬歡迎國泰增加講普通話的機艙服務員，既可滿足內地旅客需要，亦舒緩本地人手不足問題。「疫情前國泰航空超過一半的客人來自內地，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、做一套的陽奉陰違的狀況。

◆ 下月起，國泰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。圖為國泰航空人員為乘客指示辦理登機手續的位置。
資料圖片

國泰航空 多項優化措施

◆ 下月起，為機艙服務員團隊就以客為先的服務文化提供新增培訓，旨在讓機艙服務員為所有顧客提供一致、貼心的服務，鞏固國泰多元包容文化

◆ 新增培訓將配合入職、晉升、推出新服務等現有培訓，需要所有機艙服務員參與

◆ 進一步將相關培訓延伸至其他顧客服務團隊

◆ 擴大機艙服務團隊的普通話服務範圍

◆ 優先在往返中國內地的航班，增加講普通話的機艙服務員，再逐步擴展至其他航班

◆ 8月起確保每班往返內地的航班，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，包括普通話和其他亞洲地區語言

◆ 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

◆ 下月啟動在中國內地招聘機艙服務員的項目，進一步擴大普通話服務團隊

資料來源：國泰航空

整理：香港文匯報記者 文森

反對，有關計劃終被擱置。
歧視錄音曝光後，許多內地乘客表示，被國泰空服員歧視已成習慣，有國泰空服員被指怠慢已上年紀、不會說英語的乘客，以及要求乘客說英文溝通才提供服務；對說普通話的乘客愛理不理，但對說英文的乘客分外熱情、殷勤。不過，內地乘客對國泰空服員的投訴，也大都沒有回覆、不了了之。

此次涉歧視事件被媒體揭露後，社會譁然。國泰航空隨即解僱三名涉事空姐，並四度道歉，承諾在國泰內部進行改革，提升服務水準。



空服員普通話水平 一直未積極加強

香港文匯報訊（記者 文森）國泰航空涉歧視的醜聞發生於今年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空間用英文對話的內容，她們嘲笑一名想要毛毯的非英語乘客，將毛毯的英語說成地毯，空姐嘲諷說：「地毯在地上，想要的話請自便。」她們又揚言如果乘客不能正確說出毛毯的英語單詞，就不會提供。錄音在網上流傳後引起公眾憤怒，眾多非英語乘客披露曾被國泰空中服務員歧視。

國泰逾半收入來自大中華區

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中服務員的普通話水平，過往曾在菲律賓、馬來西亞、日本、印尼、韓國各地招聘空中服務員，惟甚少在內地招募，而應聘者只需操流利英語，以及一種亞洲語言就能符合入職標準。2017年5月，國泰航空曾打算將香港和台灣地區空中服務員掛在胸口的名牌，從原來的只有英文名改為中英文名對照，但被國泰員工強烈

74% 企業去年提供預算培訓員工

香港文匯報訊（記者 文森）疫後復甦，香港人力資源卻落後，各行各業爆人手荒，企業探本留人和搶人才。香港人力資源管理學會的調查發現，74%受訪企業去年提供預算為員工培訓，提升歸屬感，去年培訓時數平均18小時，按年多近30%；相關預算相對員工整體全年基本薪酬的比率，從前年的1.9%，增至2.6%。該學會理事會成員暨學習及發展委員會聯席主席曾永昌表示，企業難以單靠輸入外勞、對外招聘等滿足營運需求，有必要加強培訓，鞏固人才庫和提升員工技能。

港僱員年度人均培訓時數連升兩年

該學會今年2月至4月進行調查，涉及107間不同行業的公司、66,624名全職僱員，發現香港僱員年度人均培訓時數連續第二年上升，去年增至18小時，較2021年多約3.9小時。相關開支也增加，其中銀行/金融服務業最多，有關開支佔員工整體全年基本薪酬的5.4%，其次為商業服務/專業服務業（4.3%）及批發/出入口/貿易業（3.3%）。

超過九成受訪企業認為，培訓和發展機會有助提升和重塑僱員技能，認為作用非常大的受訪企業佔42%，認為十分重要的佔53%。細分培訓作用包括四大方面：鼓勵人才留任（77%）、為機構發展作準備（77%）、提升員工投入度（61%）和縮減員工之間技能差距（59%）。

學會副會長暨學習及發展委員會聯席主席葉華信表示，去年設有人才發展項目的企業比例中位數為63%，其中工程界別企業設有人才發展項目的比例高達100%，而建造成、製造業、非政府組織及社會服務業及物業管理業，各有75%，反映不同行業有不同程度的人才缺失問題。

曾永昌表示，為挽留人才，不少企業均認為有必要投入更多資源培訓僱員以提升職業技能。他又說企業於人手不足的情況下，願意聘請經驗尚淺僱員，並在僱員入職後提供相關訓練，成為企業增加培訓資源的主要原因之一。另外，學會指出，受疫情影響，有大量員工轉行，加上營業環境和工作模式轉變，令重新開關後，企業吸納人手需求上升，必須增加資源培訓。



◆ 左起：曾永昌、葉華信。

勞顧會資方委員：外勞助港加快復常

香港文匯報訊（記者 文森）香港特區政府放寬補充勞工計劃，容許26個低技術工種輸入勞工。政府代表昨日到勞顧會諮詢，6名勞方代表中途離場抗議。有勞方委員表示，不滿政府沒有客觀分析就貿然開放輸入勞工，但資方委員支持政府決定，認為輸入外勞有助香港社會加快復常。

政府就計劃諮詢勞顧會

特區政府建議下月起放寬補充勞工計劃，讓售貨員、侍應等26個低技術工種可輸入外勞，為期兩年，並精簡勞顧會的審批程序。政府就

計劃昨日諮詢勞顧會，但會議開始不足3小時，6名勞方代表集體離場。勞顧會勞方委員林偉江解釋，不滿政府輸入外勞的理據：「尤其是沒任何數據，及客觀分析講清楚哪個工種缺多少人、情況如何，就定期兩年的做法，是完全不能接受。所以會議上當討論到關於調整補充勞工計劃，我們一致離場表達不滿。」

勞方委員促設「日落條款」

勞顧會勞方委員譚金蓮指出，該26個比較基層的工種，擔心輸入外勞會打爛婦女或基層勞工的飯碗，「在復常階段一次過開放，

會對工友投身勞動市場造成很大衝擊。」對於輸入共兩萬名建造及運輸業外勞，政府強調是非恒常安排，但未設定計劃終止時間，勞方委員要求設「日落條款」。

資方委員則支持政府決定，勞顧會資方委員何世柱表示：「原則上我們支持政府向此目標進發，因香港若要盡快復常，一定要有足夠勞工支持，不是全聽命於政府。」勞顧會資方委員施榮懷呼籲，各界不要糾纏於引入勞工需否經過勞顧會，「作為勞顧會一直很公平公正，勞資及政府三方協作，香港的僱主若在本港請到人，是無人願意輸入勞工。」

青年失業率7% 學者：家庭富足不急求職

香港文匯報訊（記者 文森）香港最新失業率（3月至5月）維持3%，與上次公布無異，11.31萬人失業；就業不足率在該兩段期間亦保持不變，維持1.2%水平。部分行業的失業率跌幅較大，包括建造業、批發業、人類保健活動業和社會工作活動業，其餘行業的失業率持平。有學者認為，勞工市場氣氛好轉，吸引部分主婦等非勞動人口重投工作，令勞動人口回升，但青年人的失業率仍高達7%，有學者認為其中一個原因是家庭富足，青年不心急求職。

政府統計處昨日公布，總就業人數由2月至4月的近365.6萬人，上升至3月至5月的近367.4萬人，增加近1.8萬人。同期的總勞動人口亦增至378.7萬人。經濟復甦，繼續

近乎全民就業，失業人數則減少約1,300人，失業大軍萎縮至11.31萬人。

住宿服務業失業率跌至3.5%

與消費及旅遊相關行業（即零售、住宿和膳食服務業）合計的失業率維持4.2%不變。其中，零售業和餐飲服務活動業的失業率分別維持3.8%和4.8%，住宿服務業的失業率下跌0.4個百分點至3.5%。一些行業的失業率亦下跌，尤其是建造業、批發業、人類保健活動業和社會工作活動業。

勞工及福利局局長孫玉菡表示，隨著經濟復甦，勞工市場繼續改善，勞工處3月至5月期間，平均每月錄得10.6萬個來自私營機構

的空缺，按年上升40.1%，較2月至4月的平均數字下跌0.5%。求職人士可使用勞工處的網上平台（如「互動就業服務」網站）獲取這些空缺資訊。勞工處將於下月在旺角麥花臣場館舉辦「飲食、零售、酒店業及中高齡就業招聘會」，將有超過60個僱主參與，提供大量職位空缺。

浸會大學會計、經濟及金融學系副教授麥萃才指出，零售、飲食、保安等行業仍缺人；另邊廂的青年失業率仍高企，其中15歲至24歲的失業率高達7%，但年輕人未必願意投身缺人的行業，「香港整體上而言，是一個相對富裕社會，簡單而言，年輕人對因工作，維持生計的概念未必有，因為基本上即使不上班，生計都可由父母繼續照顧。甚至有些會外出，例如指工作假期了解出面社會，不急於找工或長線工作。」建議政府協助青年就業。