

軟件欠奉 內地崛起難經風雨

『內地鐵不成鋼』雖然硬件崛起，但軟件不足，俯拾皆是。只有硬件沒有軟件的崛起，其實是虛的崛起，是經不起風雨考驗的崛起！

馮煒光

中產動力主席、
南區區議員



香港人經常擔心內地經濟崛起，香港再沒有甚麼優勢。其實香港的服務意識以至由港資公司管理，再透過內地人在內地提供服務，質量仍然遠勝內地公司。筆者和3位女同事本周三在北京機場遇上大梅雨的經歷，可見一斑。

服務質量 港企遠勝內企

話說當天，筆者和同事們中午在北京工作完畢，急於趕回香港，便選擇了中國國際航空在3:30由北京飛香港航班。但筆者臨時被一位國企大老闆拉去吃一個簡單午餐。筆者無奈，惟有着3位女同事先走。筆者為免誤了航班，便在席間一邊應付那一杯杯60度酒精的烈酒，一邊通過短訊着香港的助理把航班改到4:30。但航空公司規定起飛前4小時內不能更改時間，故筆者只能坐黃昏6:30航班，4:30的只能到機場後補。由於這一改動，筆者便變成由坐3:30的國航變成坐6:30的港龍，為當天下午兩家航空公司地勤服務大比拼，揭開了序幕。

一場梅雨 首都機場一團糟

當筆者在大約3時到達北京首都機場時，港龍的地勤人員很快便為筆者安排好。而一早到達機場的3位女同事當時已入了禁區，朝老遠的國航登機閘口走去。怎知她們跋涉很久到達閘口時，國航當時只有一位駐守在閘口的地勤才告訴她們因機械故障，航班取消，着她們3人「如何進來，如何出去」才能改簽其他航班。

由於同事們行李已寄艙，她們按原路通過邊防，安全檢查離開禁區後，便分頭去取行李及改簽航班。當她們成功取回行李，再度回到國航地勤櫃位時，國航的登機櫃位已亂成一片，她們千辛萬苦擠到櫃位邊時，國航負責京港綫的地勤人可能是為了盡快打發她們，便告訴她們飛香港航班已經全滿，着她們改坐國航去深圳航班。

由於其中一位女同事是內地人，她聽的普通話能力絕對沒有問題，所以她們便根據國航地勤人員的指示轉去飛深圳櫃位。由於去深圳是內地航班，她們要到機場另一端的國航櫃位。當她們3人推着行李，走了一段路去辦理深圳登機證時。國航深圳

櫃位地勤反問她們：「誰叫妳們改乘深圳航班的？整個機場都因為大梅雨而受影響，深圳過來的飛機都未知能否着陸！」

我的3位同事反問：「妳們的電腦不是應該有顯示嗎？怎麼我們來了這邊才告訴我們是因為梅雨，根本沒有航班。那機場是否有廣播？」

國航內地航班地勤說：「機場不會有廣播。飛香港櫃位的同事也不應該叫妳們過來，妳們真的要改簽深圳，便不時回來詢問飛機情況吧！」這樣一折騰，已經接近傍晚6時了，無奈之下，3位女同事只能在機場附近酒店多住一晚，為免筆者會有同樣遭遇，便用短訊通知筆者。

反觀筆者因為後補不上港龍4:30航班，便照舊安排原先6:30一班，筆者到了港龍登機閘口，發現既有3數名港龍同事安排食物給因梅雨而延誤的旅客，復有港龍人員自己用咪通報閘口附近旅客有大梅雨。當筆者得知同事們要多住一晚，估計自己也飛不了，便要求港龍幫忙改簽。閘口同事即時在閘口致電登機櫃位幫筆者改簽，並告訴筆者在電腦看見我的3位同事也改簽回來坐港龍了。

盼內地發奮 令軟硬兼備

走筆至此，大家或許有類似在北京機場的經歷。一個首都機場連應付一場大梅雨都可以如此。但在同一個機場，港龍和國航應付焦急旅客的能力和服務，盡顯香港企業的優勢。

從這件小事，筆者不擔心香港被內地比下去，反而是恨「內地鐵不成鋼」。內地雖然硬件崛起，但軟件不足，俯拾皆是。只有硬件沒有軟件的崛起，其實是虛的崛起，是經不起風雨考驗的崛起！希望本文刊登後，港龍北京不會因服務出色而受內地擠壓，而內地則發奮圖強，做到軟硬都崛起！

(標題為編者所加)



早前一場大梅雨令北京機場(圖)混亂非常，將港龍和國航應付旅客的能力和服務比較，盡顯港企的優勢。(資料圖片)

你有回應？即上



<http://www.hket.com/eti/chinahk.do>