

港人港資鼎力支持 G20

港經驗傳蕭山機場 優化管理增客運量

G20 2016 CHINA
杭州峰會前瞻

今年9月，舉世矚目的G20峰會將在杭州舉辦，除了杭城傾城而動，全面備戰峰會，在杭州的港人、港資機構也用自己的方式鼎力支持G20，他們或是堅守崗位，做好服務工作，或是報名當義工，用友善的態度和流利的英語喜迎八方來客。用香港商會杭州分會會長歐鎮江的話來說，舉辦G20峰會是中國人的驕傲，作為香港同胞參與其中，是一次難得的經歷，也是一份榮耀。

■香港文匯報記者 俞畫 浙江報道

作為面向國內外與會貴賓的第一個窗口，杭州蕭山國際機場承擔着大量G20峰會貴賓的服務保障工作。隨着G20峰會的召開進入倒計時，2014年底被香港機場管理局派駐到蕭山機場有限公司擔任副總經理的賈步韋除了期待亦感受到了壓力。

人次達春運 未現長龍

2006年，香港機場管理局入股杭州蕭山國際機場35%股權，因此主要負責機場航站樓運行和內部商場管理的他，將充分利用在香港機場積累的管理經驗，既服務好G20峰會，又服務好普通旅客。

由於G20峰會期間杭城許多單位都放假，很多杭州人都選擇出遊，加上又是傳統的暑期出遊高峰，所以近來杭州蕭山機場的客運量都與春運時期持平，每天超過90,000人次。為此，機場增強了安保措施，提早採取多開窗口、加派人手的方式來應對，因此並沒有出現旅客大排長龍的現象。

賈步韋一邊巡視三個航站樓的運行，一邊邊着內部的星巴克、麥當勞等餐廳告訴記者，G20峰會期間，蕭山機場不會像傳言所說的全面封閉，而是正常運作。為了保障峰會，航空公司會作部分航班的調整，機場內部所有的餐廳和商舖會正常開放，服務進出航站樓的遊客。「特別是針對餐廳與商舖的商品價格和服務，我們會加大監管，確保規範、穩定。」

記者在候機樓看到，航站樓裡有一些體現峰會特色的歡迎標識，如在T1和T2連廊之間的書法歡迎牆，是由浙江省8位著名書法家用中、英、法、德等各參會國的語言書寫，體現了濃郁的中國文化特色，展現了與會其他國家的語言文化，吸引了很多遊客駐足觀看，合影留念。「為了喜迎各方來客，我們做了很多的航站樓項目提升，包括旅客座椅更換，地毯地

膠更新，標誌優化，環境綠化美化等等。」

記者從有關部門了解到，由於G20峰會的召開，原工期三年的機場高速公路提前半年竣工，使得旅客到機場的時間大大縮減，更為重要的是，在峰會的推動下，杭州市地鐵集團終於為蕭山機場規劃了兩條直通的地鐵線路：1號線三期與7號線。「在此之前，全國十大國際機場裡，只有蕭山機場還沒有通地鐵，要知道，地鐵方便快捷、價格實惠、載客量大，是機場提高旅客運輸能力的必備公共交通工具。」

奉行精細嚴 以客為主

在蕭山機場參與經營管理近兩年的賈步韋提到，蕭山機場與香港機場運行條件有所不同。「第一，香港國際機場與蕭山國際機場都是兩條跑道，但香港的跑道每小時能起降68架飛機，但蕭山機場由於空域緊張，只能起降44架左右，這樣一天下來就相差很多；第二，香港機場起降的大部分是大型客機，一架飛機的載客量都接近300人次，而蕭山機場還有很多載客量為100多人的小飛機，這也影響了我們的客運量。因此，蕭山機場2016年的客運量儘管可以突破3,000萬人次，創下歷史新高，但與香港國際機場今年超過7,000萬的預計客運量相比，還是有很大的潛力。」

「總之，以客為主，用維護物業的精、細、嚴心態來管理機場，服務旅客，是我從進入香港機場管理局工作的第一天起，師傅就教我的道理，我也會把他帶到杭州蕭山國際機場來。」



■賈步韋介紹機場運營情況。記者俞畫攝



■蕭山機場候機樓的G20標牌。本報浙江傳真



■蕭山機場T1、T2航站樓連廊之間的書法歡迎牆。本報浙江傳真



■港人在地鐵站當義工服務G20。本報浙江傳真

地鐵雙語義工 指引外來旅客

雖然在G20峰會期間，歐鎮江將帶着全單位的同事們去韓國考察，並不能親身參與盛會，但他還是組織了香港商會在杭州地鐵龍翔橋站進行雙語義工的活動，12名港人在地鐵工作人員的簡單培訓下，正式投入到「先下後上乘坐地鐵，文明一米迎嘉賓」的宣傳中，積極認真地引導乘客文明乘車，為外來旅客指引方向。「作為工作和生活在杭州的香港同胞，能為杭州的文明進步盡一份力量，同時能真切體會一線工人的辛勞，我們覺得很有意義。」

香港地鐵中國CEO易珉也表示，作為香港商會杭州分會的一員，攜手各會員單位在杭州地鐵1號線開展文明乘車引導公益行動甚感榮幸，這不僅體現了港鐵公司貢獻社區的承諾，更是對杭州市政府「當好東道主，辦好G20」，提升杭州市國際化品質行動號召的積極響應。

安保力度加大 城市環境提升

隨着香港與內地經濟合作的不斷展開，越來越多的香港人北上內地開拓市場、創業興業，如今，僅在杭州就有200多位港人常駐於此工作生活。「在香港商會杭州分會的八位副會長中，一半人都娶了杭州媳婦，也算是真正地融入了這個城市。」歐鎮江笑着說，雖然香港常常舉辦國際性會議，但如此真切地感受一場國際盛會在身邊召開，也是第一次。「杭州市政府對國際會議的重視程度，讓我們大為感動，不論是安保力度還是城市環境的打造，都有煥然一新的感覺。」

「比如我的房子買在濱江區，這次濱江文瀾路沿着錢塘江建了一條全國最長的塑膠跑道，再加上空氣質量的改善，使得整個慢跑環境有了很大的提高。像我喜歡晨跑，現在常常能看到老外穿着運動服、戴着耳麥，在清晨清新的空氣中沿文瀾路跑步，讓我有在香港跑步的感覺。」



■蕭山機場候機樓全景。本報浙江傳真

的哥學外語 迎八方賓朋



■韋伯翰與的士司機互動。本報浙江傳真



■杭州城中香格里拉大酒店舉辦的士司機學外語活動。本報浙江傳真

在G20峰會進入倒計時之際，杭州城中香格里拉大酒店啟動了「服務G20，老外教您學外語」活動，第一堂課由德國總經理韋伯翰親自上陣，從「Hello」、「Welcome to Hangzhou」開始，一字一句教杭州出租汽車集團的的士司機如何用簡單的英語來迎接八方賓朋。

酒店外籍員工 變身口語老師

據了解，教師團隊均為來自酒店的外籍員工，教學分三期，將培訓杭州出租汽車集團的1,000名司機的英語口語。

作為嘉里中心的標誌性建築，杭州城中香格里拉酒店於今年3月在西湖邊開業，這也是香格里拉在杭州的第二家五星級酒店。「選在這個時間段開業，也是希望能參與G20峰會的服務接待工作。」杭州嘉里中心區域總監、港人陳宗武坦言，香格里拉一直是許多外國元首的首選入駐酒店，因此杭州市政府也希望通過我們的服務，體現出杭州國際化的一面。

「G20峰會給杭州帶來更多的MICE（會展、旅遊及節事活動）群體，客戶需求可能會更加個性化，比如開董事會議，此前客人會有其他的選擇，他們將來可能會考慮杭州，而商務又會衍生旅遊、觀光需求，拉近他們與杭州的距離。」

陳宗武介紹說，今年11月底，嘉里中心的購物中心也將全面開業，由於看好杭州的MICE市場，許多香港品牌也爭相湧入。這次嘉里中心引進了百老匯旗下的高端電影院Premiere，以及香港美心集團旗下的品牌一風堂、井井屋、翠園，這些都是首次入駐杭城的香港品牌。此外，源於美國Hard Rock Cafe、超過1,300平方米的Under Armour運動體驗旗艦店等也是首次被引入，這些都能讓愛吃愛玩的杭州人感受到嘉里的誠意。

港生酒店實習 體驗服務盛會



■港生劉穎超在酒店前台接待貴賓。記者俞畫攝



■港生陳曉瑜在酒店餐廳練習上菜。記者俞畫攝

為了更好地服務G20，此次峰會的媒體接待酒店之一——杭州皇冠世外桃源大酒店的總經理、港人杜國鑫特意從香港商會招聘了幾位香港學生暑期實習，請她們來做一些簡單的翻譯和接待工作，向媒體記者展示酒店國際化的一面。

港生劉穎超今年6月從中國美院畢業，她在香港商會公眾號「滬港同學會」看到了酒店的招聘信息，就第一時間報了名。「我在杭州讀了四年大學，對這個城市很有感情，之前也報名過峰會義工，但沒有報上，雖然我學的並不是酒店專業，但還是想通過服務大會的媒體記者，來親身體驗和服務盛會。」

另一位港生陳曉瑜則在山東大學就讀酒店旅遊管理專業，她看到招聘信

息後也投了簡歷。「被錄取以後我還是很興奮的，過完暑假，我將從大二升讀大三，學校現在教的還是比較理論的知識，能在酒店實際上手操練是很難得的機會。特別是這家酒店還是G20峰會的媒體接待酒店，整個服務規格要求都很高，我來了以後，光演練就是每周四次，還學了很多危機處理的方式，對未來的工作發展也很有益。」

杜國鑫告訴記者，香港大學生在酒店主要負責前台與餐廳接待工作，包括幫記者引路、點餐、打印收發文件等。「因為她們有流利的粵語、英語表達能力，可以讓入駐酒店的媒體記者感受到杭州不僅僅是個風景優美的旅遊城市，還有着國際化的會議接待能力。」