

面對不確定環境及成本上升等因素，作為全球前十名的國泰航空公司，將如何提升競爭力，維持品牌優勢，並持續為顧客、股東與員工創造價值？就這些問題，該公司常務總裁朱國樑日前在接受本報專訪時指出：「無論市況如何，國泰將始終貫徹既定業務策略，即將國泰不斷打造成一間網絡型、全球性航空公司。過去20年我們一直以此為目標，未來10年更將以此為主軸來加速國泰的發展。」

■香港文匯報記者 謝志豪、劉辰煒



國泰航空

點金

我們正在全面走進又一個新時代，心中的宏圖，手中的藍圖，將最終決定我們腳下的版圖。

宏圖

致力構建立體全面飛行網絡



朱國樑分析指出，近幾年旅客的構成已發生較明顯的變化，內地旅客越來越多，女性旅客也越來越多，相信未來內地接駁服務的需求會增加；同時，近年來選擇前艙座位的旅客也在不斷增加。而對於香港機場而言，轉港旅客部分的增長最大。據此，國泰將繼續致力於建立更廣、更有厚度的飛行網絡，注重品牌的打造，加強員工培訓以打造更加完美的團隊。

加開航班方便旅客

朱國樑表示，為了提升國泰航空的接駁能力，公司正在繼續增加飛行路線，擴大飛行網點，並且努力加密班次。「國泰已成立67年，我們的飛行網絡越來越廣，同時為了旅客利用飛行樞紐轉乘的需要，重要的樞紐地區飛機班次在不斷加密，短途飛行一小時1班，長途飛行一日2至4班。」他解釋說，之所以要如此，是為了讓旅客有更多的選擇，可以更有利的利用時間。「旅客可以根據自己的需要選擇合適的班次，這也在無形當中增加了飛行網絡之間的接駁能力。」

國泰航空去年新增加了包括桂林、西安及鄭州在內的14條新航線，並於半個月前新開設往返香港與清邁等二線城市之間的航線。他說：「雖然加開新航線需要投入很多的成本，但相信會對國泰航空的飛行網絡有好處，可讓旅客更方便地出行。」

他進一步表示，國泰航空現有137架飛機，未來還會有80多架飛機逐步交付使用。「未來我們還會增加19架波音777客機以及48架空客350型客機。」據他表示，新型350客機機身採用碳纖維製成，較現時使用的空客輕了近20噸，這也就意味着該客機的油耗將大幅下降，環保性明顯上升。

注重品牌打造與員工培訓

為了國泰品牌的打造，公司斥資上億改建的寰宇堂旨在為國泰貴賓打造最舒適的候機環境；此外，為給有需要的乘客提供更加舒適的乘機環境，國泰航空聆聽乘客意見，依照顧客心意設計並在2011年推出新的商務客艙。該客艙在堪稱航空界的「奧斯卡」獎的世界級航空公司獎項Skytrax World Airline Awards中，獲全球1800萬乘客選為本年度「全球最佳商務客艙」。

另外，國泰航空投資更換飛機座位以增加Premium Economy艙位，該艙位較普通經濟艙的空間更大，價格較商務艙便宜，約在經濟艙均價上增加50%左右。他解釋說，國泰航空一直以來都是以高質量的服務取勝，而不是與其他航空公司比誰的機票便宜。據悉，現時國泰已有60架飛機有此艙位可供客人選擇，預計年底會增加至90架。未來國泰將會繼續努力打造品牌並提升服務質量，希望可以得到更多客人的認可。

員工方面，朱國樑表示未來會繼續加強與員工之間的溝通，以及對他們的培訓。他還表示，現時國泰有來自69個國家或地區的地勤員工，以及來自超過15個國家的空乘人員，如何讓全體員工都了解公司的文化，並將大家的文化融合

是未來員工培訓的重點。

航空業支撐本港各業繁榮

採訪時，朱國樑也表達了對未來香港航空業發展的擔心。他表示，希望香港機場可以一直保持高質量，不斷發展硬件，但現時機場僅有兩條跑道，待至2016年，受跑道限制恐怕已不可能再增加航班。「人流、物流及資金流的自由進出，是香港的特點與優勢，但若受到機場硬件設施的限制而導致人流、物流受到限制，香港將失去這種優勢，發展也會受到一定的限制。」他憂慮地說道。

國泰一直支持香港國際機場加開第三條跑道，然而興建之事一直遲遲未有定論，也讓國泰及其他航空公司頗感擔憂。他指出，香港的航空旅遊業為香港本地生產總值貢獻約7%，金融業對該值的貢獻則在15%左右，但航空旅遊業可為香港提供8%的就業，而金融業僅為5%。朱國樑認為，香港的航空及旅遊業對本港來說相當重要，機場應盡快興建第三條跑道，大力支持航空旅遊業的發展。

注重環保

在環保問題上，朱國樑表示：「近年來我們花了不少資金去購買新的飛機，一方面為了擴充機隊，使國泰能覆蓋更多城市，另一方面是為了盡可能地將現有的飛機替換為更環保的機型，減低飛機二氧化碳的排放及降低耗油量和噪音。」他還建議，香港應該在加快自身發展的同時，加強保育工作，未來國泰也希望與策略合作夥伴一起，將發展與保育相結合。



朱國樑小檔案

朱國樑為國泰航空常務總裁，專責管理公司全球的航空業務及運作，同時擔任國泰航空、港龍航空、華民航空及中國國際貨運航空有限公司董事。他於1984年加入國泰，除香港總部外，曾派駐內地、台灣、泰國及澳洲各地辦事處，擔任多個要職，包括西南太平洋總經理、台灣及韓國總經理、東南亞總經理及國際事務總經理等。

朱國樑擁有澳洲新南威爾斯大學商務碩士學位，及香港大學社會科學學士學位，亦完成修讀美國史丹福大學商學院及法國歐洲商學院的行政人員管理課程。現擔任公職包括香港航空公司代表協會主席、方便營商諮詢委員會成員、航空發展諮詢委員會成員，及香港物流發展局成員。

英國領事的QATAR「全球最佳商務客艙」獎項。新商務客艙的設計，名副其實地是客人及國泰團隊的智慧和結晶。



| 國泰近期所獲部分獎項 | | | |
|------------|-----|--------------------------|---|
| 年份 | 月份 | 獎項 | 主辦機構 |
| 2013 | 3月 | 全球最受尊敬公司第四位 | 《財富雜誌》 |
| 2012 | 10月 | 全年最佳機艙零售商大獎 | 2012 Frontier Awards |
| 2012 | 10月 | 「最佳北亞航空公司」 | TTG亞洲旅遊大獎 |
| 2012 | 7月 | 全球最佳商務客艙 | Skytrax World Airline Awards |
| 2012 | 7月 | 航空市場科技獎 | 2012年航空市場策劃獎 |
| 2012 | 5月 | 中東/亞洲/大洋洲地區最佳飛行獎賞計劃、最佳福利 | FlyerTalk Awards 2012 |
| 2012 | 3月 | 最佳航空公司 | National Luxury and Lifestyle Awards (英國) |
| 2011 | 7月 | 2010年國際貨運量全球之冠 | 國際航空運輸協會 |
| 2011 | 7月 | 最佳航空公司 | 3rd South East CEO Conclave |
| 2011 | 6月 | 最佳太平洋航空公司 | Skytrax |
| 2011 | 6月 | 最佳頭等座椅 | Skytrax |
| 2011 | 4月 | 企業大獎 | 2010/11香港國際機場優質顧客服務計劃頒獎典禮 |

「寰宇堂」簡介

國泰航空於香港國際機場的旗艦貴賓室「寰宇堂」，繼2010年底全面翻新後於今年2月6日全面開放，為了讓乘客享受更優越的服務及設施，特別邀請倫敦建築師樓Foster+Partners為「寰宇堂」重新設計。

全新的「寰宇堂」延續一貫特色，擁有開放式空間及一覽無遺的景觀。設計師在原有的簡約佈置中注入現代化具新鮮感的元素，再次奠定「寰宇堂」作為全球最佳候機貴賓室之一的地位。

頭等貴賓室的接待處，手工打造的威尼斯玻璃幕牆成為貴賓室入口處最受矚目的焦點。位於接待處正對的專屬服務中心，備有幽靜的獨立空間，提供給有需要的乘客使用。而坐在新設的「凱旋吧」及「樂陶吧」可飽覽機場跑道景色，是乘客用膳前後淺酌一杯香檳或雞尾酒兼賞飛機升降的好地方。

全新頭等貴賓室最具特色的「逸雅閣」和「浴泉居」期望乘客重臨欣賞它們的新面貌。「逸雅閣」以比利時優質酒紅色絲綢作為幕牆，與人手雕飾的白色大理石牆身形成強烈對比，格調分外優雅。在白色大理石的背景下，寬敞的自助餐區提供一系列開胃前菜、中西美食及精緻甜品等豐富選擇。「浴泉居」五間經過重新精心設計的浴室，則均以天然洞石和柔和木材配合而成，備有寬敞的淋浴間、大型浴缸和舒適躺椅，為乘客提供寧靜的私人休息空間。貴賓室內還設有12個豪華淋浴套房，讓旅客在旅途中洗滌疲憊。



升級版網站

英皇金融證券集團
Emperor Financial Capital Group

提供：金銀 • 外匯 • 股票 • 期貨交易

- 實時金銀外匯報價
- 國際即時新聞
- 股市、金銀、外幣每日分析

(852) 2574 2229 (86) 135 6070 1133

縱橫匯海 財經網站

www.MW801.com

(英皇金融證券集團全股匯期財經網站)

資訊提供 THOMSON REUTERS

免費贈送 2013年投資大計記事簿、年曆咭及數據年曆海報。(數量有限，先到先得，送完即止)