



中國飛機服務有限公司

China Aircraft Services Limited

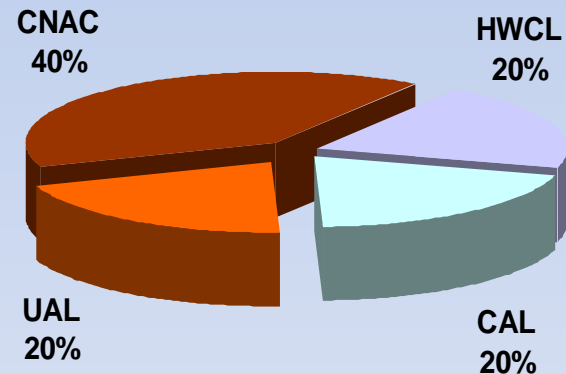
A joint venture among CNAC(G), Hutchison China, UAL & CAL



Mar 2013

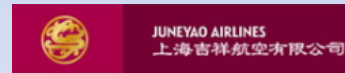
Company Background 公司簡介

- 1995年於香港成立
- 1998年7月6日在香港國際機場營運
- 由以下4間公司合資成立：
 - 中國航空(集團)有限公司
 - 和記黃埔(中國)有限公司
 - 美國聯合航空公司
 - 中華航空公司
- 現有員工超過1000人
- 每日處理170多班航機





DRAGONAIR

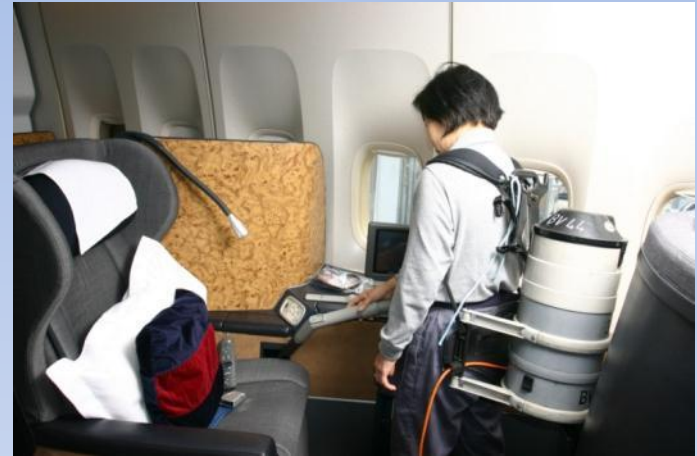


Our Services 業務範圍

- Cabin Services (CS) 機艙服務
- Ground Services Equipment (GSE) 機坪設備服務
- Supply and Stores (S&S) 航材及庫存
- Line Maintenance (LM) 航線維修
- Base Maintenance (BM) 基地維修

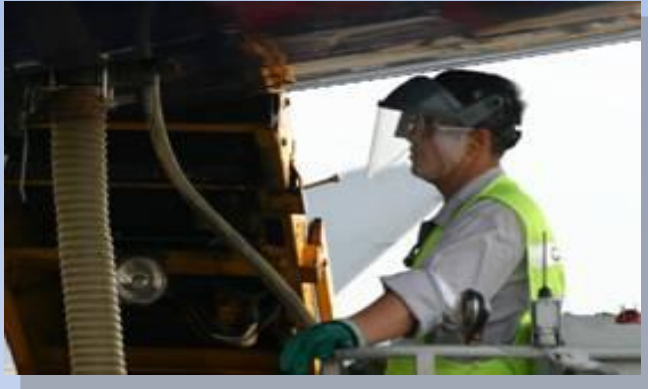
Cabin Services

機艙服務



Ground Services Equipment

機坪設備服務



Supply and Stores

航材及庫存



Line Maintenance

航線維修



Base Maintenance

基地維修



為何聘請殘疾人士？

- 競爭激烈，航空業人手尤其短缺
- 曾經有機場公司聘用過聽障員工，發現他們不單工作表現良好，亦對公司忠心耿耿
- 考慮機艙清潔工作，應可勝任
- 實踐企業社會責任

聘請情況

- 現時聘用3位聽障員工
- 2位屬聾人，1位靠助聽器能聽能講
- 2位擔任機艙清潔員
- 1位擔任機艙服務員，需要執行駕駛工作
- 佔機艙服務部總人數0.3%

招聘過程



2012年3月27日

邀請「香港聾人福利促進會」(聾福會)職員實地了解機艙清潔員的工作情況

2012年4月13日

與聾福會合辦招聘會，經面試後揀選了10位聽障人士接受職前培訓

招聘過程



2012年5月17日

聾福會的職員Amy及美玲親臨中飛公司，提供半日的培訓，有管理層、後勤支援及前線同事一同參與

招聘過程



2012年5月28日

舉行職前培訓，有6位聽障人士出席

2012年7月5日

共有4位正式上班，後有1位離職

整個過程有賴聾福會職員及幾位義務手語翻譯員協助

真實個案

- 個案一（弱聽同事）

- 工作時感到另一位同事與他說話特別大聲及使用誇張的表情，令他以為其他同事在背後說他是非，很不開心。於是向值班經理求助，與他傾談後，安排他負責其他的崗位。
- 反映一般員工的【接納】同【了解】是很重要

- 個案二（聾啞同事）

- 投訴工作時被督導員大聲呼喝，感到不被尊重。
- 反映上司未了解應如何與聽障員工【相處】及【溝通】

解決方法

- 管理層於是向聾福會的職員徵詢意見，並於2012年8月23及24日，為前線員工提供多班約1小時的培訓。透過聾福會職員的指導及提點，前線員工了解到聽障同事於工作上所遇到的困難及無助感。
- 部門主管亦把握這兩天的機會，安排及參與了聽障員工與聾福會職員的就業跟進面談。



協助適應環境

- 聘用聽障員工前之培訓
(包括管理層、後勤支援及前線同事)
- 向其他員工解釋聘用聽障人士的目的，讓他們接納並能與他們一起工作
- 多與他們打招呼、問候他們
- 多加鼓勵，耐心聆聽

感受及體會

- 非常感謝聾福會職員的專業意見及幫助
- 明白溝通時適當運用面部表情的重要
- 必須耐性地溝通及付出多一份關心
- 他們的工作能力與一般員工無異
- 持續將正面訊息散播給員工