



香港有不少福建廈門人，無論攜親友返鄉探親或旅行，都可能搭乘廈門航空，吃到美味的飛機餐，看到美麗而友善的空姐空少，你可有想過他們是如何練成的？又知否自己家鄉的廈門航空原本也多威水總部的，加上廈門航空更罕有地讓媒體參觀他們的空廚部及培訓部，現在，筆者就為大家揭開廈門航空鮮為人知的一面，更帶你們衝上「雲上廈門」挑戰海天漫步。

首先，踏入廈航95557客服中心裡，這是一條覆蓋境內外的24小時服務熱線，為旅客提供的服務涵蓋機票銷售、退改簽、會員服務等，看到一個非常年輕的工作團隊，平均年齡只有27歲，可算是特別有意思的公司文化，有特色的「一枝花管理」，每一組配放一個小花籃在座位上，坐席離開座位需將花放在自己的桌上，下一位坐席離開座位需要等到上一位坐席把花放回原位才可以離開，這樣就可以避免因多名坐席同時離席而導致話務接通不暢的情況，保障電話接通率。同時，每張工作桌上有一張心情晴雨表，讓上司同事第一時間關注坐席的工作狀態，及時輔導。另外，還有一面微笑鏡，時刻提醒坐席要保持微笑，通過聲音把微笑傳遞出去，要讓旅客聽到你的聲音，就讓他感覺你在微笑。

廈門航空員工人數18,815人，在全球有40多個內地與海外營業部辦事處，現有飛機超過165架，2020年底規模將達300架以上，需要不少人手，所以培訓工作很重要。據管理層講，他們不但為自己培訓員工，更為行業輸送人才。他們的訓練基地非常全面及具規模，培訓部現有教室44間（含普通教室、CBT教室、分組討論教室、形體訓練教室、飛行理論教室、IPT教室、VMT教室和報告廳等），擁有5台CAE公司飛行全動模擬機，具備自主研发模擬機視景的能力。

同時，這兒還配置737程序訓練器、787程序訓練器、787VMT虛擬維護訓練程序、757虛擬飛行訓練程序等，擁有艙門訓練器、應急撤離平台、738陸地撤離訓練艙、水陸撤離訓練兩用艙、738全動模擬艙（全民航第一台乘務全動訓練艙）等。而且，空勤人員具備普通話、英語溝通能力，如具備日語、韓語或其他第三外國語言或熟悉閩南語者會優先錄取。廈航培訓擁有民航局、政府、行業協會頒發和授權的16項資質，是內地民航業內擁有資質最全面的培訓機構，是否有榮焉呢？



廈門航空空勤人員訓練基地

空姐空少逃生訓練

機艙內門的機關使用是用真實比例的模型

愛情相關的裝置藝術

雲上廈門入口

雲上廈門海天漫步

廈門航空95557客服中心的工作現場。

救生筏使用訓練

品嚐新鮮飛機餐

廈航空廚首度讓媒體參觀製作餐飲過程。

頭等機艙的餐飲特別高檔

鳴謝：廈門市旅發委、廈門航空、香港中國旅遊出版社

住得出色

■文：雨文 圖：焯羚

福建首家園林式露天溫泉

日月谷溫泉東南亞風情



超大型游泳池

溫泉度假村廣場，供住客溫泉後休息。

園林式露天溫泉

一向以來，以為福建沒有什麼溫泉，但原來坐落於廈門市海滄區東孚鎮湯岸的日月谷溫泉歷史悠久，可追溯至四百年前的明隆慶年間，戶部大員丁一中遊歷福建山水時，得知吳真人曾用湯岸的溫泉水治癒泉州百姓的病疫，被世人奉為「保生大帝」，便前往湯岸溫泉（現日月谷溫泉）親身體驗。沐浴後，頓覺朗朗開闊、神清氣怡，當即揮就《溫泉銘》，熱情讚美此處的溫泉，認為這是天地對老百姓的恩賜。

這兒交通便捷，位於324國道與孚

連路交匯處，鬧中取靜，溫泉獨享優越的地理環境。整體規劃面積約26萬平方米，包括日月谷溫泉主題公園、日月谷溫泉酒店及日月谷溫泉私人會所，集觀光度假、休閒療養、商務會議、運動健身、生態教學與環保宣傳等為一體的綜合性旅遊度假村，配套設施完善，號稱「福建省首家園林式露天溫泉」。

這兒富於濃郁東南亞異國風情，風光秀麗，在恢弘的接待大廳中，異國風味美食坊，古色古香撫荷軒、養生閣、月光亭、泡泡吧、超大型游泳池等，每到一處，都讓你享受愜意生活。這兒設有100多個露天溫泉泡池，備有40多種特色溫泉，如本草泉、原味泉、花瓣泉、加味泉、酒釀泉、茗香泉、石板溫泉等，本草泉以流傳五千年的藥浴為你養身；花瓣泉任你聞盡百花之香，醉然入浴；加味泉滋膚養顏及健康養生；石板溫泉則讓你享受溫熱雲石的舒體之效。

總之，在這熱情的東南亞異國風情下，你可隨意選擇風貌各異的溫泉泡池泡個痛快，讓你心情舒暢。

隨著近年來網絡技術快速發展，消費者使用習慣不斷改變，中旅積極優化網站、研發移動端（APP）、開展多種支付手段，積極介入微信、支付寶錢包等領域，旨在為顧客提供流暢的消費體驗，現在內地多家OTA已運用中旅社網絡系統分銷產品。除業務層面的網絡發展，香港中旅社亦努力拓展新媒體渠道，將網絡資源作為宣傳平台，在官方微博賬號、微信公眾號、臉書（Facebook）主頁上，推介

公司形象及優惠產品。CTS APP的面世意味着香港中旅社的線上業務鋪排已從PC端拓展至移動端，此移動應用程式可於Apple Store和Google Play下載，程式包羅了旅行團、套票訂購功能、證件辦理情況等，也會在2018年春節前不斷地推出移動端訂購獨享優惠。下一步，香港中旅社將繼續完成此程式的功能，確保客戶的用戶體驗，從而從真正意義上實現線上與線下的結合。

回鄉證服務外，還提供港人外遊、內地遊客訪港、外國人訪港、自遊行套票、郵輪、會議獎勵旅遊等多元化產品服務。



溫泉碑證明其歷史悠久

日月谷溫泉泉源

Spa房客廳

Spa按摩。

房間外的花園露台

蒸氣溫泉