

廈門航空空勤人員訓練基地

# 到“雲上廈門”挑戰海天漫步

## 走進廈航訓練基地揭神秘面紗

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？在廈門航空香港及新加坡辦事處安排下，筆者有幸參觀廈門航空總部，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。

■文：婷婷 攝：焯羚

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，具備自主研發模擬機視景的能力。

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，是否與有榮焉呢？



■機艙內門的機關使用是用真實比例的模型



■救生筏使用訓練

### 品嚐新鮮飛機餐

通常飛機餐給人有一種不新鮮的感覺，主要是飛機餐由製造時間到客人用餐的時間太長，影響到味道，不過，廈門航空很注重飛機餐質素，在中國航空公司中他們是首屈一指，主要從食物新鮮度着手，盡量當地設空廚，飛機餐以6個“精”為原則，如精華、精細、精心等，特別是頭等艙、商務艙旅客提供線上高檔選餐服務，全是食材豐富的精品餐，下次品嚐不妨留意一下了。



■愛情相關的裝置藝術



■廈門航空95557客服中心的工作現場。



■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



■雲上廈門入口

### 360全景觀海平台

當你從香港隨廈航衝上雲霄一個小時左右後便抵達廈門，大家不妨再衝去廈門新地標——“雲上廈門”，她位於廈門世茂海峽大廈55樓，觀光台垂直高度約為300多米，擁有1,300多平米360度全景觀海平台。在那裡，大家可俯瞰廈門新老市區美景、海中的鼓浪嶼、廈門大學、沙坡尾、環島路等美景，如天氣晴朗時，還可遠觀金門列島和台灣海峽。

而“雲上廈門”另外還設置一座戶外觀景台，在58樓，這區的觀景平台，則設置愛情天台、海天漫步，還設了很多與愛情相關的裝置藝術，讓情侶們可以合照留念。大樓邊緣亦設置了跟澳門塔一樣的玻璃步道，但不是人人有膽量踏上雲上廈門的透明步道，因為它以垂直高度約近300公尺的視角站在天

空中，見到幾位青年在海天漫步，真的是讓人緊張發抖。

雲上廈門觀景台也設置了商店展覽及VR互動設施供遊客體驗，一旁還有高空咖啡廳，可坐下飽覽海天美景。



■雲上廈門海天漫步

■鳴謝：廈門市旅發委、廈門航空、香港中國旅遊出版社