

主旨: 集思廣益 - 人口政策公眾參與活動 (致人口政策督導委員會)
附件: Letter to steering committee (Retirement Age Extension).pdf

人盡其才，悉用其力

致人口政策督導委員會：

國泰航空公司空中服務員工會及港龍航空空勤人員協會(下稱本會)向來關注空中服務員的權益待遇，特別是香港空中服務員行業延長退休年齡的問題。所以，本會想透過是次人口政策諮詢，向督導委員會表達本會對延長退休年齡，以應對人口老化、勞動力下降的意見和建議。

眾所周知，香港是一個生活水平高、通貨持續膨脹的國際大都市。當經濟持續發展時，香港人口老化速度卻加快上升，勞動人口比例下降，稅收亦會相應減少，加重了政府在社會福利和醫療服務上的負擔及開支，為公共財政帶來沉重壓力。

目前，香港的退休年齡介乎 55-60 歲，若與其他先進國家比較，不少國家早已為退休年齡訂立法例，美國有《就業年齡歧視法案》，以保障 40 歲或以上僱員；歐洲國家亦已經調整了退休年齡，以減少在 2008 年金融危機之後，對保障社會預算的壓力。英國及日本、澳洲等地，也分別立例規定公司在招聘和聘用時必須無分年齡向僱員提供平等機會，不可以年齡為理由，強迫他們退休。

附表一的圖表中列出不同國家的法定退休年齡，正正說明工作能力與年齡不會構成直接影響。但是，部份企業管理階層的觀念卻未能與時並進，專以聘請較年輕的人為主；雖然，勞工處有發出僱主指引，但實際上卻沒有法律效力。而現時香港的反歧視法例只涵蓋殘疾、性別、家庭崗位和種族，卻並沒有為退休年齡訂立法例。

現時，國泰空中服務員的退休年齡至 55 歲；而國泰航空的子公司港龍航空，現在仍然是強制性 45 歲退休。航空公司這種做法，嚴重打擊空中服務員的士氣。事實上，年紀漸長，身體強健，擁有人生經驗和社會閱歷，本來應該是優勢，惟在職場上卻是另一回事，很多時候年齡愈長，卻被視為負資產。

可惜公司往往以香港沒有防止年齡歧視法例及不違反香港目前法例為由，而拒絕作出任何承諾。在香港，僱員需在 65 歲時才符合領取強積金資格，惟空中服務員被迫強制提早退休，公司剝奪員工的就業機會，實跟法例脫軌。

在 2006 年，香港空中服務員工會聯盟委託香港社會經濟政策研究所，調查本港航空公司機艙服務員的退休政策以及旅客選取航空公司的主要因素(請參閱附件)。結果發現旅客最重視乃「航空公司的安全紀錄」，其他依次序排列為「機票價錢」，「航班是否準時」等，至於年齡因素則排最低。聯

盟其後舉行記者會，公布了上述調查結果，報告說明了不適當的強制退休年齡會可能使航空公司流失大量熟識航空安全的資深人員，不單嚴重限制空中服務員的職志發展，更對旅客安全構成威脅。並建議有關航空公司應儘快取消 45 歲強制退休的政策，以及政府儘快制訂反年齡歧視的相關法例，促進就業平等機會。聯盟的這個調查結果及建議，當時更引起傳媒廣泛報導。

如行政長官所說，香港沒有天然資源，人力的資源是我們社會和經濟可持續發展的唯一依靠。本會希望督導委員會明白，公司花了這麼多年的時間培訓優秀的員工，就是要發揮僱員的潛能和需要，配合公司與社會的發展。如果未有全民退休保障和完善的社會福利制度，給這班仍然有能力工作，為社會作出貢獻的人，這將變成加重政府和社會的負擔。

所以，本會促請督導委員會努力完成延長退休年齡的研究，令政府盡快立法消除年齡歧視，抗衡人口老化，並着各政策局檢視轄下的相關法例，提高退休年齡，符合成本效益，減輕政府各方面的負擔，真正做到人盡其才，悉用其力。

隨函附上致人口政策督導委員會的信件及附件，請閱覽。

國泰航空公司空中服務員工會
港龍航空空勤人員協會

理事會

謹啟

2014 年 2 月 7 日

人盡其才，悉用其力

致人口政策督導委員會：

國泰航空公司空中服務員工會 及 港龍航空空勤人員協會 (下稱本會)向來關注空中服務員的權益待遇，特別是香港空中服務員行業延長退休年齡的問題。所以，本會想透過是次人口政策諮詢，向督導委員會表達本會對延長退休年齡，以應對人口老化、勞動力下降的意見和建議。

眾所周知，香港是一個生活水平高、通貨持續膨脹的國際大都市。當經濟持續發展時，香港人口老化速度卻加快上升，勞動人口比例下降，稅收亦會相應減少，加重了政府在社會福利和醫療服務上的負擔及開支，為公共財政帶來沉重壓力。

目前，香港的退休年齡介乎 55-60 歲，若與其他先進國家比較，不少國家早已為退休年齡訂立法例，美國有《就業年齡歧視法案》，以保障 40 歲或以上僱員；歐洲國家亦已經調整了退休年齡，以減少在 2008 年金融危機之後，對保障社會預算的壓力。英國及日本、澳洲等地，也分別立例規定公司在招聘和聘用時必須無分年齡向僱員提供平等機會，不可以年齡為理由，強迫他們退休。

附表一的圖表中列出不同國家的法定退休年齡，正正說明工作能力與年齡不會構成直接影響。但是，部份企業管理階層的觀念卻未能與時並進，專以聘請較年輕的人為主；雖然，勞工處有發出僱主指引，但實際上卻沒有法律效力。而現時香港的反歧視法例只涵蓋殘疾、性別、家庭崗位和種族，卻並沒有為退休年齡訂立法例。

現時，國泰空中服務員的退休年齡至 55 歲；而國泰航空的子公司港龍航空，現在仍然是強制性 45 歲退休。航空公司這種做法，嚴重打擊空中服務員的士氣。事實上，年紀漸長，身體強健，擁有人生經驗和社會閱歷，本來應該是優勢，惟在職場上卻是另一回事，很多時候年齡愈長，卻被視為負資產。

可惜公司往往以香港沒有防止年齡歧視法例及不違反香港目前法例為由，而拒絕作出任何承諾。在香港，僱員需在 65 歲時才符合領取強積金資格，惟空中服務員被迫強制提早退休，公司剝奪員工的就業機會，實跟法例脫軌。

在 2006 年，香港空中服務員工會聯盟委託香港社會經濟政策研究所，調查本港航空公司機艙服務員的退休政策 以及旅客選取航空公司的主要因素（請參閱附件）。結果發現旅客最重視乃「航空公司的安全紀錄」，其他依次序排列為「機票價錢」，「航班是否準時」等，至於年齡因素則排最低。聯盟其後舉行記者會，公布了上述調查結果，報告說明了不適當的強制退休年齡會可能使航空公司流失大量熟識航空安全的資深人員，不單嚴重限制空中服務員的職志發展，更對旅客安全構成威脅。並建議有關航空公司應儘快取消 45 歲強制退休的政策，以及政府儘快制訂反年齡歧視的相關法例，促進就業平等機會。聯盟的這個調查結果及建議，當時更引起傳媒廣泛報導。

如行政長官所說，香港沒有天然資源，人力的資源是我們社會和經濟可持續發展的唯一依靠。本會希望督導委員會明白，公司花了這麼多年的時間培訓優秀的員工，就是要發揮僱員的潛能和需要，配合公司與社會的發展。如果未有全民退休保障和完善的社會福利制度，給這班仍然有能力工作，為社會作出貢獻的人，這將變成加重政府和社会的負擔。

所以，本會促請督導委員會努力完成延長退休年齡的研究，令政府盡快立法消除年齡歧視，抗衡人口老化，並着各政策局檢視轄下的相關法例，提高退休年齡，符合成本效益，減輕政府各方面的負擔，真正做到人盡其才，悉用其力。

國泰航空公司空中服務員工會
港龍航空空勤人員協會

理事會

謹啟

2014 年 2 月 7 日

附表一：

國家	男性平均退休年齡	女性平均退休年齡	生效年份
奧地利	65	60	2011
比利時	65	65	2009
中國	60	50-55	2011
丹麥	65-67	65-67	2008
芬蘭	62-68	62-68	2008
法國	62	62	2011
德國	65	65	2008
希臘	67	60-67	2012
冰島	67	67	2007
印度	60	60	2012
愛爾蘭	65-66	65-66	2008
以色列	67	62	2011
意大利	66	66	2013
荷蘭	65-67	65-67	2009
紐西蘭	65	65	2013
挪威	67	67	2011
巴基斯坦	60	60	2007
波蘭	65	60	2013
葡萄牙	65	65	2011
俄羅斯	60	55	2011
新加坡	65	65	2012
西班牙	65	65	2011
瑞典	61-67	61-67	2011
瑞士	65	64	2007
美國	62-67	62-67	2013

附件：

香港航空公司的
空中服務員退休政策

研究報告

呈交

國泰航空公司空中服務員工會

英航香港機艙服務員工會

港龍航空空勤人員協會

香港職工會聯盟

**The Retirement Policy
for Flight Attendants of
Airlines in Hong Kong**

Research Report

Submitted to

Cathay Pacific Airways Flight
Attendants Union

BA Hong Kong International
Cabin Crew Association

Hong Kong Dragon Airlines
Flight Attendants Association

The Hong Kong Confederation of
Trade Unions



社會經濟政策研究所

The Social and Economic Policy Institute

二零零六年三月 • March 2006

香港航空公司的
空中服務員退休政策

**The Retirement Policy for
Flight Attendants of
Airlines in Hong Kong**

研究員：黃和平
研究統籌：蔡建誠

Researcher: WONG Wo Ping
Research Co-ordinator: Franklen
Choi

二零零六年三月 • March 2006

目錄

目錄	6
研究撮要	7
Executive Summary	15
導論	24
旅客意見調查結果.....	27
深入訪談的結果	40
討論	43
結論及建議	45
參考文獻	46
附錄	47
About SEPI.....	53

研究撮要

本研究由國泰航空公司空中服務員工會、英航香港機艙服務員工會、港龍航空空勤人員協會及香港職工會聯盟聯合委託進行。研究目的是探討航空公司現時的強制性退休政策是否適當，包括回顧本港航空公司對空中服務員的聘用及退休政策、調查航空服務使用者在選擇航空公司及評價空中服務員時的考慮因素、初步探討航空公司的退休政策對航空安全的可能影響，及向本港航空公司及香港政府作出政策建議。

本港航空公司對空中服務員的聘用及退休政策

現時香港部份航空公司在聘用空中服務員時，雖然未必明確列出年齡上限，但據業界人士指出，一般來說若應徵者年齡超過三十五至三十八歲，則不予考慮。

在退休年齡方面，以國泰航空公司為例，公司規定空中服務員一律須於四十五歲退休，低於其他航空服務的崗位：本地地勤人員的退休年齡為六十歲，而駕駛倉的工作人員則為五十五歲。

若與其他先進國家比較，則香港的空中服務員的退休年齡亦遠為年輕。例如加拿大的空中服務員，退休年齡為六十歲；受僱於英國英航的空中服務員，退休年齡為六十五歲；而在美國受僱的空中服務員，更沒有退休年齡限制。

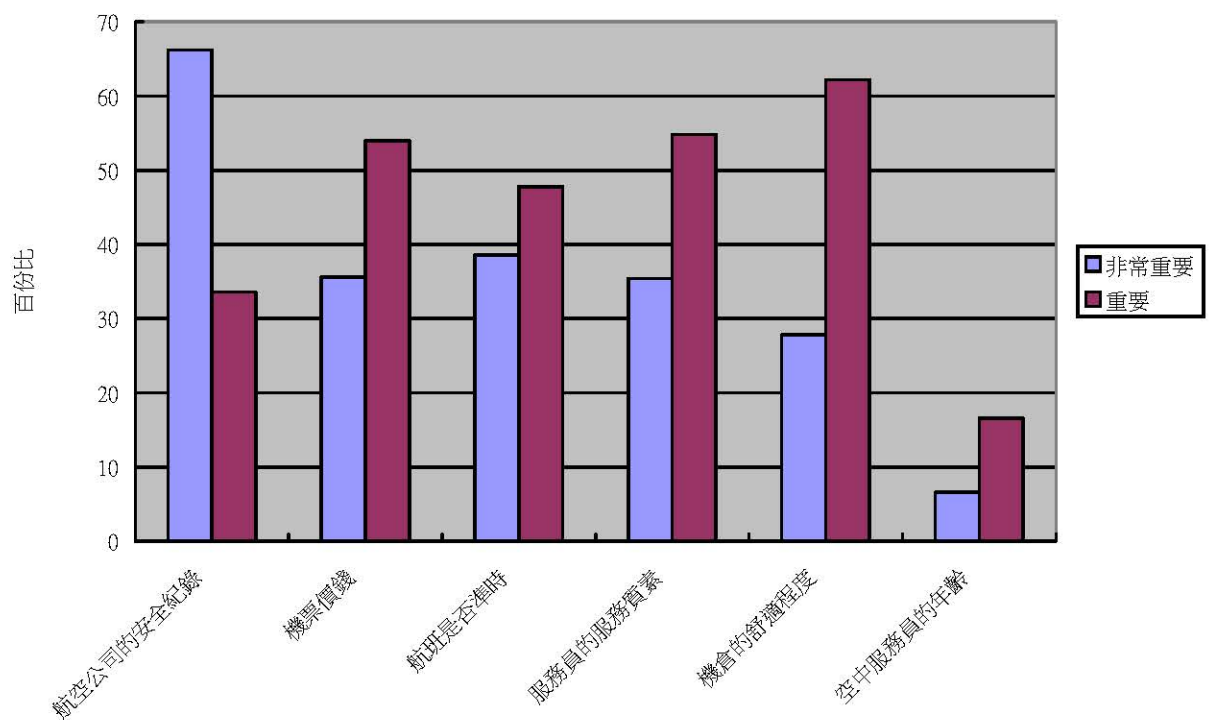
機場使用者的意見調查

為了解現時本港航空公司對空中服務員的退休政策，是否真正回應顧客的訴求，我們進行了一個關於旅客評價航空公司及空中服務員時所採取的準則的量化研究。該研究以標準化問卷調查的形式進行，我們在本年三月十七日至三月二十日期間，於香港國際機場，成功訪問了 500 位十八歲以上的旅客。

被訪者選擇航空公司時所考慮的因素

我們調查被訪者選擇航空公司時所考慮的因素，結果發現，受訪者認為最重要的考慮因素，是航空公司的安全紀錄，超過九成半受訪者認為屬重要或非常重要，亦有近八成至九成人認為機票價錢、航班是否準時，及服務員的服務質素重要或非常重要。此外，亦有八成被訪者認為機倉的舒適程度是重要或非常重要的因素。至於空中服務員的年齡的重要性，則與其他上述項目顯出很大的差別，超過五成半人認為不太重要，近兩成人甚至認為完全不重要，認為非常重要及重要的只有約兩成人。

被訪者選擇航空公司時認為下列因素的重要程度



為方便比較各因素的重要性，我們把答項重新編碼，選擇「完全不重要」定為 1 分，選擇「不太重要」定為 2 分，「重要」定為 3 分，「非常重要」定為 4 分，然後計算各因素的平均分數（分數越高代表被訪者認為越重要）。結果發現，「航空公司的安全紀錄」分數最高，為 3.64 分，其他如「機票票錢」、「航班是否準時」等，也相當重要，分數於 3.17 至 3.26 分之間。至於「航空服務員的年齡」，則重要程度明顯地比其他因素為低，分數只有 2.11 分。詳見下表。

選擇航空公司時所考慮的因素的重要性

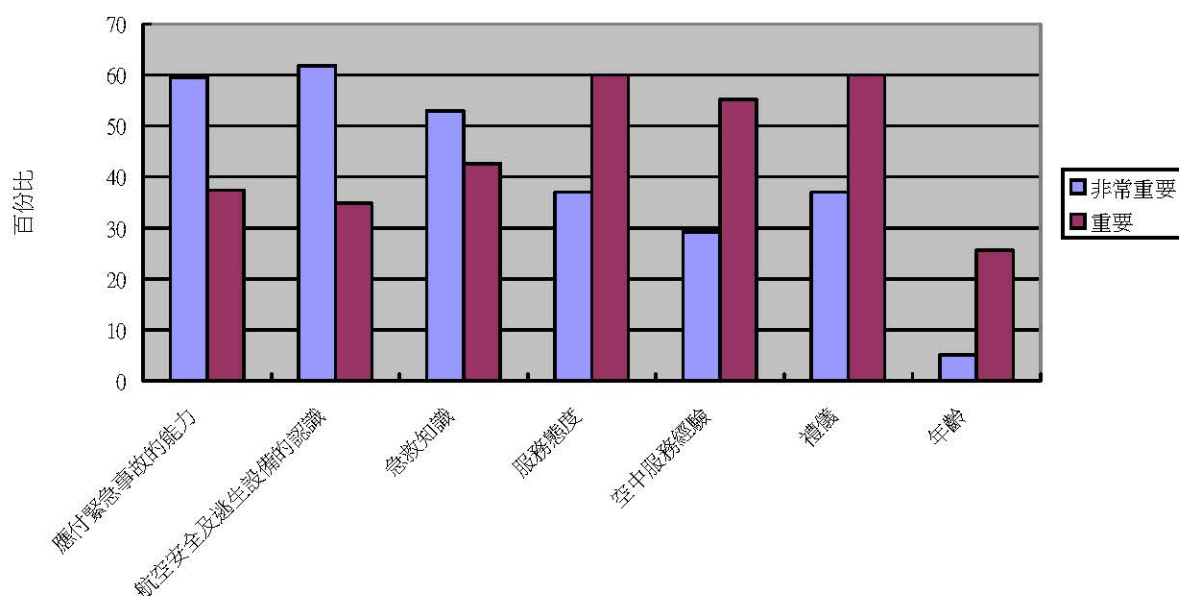
因素	平均分數
航空公司的安全紀錄	3.64
空中服務員的服務質素	3.26
機票價錢	3.25
航班是否準時	3.25
機倉的舒適程度	3.17
空中服務員的年齡	2.11

被訪者評價空中服務員時的準則

我們亦訪問被訪者在評價一位空中服務員的質素時，會根據什麼準則。結果顯示，超過九半被訪者認為服務員應付緊急事故的能力、對航空安全/逃生設備的認識及急救知識、服務員的服務態度及禮儀，是重要或非常重要的準則。亦有八成半被訪者認為服務員的空中服務經驗是評價時重要或非常重要的準則。

然而在服務員的年齡方面，則有五成半人認為年齡對於評價空中服務員的質素是不太重要的準則，更有一成半人認為這是完全不重要的準則。

被訪者評價空中服務員時下列準則的重要程度



我們亦以比較平均分的方式比較各項評價空中服務員的準則的重要性 (4 分最重要，1 分最不重要)，結果發現，最為重要的是「服務員應付緊急事故的能力」，及「服務員對航空安全」、「緊急/逃生設備的認識」，分別為 3.57 及 3.58 分。被訪者亦認為其他如「服務員的禮儀」、「服務員的服務態度」等準則亦相當重要，分數在 3.13 至 3.50 之間。至於「服務員的年齡」，重要性則明顯比其他因素低，只有 2.2 分。詳見下表。

評價服務員的準則的重要性

準則	平均分數
對航空安全、緊急及逃生設備的認識	3.58
應付緊急事故的能力	3.57
服務態度	3.50
急救知識	3.47
禮儀	3.34
空中服務經驗	3.13
年齡	2.20

被訪者對 45 歲強制退休年齡的意見

我們訪問被訪者對於本港某些航空公司要求空中服務員於四十五歲便要退休的意見。結果只有五成人認為適當，但有四成人認為 45 歲的退休年齡太早。而認為太遲的，只有不足百份之五。

航空安全與空中服務員的年資

此外，我們亦以質性研究的方式，與三位資深的航空服務員進行深入訪談，從從業員的角度了解空中服務實際的工作環境及崗位要求，以進一步探討本港航空公司現時的強制性退休政策是否適當。三位服務員的年資分別為十八、二十年及三十年。綜合三位服務員的意見，我們發現空中服務的工作要求，與前述意見調查的結果有很大的吻合，航空安全是空中服務的最重要環節，而資深空中服務

員的存在對保障航空安全極為重要。原因是資深的服務員早已多次於實際經驗中應用相關的安全程序，因此能非常熟練地執行此套程序，而且她/他們在航空經驗中經歷過多次各種的突發事件，因此較能於事件中保持冷靜。而且資深的空中服務員於突發事故中，能夠擔當起領導其他空中服務員的責任，使到整個空中服務員隊能更有效率地應付事件。

結論及建議

我們的研究發現，香港部份航空公司強制空中服務員於 45 歲退休，遠低於航空服務業的其他工作崗位（如地勤人員或駕駛員），也遠低於其他國家（如加拿大、英國或美國）的有關規定。

從問卷調查的結果中，我們可見航空服務的使用者在選擇航空公司時，最為關注的是航空公司的安全問題，而其他因素如價錢、航班是否準時、航空服務員的服務態度等，也是顧客考慮的重要因素，另一方面，航空服務使用者在評價一位空中服務員時，最為注重的也是服務員在確保航空安全的能力（如應付緊急是故的能力、對逃生設備的知識、急救的技巧等），而服務員的服務態度與禮儀等，亦為重要的評價因素。然而，我們的被訪者不論在選擇航空公司，或是評價航空服務員時，服務員的年齡均不是他們考慮的重要因素。

同時，我們在質性研究部份中，再次顯示出空中服務的獨特工作環境對航空安全的高度要求。在這方面來說，較資深的空中服務員的存在對保障航空安全非常重要，因為當出現航空事故時，她/他們可能比經驗不足的空中服務員，更能冷靜及純熟地執行各項應變措施，並擔當更重要的責任。

現時本港部份航空公司對僱用空中服務員的年齡要求，似乎並不反映顧客的需要。以空中服務業來說，不適當的強制退休年齡更可能使業界流失大量熟悉航空安全的資深人員，不但嚴重限制空中服務員的職志發展，更對旅客安全構成威脅。

基於是次研究的發現，我們有下列建議：

1. 鑑於航空服務使用者極為關注航空安全，而空中服務員的經驗為保障航空安全的重要因素，因此航空公司應確認資深的空中服務員，為航空公司的重要資產。
2. 航空公司應檢討現時強制空中服務員必須於 45 歲退休的政策，空中服務員的退休年齡應最少與航空服務行業內其他職業的員工看齊。
3. 航空公司在聘請航空服務員時，應取消年齡上限，並停止以年齡作為決定是否聘用的參考因素。
4. 年齡歧視剝削勞工的職業發展機會，而強制性退休制度更會平白浪費促進香港社會經濟發展的寶貴人力資源。政府應從速立法，禁止年齡歧視，包括在就業範疇方面促進平等機會。

Executive Summary

This study was jointly commissioned by Cathay Pacific Airways Flight Attendants Union, BA Hong Kong International Cabin Crew Association, Hong Kong Dragon Airlines Flight Attendants Association and the Hong Kong Confederation of Trade Unions. The purpose of this study is to assess the appropriateness of retirement policies for flight attendants of local airlines. It includes

- a review of the present recruitment and retirement policies of local airlines;
- a survey of customers' criteria in selecting airlines;
- an exploratory study of the effects of current retirement policies on flight safety; and
- policy recommendations for the consideration of companies and Hong Kong government.

The recruitment and retirement policy of airlines in Hong Kong

Although some airlines in Hong Kong may not openly state any upper age limit during their recruitment of flight attendants, it is common for them not to consider any applicants older than late thirties. In Cathay Pacific the upper age limit is 38. Moreover, many airlines require flight attendants to retire at middle-age. For example, the Cathay Pacific Airways makes it compulsory for flight attendants to retire at 45, while the retirement age of local ground attendants is 60 and that of the cockpit crew is 55. The retirement age among local airlines is even much earlier than the retirement age among airline

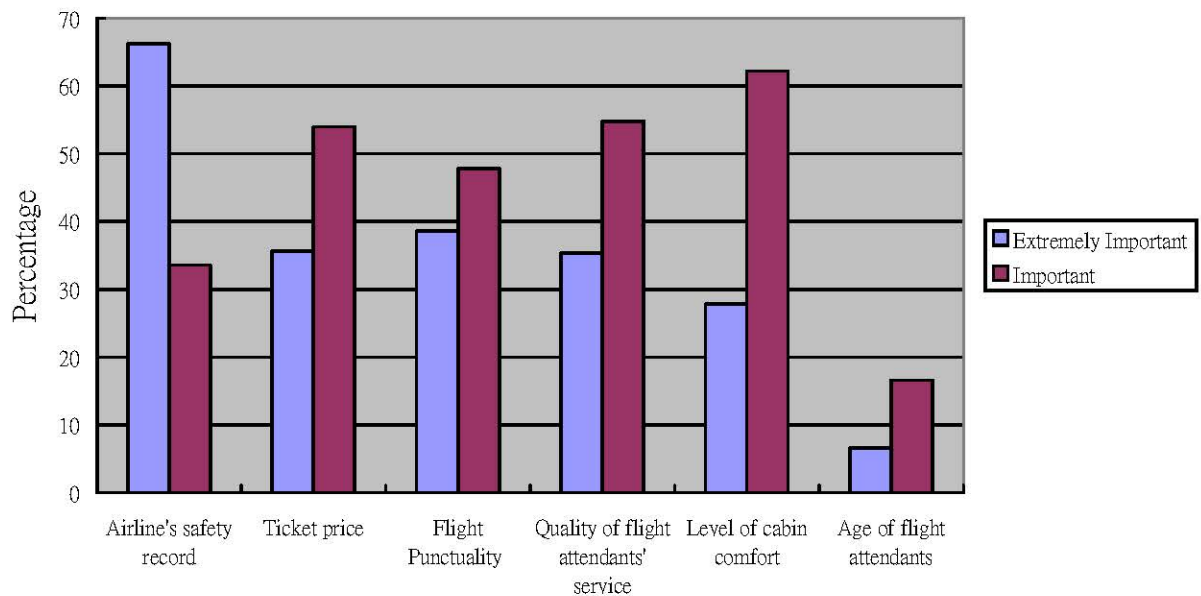
companies outside Hong Kong. For example, the retirement age is 60 for flight attendants employed in Canada, 65 for those BA's flight attendants employed in Britain, and there is no compulsory retirement age for the flight attendants employed in USA.

Survey of airport users

In order to find out whether the retirement policy of local airlines really corresponds to the demands of customers, we have carried out a quantitative research to study customers' criteria in selecting airlines and in evaluating the quality of a flight attendant. From 17/3/2006 to 20/3/2006, we conducted a survey in the Hong Kong International Airport and interviewed 500 airport users by standardized questionnaires.

We find that the factor our respondents considered as the most important in selecting an airline was its safety record. Other factors included ticket price, flight punctuality, the quality of flight attendants' service and level of cabin comfort. More than 80% of respondents considered these factors as important or extremely important. However when asked about the importance of the age of flight attendants, more than 55% of the respondent considered it as "not very important", about 20% considered it as "totally unimportant". In total, only about 20% of the respondents considered the "age" of cabin crew to be extremely important or important factor in selecting an airline.

Factors that the respondents considered important when selecting airlines

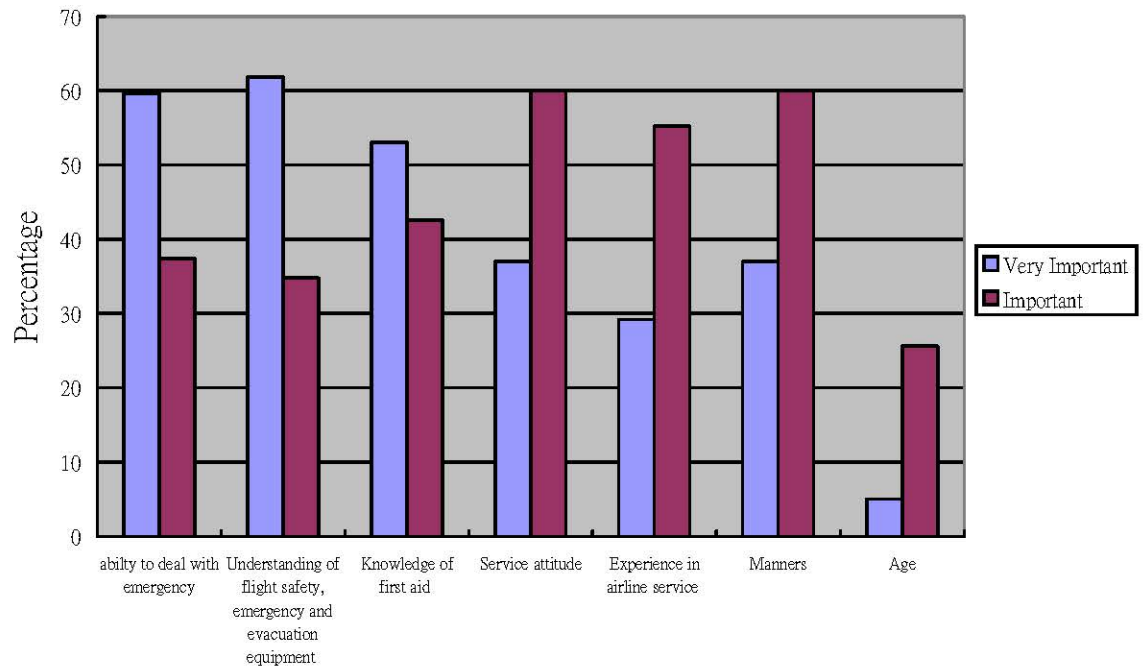


In order to compare the importance of different factors, we converted the answers into scores, i.e. “extremely important” was translated to “4”, “important” to 3, “not very important” to 2 and “totally not important” as 1. We counted the average score of each item and found that airline’s safety record had the higher score of 3.64. Other factors such as ticket price, or flight punctuality were also important. Their scores were between 3.17 and 3.26. “The age of flight attendant” was obviously less important than other factors. Its score was only 2.11.

Factors	Average Score
Airline's safety record	3.64
Quality of flight attendants' service	3.26
Ticket price	3.25
Flight punctuality	3.25
Level of cabin comfort	3.17
Age of flight attendants	2.11

We also investigated the importance of different criteria when our respondents evaluated the quality of a flight attendant. Our respondents considered the attendant's ability to deal with emergencies and her/his understanding of flight safety, emergency and evacuation equipment as the most important criteria. These were followed by attendant's knowledge of first aid and attendant's service attitude, manners and experience in airline service. All the above factors were considered as important or very important by over 85% of respondents. However, in the case of attendant's age, about 55% of the respondents thought that it was not a very importance factor in evaluating the quality of a flight attendant, and about 15% of the respondents even considered it as totally unimportant.

Factors that the respondents considered important when evaluating the quality of a flight attendant



We also compared the relative importance of the criteria by average score method (4 = “most important”, 1 = “least important”). We found that “attendant’s ability to deal with emergencies” and “her/his understanding of flight safety emergency/evacuation equipment” scored the highest which were 3.57 and 3.58 respectively. Our respondents also considered other criteria such as “attendant’s manner” or “her/his service attitude” as important. The scores were between 3.11 and 3.50. The importance attributed to “the attendant’s age” was obviously lower than other criteria. The score was only 2.20.

Factors	Average
Understanding of flight safety, emergency and evacuation equipment	3.58
Ability to deal with emergencies	3.57
Service attitude	3.50
Knowledge of first aid	3.47
Manner	3.34
Experience in airline service	3.13
Age	2.20

We also found that only 50% of our respondents thought that the policy requiring flight attendants to retire at the age of 45 was “just right”. At the same time, 40% of the respondents thought that the age limit was “too early”. Only a few (less than 5%) of the respondents considered it to be “too late”.

Flight safety and Seniority of Flight Attendants

We have also conducted two qualitative in-depth interviews with three senior flight attendants to understand the working environment and job requirements of flight service, in order to further investigate the appropriateness of current retirement policies of airlines. The three respondents have been working in the industry for 18, 20 and 30 years respectively. We find that the presence of experienced flight attendants is extremely important to flight safety. It is because having worked in the cabin environment for considerable period of time, they have actually practiced the safety procedures many times. Their

familiarity with the procedures means that they have more experience to rely on when applying what they learned. It also means that they are more capable of applying this knowledge correctly and efficiently with confidence. Furthermore, as they have experienced different kinds of flight incidents during their working histories, they are capable of remaining calm and disciplined to deal with cases of emergency. An experienced flight attendant can assume a leadership role in assisting the whole team of crew to work as effective and efficient as possible.

Conclusions and Recommendations

Our study finds that the retirement age (mostly 45) of flight attendants in Hong Kong is much lower than the retirement age of other positions in local flight service industry as well as flight attendants in other countries, like Canada, Britain or USA.

According to our survey, we find that people considered safety record as the most important factor when they chose airlines. They also thought that other factors such as ticket price, flight punctuality or attendants' service quality were important. Similarly, when they evaluated the quality of a flight attendant, they also considered factors relating to flight safety as the most important. Other factors such as the attendant's service attitude and manners were also important factors. However, age was not a significant factor for the respondents in either choosing an airline or evaluating a flight attendant.

Furthermore, our in-depth interviews inform us that the more experienced a flight attendant is, the more effective she/he can apply safety procedures,

implying that she/he can assume a leadership role in case of emergencies.

The analysis above shows that, the retirement policy of local airlines does not reflect the needs of their customers. Requiring flight attendants to retire at an early age restricts the career development of experienced flight attendants, wasting the airline companies valuable resources and may even have an impact on flight safety standards.

Based on the results of the study, we recommend the following:

1. Since most airline passengers are very concerned about flight safety, and our study shows that seniority in airline service enhances the ability of flight attendants to handle cases of emergencies, Hong Kong's airlines should recognize that experienced flight attendants are important assets to the industry.
2. Airlines should immediately reevaluate the policy of compulsory retirement. The retirement age of flight attendants should not be lower than that of other positions in flight service industry.
3. When an airline recruits candidates for flight attendant positions, they should abolish the upper age limit. Age should not be used as a criterion in selecting candidates.
4. Age discrimination deprives workers of a reasonable career life. Compulsory retirement even makes matters worse, as human resources vital to the

society's economy are wasted instead of being retained and treasured. The Hong Kong Government should hasten to make discrimination on grounds of a person's age illegal as soon as possible, and promote equal opportunities in the field of employment.

導論

現時香港部份航空公司在聘請空中服務員時，設有年齡上限，而當空中服務員到達某個年齡(如 45 歲)後，更會被強制要求退休。

本研究由國泰航空公司空中服務員工會、英航香港機艙服務員工會、港龍航空空勤人員協會及香港職工會聯盟聯合委託進行。本研究的目的，是探討航空公司現時的退休政策是否適當。本研究報告的內容主要分作以下四個部份：

- 一. 回顧本港航空公司對空中服務員的聘用及退休政策；
- 二. 調查航空服務使用者在選擇航空公司及評價空中服務員時，服務員的年齡是否一項重要考慮因素；
- 三. 初步探討航空公司的退休政策對航空安全的可能影響；
- 四. 向本港航空公司及香港政府作出政策建議。

文獻回顧

近年，國外對強制退休制度所帶來的問題，愈趨關注。根據英國的研究指出，過早的退休年齡，會浪費社會中非常寶貴的人力資源，減低社會的生產力。據估計，由於強制退休及其他帶有年齡歧視的聘用政策，使到英國每年損失三至八億英鎊(Performance and Innovation Unit, 2000)。而研究顯示，企業制定出過早的退休年齡，是由於企業管理階層存有年齡歧視 (Ducan and Loreto, 2004)。Oswick 和 Rosenthal (2001) 的研究指出，管理階層很多時會對不同工種建構出一「合適年齡」的設想，員工若低於或高於這「合適年齡」而從事此項工作，管理階層便會先入為主地認為該員工過於年輕或過於年老而不能勝任，卻不考慮員工的實際

工作表現。Ducan and Loreto (2004) 對英國僱員的研究更指出，年齡歧視與性別歧視很多時兩者二合為一，女性會比男性更容易被認為年齡「過老」，而受到就業上的歧視及排斥。

本港航空公司對空中服務員的聘用及退休政策

現時香港部份航空公司在聘用空中服務員時設有年齡上限，更強制到達一定年齡的服務員退休，這種做法是否適當值得商榷。

在聘用年齡方面，雖然航空公司未必會在招募員工時明確列出年齡上限，但據業界人士指出，一般來說若應徵者年齡超過三十五至三十八歲，則不予考慮。至於退休年齡方面，以國泰航空公司為例，據公司有關退休政策的文件顯示，在一九九三年以前，該航空公司規定空中服務員的退休年齡根據合約為四十五歲至五十五歲，服務員亦可以選擇提早於四十歲或服務滿十年後退休。一九九三年以後，則所有空中服務員均一律須於四十五歲退休。比較其他崗位，本地地勤人員的退休年齡為六十歲，而駕駛倉的工作人員則為五十五歲，由此可見就算在同一行業內，空中服務員的退休年齡亦遠比其他工種為低。

若與其他國家的情況比較，則香港空中服務員的退休年齡亦遠為年輕，例如空中服務員若在加拿大受僱，其退休年齡為六十歲；若在英國受僱於英航，則退休年齡為六十五歲；若在美國受僱，更沒有退休年齡限制，甚至有空中服務員工作至八十歲仍可繼續服務。

研究方法

本研究方法分為問卷調查及深入訪談兩部份。

為了解現時本港航空公司空中服務員的退休政策，是否真正回應顧客的訴求，我們進行了一個關於旅客評價航空公司及空中服務員時所採取的準則的量化研究。該研究以標準化問卷調查的形式進行，我們在本年三月十七日至三月二十日期間，於香港國際機場，成功訪問了 **500** 位十八歲以上的旅客。

此外，我們亦以質性研究的方式，與三位資深的航空服務員進行深入訪談，以從從業員的角度了解空中服務實際的工作環境及崗位要求，以進一步探討本港航空公司現時的強制性退休政策是否適當。

旅客意見調查結果

被訪者基本資料

在是次調查的 500 位機場使用者中，男女約各佔一半，年齡由十八歲至六十五歲以上不等，其中約五成為 25-44 歲，國籍方面，有超過六成的被訪者報稱國籍為中國或香港，而其餘約四成則包括英國、美國、泰國、印尼、澳洲等多個國家。此外，近九成的被訪者最近一次旅程是乘搭經濟客位，而亦有小部份乘坐商務或頭等機位的受訪者。最後，被訪者過去十二個月乘搭航機的次數由零次至六次以上不等，其中以 1-2 次最多，佔超過 5 成被訪者。詳情見下表。

性別

	頻數	百分比
男	260	52
女	240	48
合計	500	100

年齡

	頻數	百分比
18-24 歲	74	14.8
25-34 歲	141	28.2
35-44 歲	134	26.8
45-54 歲	88	17.6
55-64 歲	43	8.6

65 歲或以上	20	4.0
合計	500	100

被訪者報稱國籍

	頻數	百分比
中國	188	37.6
香港	132	26.4
台灣	34	6.8
菲律賓	23	4.6
英國	22	4.4
泰國	17	3.4
澳洲	12	2.4
新加坡	10	2.0
加拿大	10	2.0
日本	7	1.4
馬來西亞	5	1.0
印尼	5	1.0
法國	5	1.0
美國	5	1.0
其他	20	4.0
拒答/漏答	5	1.0
合計	500	100

過去十二個月乘飛機次數

	頻數	百分比
0 次	63	12.6
1 次	132	26.4
2 次	127	25.4
3 次	51	10.2
4 次	41	8.2
5 次	15	3.0
6 次或以上	54	10.8
拒答/ 漏答	4	0.8
合計	500	100

機位類別(最近一次乘飛機)

	頻數	百分比
經濟	445	89.0
商務	36	7.2
頭等	10	2.0
不適用	9	1.8
合計	500	100

被訪者選擇航空公司的考慮因素

我們首先調查被訪者選擇航空公司時所考慮的因素，被訪者需考慮我們列出的因素是否影響他們選擇航空公司的重要因素，從而在非常重要、重要、不太重要和完全不重要四個選項中作出選擇。在我們列出的七點因素中，受訪者認為最

重要的，是航空公司的安全紀錄，超過六成受訪者認為非常重要，三成人認為重要。然後機票價錢、航班是否準時，及服務員的服務質素的重要程度相若，約有三成半人認為非常重要，四成半至五成半人認為重要。再其次是機倉的舒適程度，約有兩成被訪者認為非常重要，六成認為重要。

航空公司的安全紀錄

	頻數	百分比
非常重要	331	66.2
重要	158	31.6
不太重要	11	2.2
完全不重要	0	0
合計	500	100

機票價錢

	頻數	百分比
非常重要	178	35.6
重要	270	54.0
不太重要	49	9.8
完全不重要	3	0.6
合計	500	100

航班是否準時

	頻數	百分比
非常重要	193	38.6

重要	239	47.8
不太重要	66	13.2
完全不重要	2	0.4
合計	500	100

服務員的服務質素

	頻數	百分比
非常重要	177	35.4
重要	274	54.8
不太重要	49	9.6
完全不重要	0	0
合計	500	100

機倉的舒適程度

	頻數	百分比
非常重要	139	27.8
重要	311	62.2
不太重要	50	10
完全不重要	0	0
合計	500	100

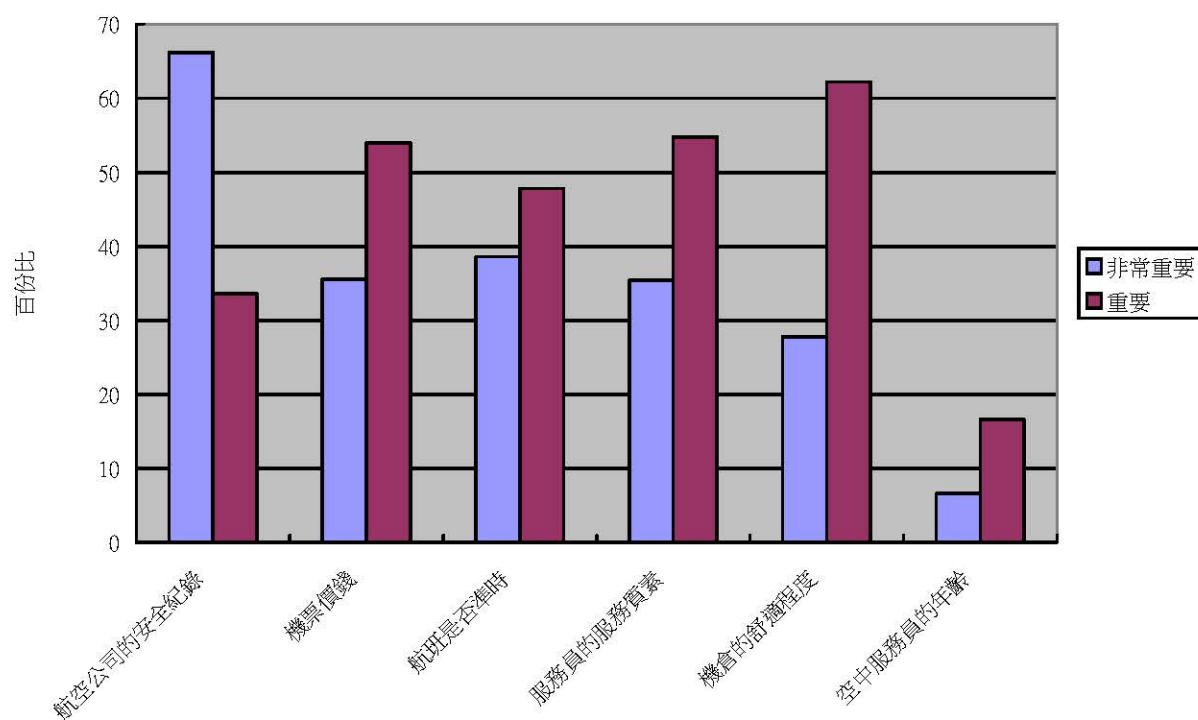
至於空中服務員年齡的重要性，則與其他上述項目顯出很大的差別，超過五成半人認為不太重要，近兩成人認為完全不重要。認為非常重要及重要的合共只有約兩成人。

空中服務員的年齡

	頻數	百分比
非常重要	33	6.6
重要	83	16.6
不太重要	294	58.8
完全不重要	90	18
合計	500	100

為方便比較各項因素的重要程度，我們把被訪者在各項因素中，選擇非常重要與重要的百分比以棒形圖列出。

被訪者選擇航空公司時認為下列條件的重要程度



為方便比較各因素的重要性，我們把答項重新編碼，選擇「完全不重要」定為 1 分，選擇「不太重要」定為 2 分，「重要」定為 3 分，「非常重要」為定為 4 分，然後計算各因素的平均分數（分數越高代表被訪者認為越重要）。結果發現，「航空公司的安全紀錄」分數最高，為 3.64 分，其他如「機票票錢」、「航班是否準時」等，也相當重要，分數於 3.17 至 3.26 分之間。至於「航空服務員的年齡」，則重要程度明顯地比其他因素為低，分數只有 2.11 分。詳見下表。

選擇航空公司時所考慮的因素的重要性

因素	平均分數
航空公司的安全紀錄	3.64
空中服務員的服務質素	3.26
機票價錢	3.25
航班是否準時	3.25
機倉的舒適程度	3.17
空中服務員的年齡	2.11

被訪者評價空中服務員時採用的標準

我們亦訪問被訪者在評價一位空中服務員的質素時，會根據什麼準則，被訪者亦須對我們列出的準則，選擇非常重要、重要、不太重要，和非常不重要幾個答項。

在我們列出的七種因素中，被訪者認為對於一個空中服務員最為重要的，是

她/他應付緊急是故的能力，以及她/他對航空安全/逃生設備的認識，兩者均有約六成人認為非常重要，近四成人認為重要。其次為服務員的急救知識及服務員的服務態度，兩者均約有五成多人表示非常重要，四成多人表示重要。再其次為空中服務員的禮儀及服務員的空中服務經驗，兩者有三成半人認為非常重要，約六成成人認為重要。

服務員應付緊急事故的能力

	頻數	百分比
非常重要	298	59.6
重要	185	37.4
不太重要	15	3.0
完全不重要	0	0
合計	500	100

空中服務員對航空安全及緊急逃生設備的認識

	頻數	百分比
非常重要	309	61.8
重要	174	34.8
不太重要	16	3.2
完全不重要	1	0.2
合計	500	100

服務員的急救知識

	頻數	百分比
非常重要	265	53.0

重要	213	42.6
不太重要	22	4.4
完全不重要	0	0
合計	500	100

服務員的服務態度

	頻數	百分比
非常重要	185	37.0
重要	385	60.0
不太重要	15	3.0
完全不重要	0	0
合計	500	100

服務員的空中服務經驗

	頻數	百分比
非常重要	146	29.2
重要	276	55.2
不太重要	74	14.8
完全不重要	4	0.8
合計	500	100

服務員的禮儀

	頻數	百分比
非常重要	185	37.0
重要	385	60.0
不太重要	15	3.0
完全不重要	0	0
合計	500	100

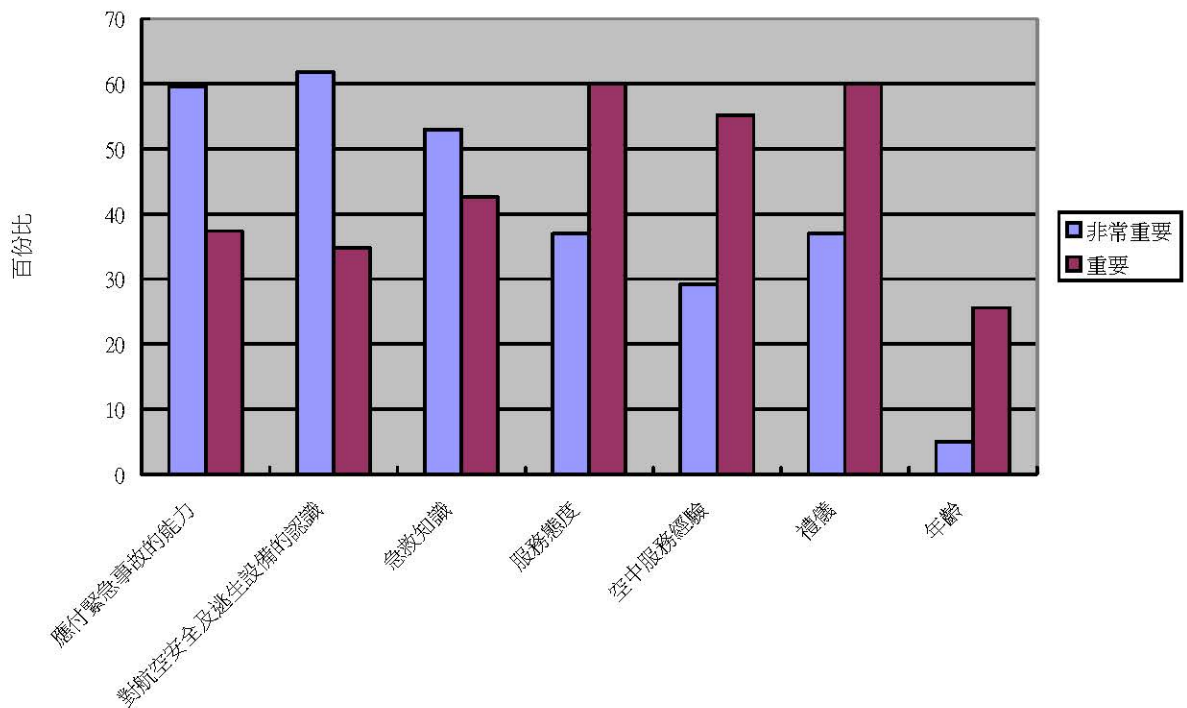
上述六組因素，全部均有超過八成人認為重要或非常重要，然而在服務員的年齡方面，則有五成半人認為年齡對於評價空中服務員的質素是不太重要的因素，更有一成半人認為這是完全不重要的因素。

服務員的年齡

	頻數	百分比
非常重要	25	5
重要	123	25.6
不太重要	279	54.8
完全不重要	73	14.6
合計	500	100

我們亦把選擇非常同意與同意的百份比以棒形圖列出

被訪者評價空中服務員時下列準則的重要程度



我們亦以比較平均分的方式比較各項評價空中服務員的準則的重要性 (4 分最重要, 1 分最不重要), 結果發現, 最為重要的是「服務員應付緊急事故的能力」, 及「服務員對航空安全」、「緊急/逃生設備的認識」, 分別為 3.57 及 3.58 分。被訪者亦認為其他如「服務員的禮儀」、「服務員的服務態度」等準則亦相當重要, 分數在 3.13 至 3.50 之間。至於「服務員的年齡」, 重要性則明顯比其他因素低, 只有 2.2 分。詳見下表。

評價服務員的準則的重要性

準則	平均分數
對航空安全、緊急及逃生設備的認識	3.58
應付緊急事故的能力	3.57
服務態度	3.50
急救知識	3.47
禮儀	3.34
空中服務經驗	3.13
年齡	2.20

被訪者對 45 歲強制退休年齡的意見

最後，我們訪問被訪者對於本港某些航空公司要求空中服務員於四十五歲便要退休的意見。被訪者須回答 45 歲的退休年齡是太早、適當、還是太遲。結果，只有五成人認為適當，但有四成人認為 45 歲的退休年齡太早。而認為太遲的，只有不足百份之五。

45 歲的退休年齡是否適當

	頻數	百分比
太早	209	41.8
適當	269	53.8
太遲	20	4.0
拒答/漏答	2	0.4
合計	500	100

小結

上述調查發現，被訪者不論在選擇航空公司或是評價空中服務員時，首要考慮的均是與航空安全有關的因素或準則，其餘如機倉的舒適度、服務員的服務態度等，也是他們重要的考慮因素。相反，他們對航空服務員的年齡並不重視，更有四成的被訪者，認為現在部份航空公司實施了過早的強制退休年齡。由此可見，航空公司現時聘用空中服務員時的年齡規定及強制退休政策，是非常值得商榷的。

深入訪談的結果

為探討航空安全與空中服務員經驗的關係，我們與三位空中服務員進行了深入訪談。服務員的資料詳見下表。

被訪服務員

被訪者代號	年資
April	18
May	20
June	30

綜合三位服務員的意見，我們發現空中服務的工作要求，與前述意見調查的結果有很大的吻合，航空安全是空中服務的最重要環節，而資深空中服務員的存在對保障航空安全極為重要。原因主要有三點。

其一，空中服務員的最重要職責，就是當發生緊急事故時，執行適當的安全程序，以保障搭客安全。現時航空公司對於空中的緊急事故，雖有一套既定的程序守則，要求各空中服務員於受訓時熟習此套守則，然而，若未曾經歷過對守則的實際應用，未必能於突發事件中按守則行事。**April** 指出：

以我地公司嘅航空守則嚟講，有乜嘢你都要依住守則做㗎啦，做唔到呢，你就唯有企係度。一個經驗淺嘅人做左一兩年，有啲乜嘢事嘅話，佢根本唔知點應對，佢腦裡面會淨係覺得，**training school** 叫我點做咪點做。佢跟到就做，跟唔到就企左係度，或者佢連度門都唔識得開㗎。

相反，當真正發生事故時，較資深的服務員由於經過日積月累的訓練，而且

早已多次於實際經驗中應用此套守則，因此能非常熟練地執行此套程序。**May** 以下文作比喻：

咁當然你航空服務好有經驗嘅話，(發生事故時)你差不多好似你日日入你間屋咁，你知道點做掂間屋啲嘢啦，同埋啲嘢早已經入曬你個腦啦，中國人有句老話：「食鹽都多個你食米啦」。

April 亦說：

呢啲事故，我地成日番去 **training**，聽聽埋埋，或者親身經歷過啲啲事，(處理的方法) 我地就會由經驗累積番嚟。

其二，面對突發事時，經驗不足的空中服務員可能會過於緊張，而只以本能反應應付事件。較資深的服務員由於在航空經驗中曾經歷過多次各種的突發事件，因此較能於事件中保持冷靜，並根據安全守則作出反應。**May** 以她過去的經驗舉例：

好似我嘅過去經驗，我地接到有個恐嚇，機上有炸彈，我地做左咁耐呢，會以好冷靜嘅方法去處理個啲事情。

June 亦指出：

如有突發事件，經驗淺嘅服務員根本上只能以本能作出反應。相反一個資歷深嘅服務員，佢經歷過呢啲事，佢會停低，然後諗下應該點做。好似例如架飛機發生火警，一個資歷淺嘅服務員可能就會本能咁撲去救火，但係事實上佢係唔係應該咁做呢？

其三，因為上述原因，較資深的空中服務員於突發事故中，能夠負起領導其

他空中服務員的責任。當機長因突發事故而不能發出指令時(如通訊系統失靈或航機機身斷裂時)，較資深的空中服務員的領導角色便顯得更為重要。**May** 指出如果發生事故，而機上沒有資深空中服務員時的情形：

(服務員隊伍)會亂，會比較恐慌，佢地會自己顧自己先啦。老臣子(如果在機上) 佢地會覺得呢啲係我嘅責任，我一定要領導啲服務員點樣去應對。

April 亦表達類似意見：

即如果無資深嘅，成班機都是經驗淺嘅，咁肯定成班機無曬龍頭，如果啲經驗淺嘅都「騰曬雞」唔知點做嘅，有啲資深嘅服務員係度，(經驗淺嘅服務員)可能會依靠佢地多啲。

從上述的訪問中我們可以發現，當遇到突發事故時，資深的空中服務員不但有較高的處理能力，更有指導經驗較淺的服務員、讓他們能冷靜及正確應付事故的作用。而我們的被訪者亦強調，這些處理及領導能力，只能依靠經驗累積而來，即使航空公司如何加強新入職服務員的訓練，也不能達到相同的效果。

討論

我們的研究發現，香港部份航空公司強制空中服務員於 45 歲退休，遠低於航空服務業的其他工作崗位（如地勤或駕駛員），也遠低於其他國家（如加拿大、英國或美國）的有關規定。

從問卷調查的結果中，我們可見航空服務的使用者在選擇航空公司時，最為關注的是航空公司的安全問題，而其他因素如價錢、航班是否準時、航空服務員的服務態度等，也是顧客考慮的重要因素。此外，航空服務使用者在評價一位空中服務員時，最為注重的也是服務員在確保航空安全的能力(如應付緊急是故的能力、對逃生設備的知識、急救的技巧等)，而服務員的服務態度與禮儀等，亦為重要的評價因素。

然而，我們的被訪者不論在選擇航空公司，或是評價航空服務員時，服務員的年齡均不是他們考慮的重要因素。

同時，我們在質性研究部份中，再次顯示出空中服務的獨特工作環境對航空安全的高度要求。在這方面來說，較資深的空中服務員的存在對保障航空安全非常重要，因為當出現航空事故時，她/他們可能比經驗不足的空中服務員，更能冷靜及純熟地執行各項應變措施，並擔當更重要的責任。

現時本港部份航空公司對聘用空中服務員的年齡要求，似乎不能反映航空服務使用者的需要，而現時退休年齡甚早的強制性退休政策，更可能阻礙建立一隊資深的空中服務員隊伍，間接影響了航空安全。

在文獻回顧中，我們提到的研究指出，不少公司的管理層往往由於對某工種有一所謂「合適年齡」的假像，從而推出帶有年齡歧視的政策，女性僱員面對的問題更為嚴重。作為一個僱用較多女性的職業，現時航空公司對空中服務員所採取的聘用及退休政策，亦有可能源自上述這種「合適年齡」的迷思。問題是年齡與工作能力未必有必然關係。

就空中服務業來說，不適當的強制退休年齡更可能使業界流失大量熟悉航空安全的資深人員，對旅客安全構成威脅。

結論及建議

基於是次研究的發現，我們有下列建議：

1. 鑑於航空服務使用者極為關注航空安全，而空中服務員的經驗為保障航空安全的重要因素，因此航空公司應確認資深的空中服務員，為航空公司的重要資產。
2. 航空公司應檢討現時強制空中服務員必須於 45 歲退休的政策，空中服務員的退休年齡應最少與航空服務行業內其他職業的員工看齊。
3. 航空公司在聘請航空服務員時，應取消年齡上限，並停止只以年齡作為決定是否聘用的參考因素。
4. 年齡歧視剝削勞工的職業發展機會，而強制性退休制度更會平白浪費促進香港社會經濟發展的寶貴人力資源。政府應從速立法，禁止年齡歧視，包括在就業範疇方面促進平等機會。

參考文獻

Duncan, Colin and Loretto, Wendy . (2004) Never the Right Age? Gender and Age-Based Discrimination in Employment. *Gender, Work and Organization*. 11,1,95-115.

Oswick, C. and Rosenthal, P. (2001) Towards a relevant theory of age discrimination in Employment. In Noon, M. and Ogbonna, E. (eds), *Equality, Diversity and Disadvantage in Employment*, pp. 156–71. Basingstoke: Palgrave.

Performance and Innovation Unit (2000) *Winning the Generation Game*. London: The Stationary Office.

附錄

問卷樣本〔中文繁體版〕

問卷編號: _____

先生/女士，我地而家正進行一項有關旅客如何選擇航空公司的意向調查，麻煩可不可以阻你一兩分鐘時間接受我地訪問？請問你係咪年滿 18 歲或以上呢？

1. 你在考慮乘搭哪一間航空公司的班機時，下列各項因素有幾重要呢？

- | | | | | |
|----------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| (a) 機票價錢 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (b) 航空公司的安全紀錄 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (c) 航班是否準時 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (d) 機倉的舒適程度 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (e) 空中服務員的服務質素 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (f) 空中服務員的年齡 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |

2. 當你去評價一位空中服務員的質素時，下列各項因素有幾重要呢？

- | | | | | |
|-------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| (a) 服務員應付緊急事故的能力 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (b) 服務員的年齡 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (c) 服務員的急救知識 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (d) 服務員對航空安全、緊急及逃生設備的認識 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (e) 服務員的空中服務經驗 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (f) 服務員的禮儀 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (g) 服務員的服務態度 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |

3. 本港目前部份航空公司硬性規定空中服務員必須於 45 歲退休。你認為這個強制退休年齡是太早、適當還是太遲？

☐太早 ☐適當 ☐太遲

個人資料

4. 國籍： _____

5. 性別： ☐M / ☐F

6. 年齡： ☐18-24 歲 ☐25-34 歲 ☐35-44 歲 ☐45-54 歲 ☐55-64 歲 ☐65 歲或以上

7. 過去 12 個月曾搭乘飛機次數（來回當 1 次計）：_____

8. 上次乘坐機位類別： ☐經濟 ☐商務 ☐頭等

***全卷完，謝謝合作

問卷樣本〔中文簡體版〕

问卷编号: _____

先生/女士，我地而家正进行一项有关旅客如何选择航空公司的意向调查，麻烦可不可以阻你一两分钟时间接受我地访问？请问你系咪年满 18 岁或以上呢？

2. 你在考虑乘搭哪一间航空公司的班机时，下列各项因素有几重要呢？

- | | | | | |
|----------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| (g) 机票价钱 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (h) 航空公司的安全纪录 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (i) 航班是否准时 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (j) 机仓的舒适程度 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (k) 空中服务员的服务质素 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |
| (l) 空中服务员的年龄 | ☐ 非常重要 | ☐ 重要 | ☐ 不太重要 | ☐ 完全不重要 |

2. 当你去评价一位空中服务员的素质时，下列各项因素有几重要呢？

(h) 服务员应付紧急事故的能力 ☐非常重要 ☐重要 ☐不太重要 ☐完全不重要

(i) 服务员的年龄 ☐非常重要 ☐重要 ☐不太重要 ☐完全不重要

(j) 服务员的急救知识 ☐非常重要 ☐重要 ☐不太重要 ☐完全不重要

(k) 服务员对航空安全、紧急及逃生设备的认识 ☐非常重要 ☐重要 ☐不太重要 ☐完全不重要

(l) 服务员的空中服务经验 ☐非常重要 ☐重要 ☐不太重要 ☐完全不重要

(m) 服务员的礼仪 ☐非常重要 ☐重要 ☐不太重要 ☐完全不重要

(n) 服务员的服务态度 ☐非常重要 ☐重要 ☐不太重要 ☐完全不重要

3. 本港目前部份航空公司硬性规定空中服务员必须于 45 岁退休。你认为这个强制退休年龄是太早、适当还是太迟？

☐太早 ☐适当 ☐太迟

个人资料

4. 国籍： _____

5. 性别： ☐M / ☐F

6. 年龄： ☐18-24 岁 ☐25-34 岁 ☐35-44 岁 ☐45-54 岁 ☐55-64 岁 ☐65

岁或以上

7. 过去 12 个月曾搭乘飞机次数(来回当 1 次计): _____

8. 上次乘坐机位类别： ☐经济 ☐商务 ☐头等

***全卷完，谢谢合作

問卷樣本〔英文版〕

Questionnaire No: _____

Excuse me, sir/madam. We are currently conducting a survey on how customers select an airline. May I trouble you for a few minutes to answer some questions? May I ask if you are aged 18 or above?

3. When you are considering which airline to fly with, how important are the following factors?

	Extremely Totally important	Important	Not very important
(m) Ticket price	☐	☐	☐
(n) Airline's safety record	☐		
(o) Flight punctuality	☐	☐	☐
(p) Level of cabin comfort	☐		

(q) Quality of flight attendants' service	☐	☐	☐
	☐		
(r) Ages of flight attendants	☐	☐	☐
	☐		
	☐	☐	☐
	☐		
	☐	☐	☐
	☐		

2. When you are evaluating the quality of a flight attendant how important are the following?

	Extremely Totally important Unimportant	Important	Not very important
(o) Attendant's ability to deal with emergencies	☐ ☐	☐	☐
(p) Attendant's age			
(q) Attendant's knowledge of first aid	☐	☐	☐
(r) Attendant's understanding of flight safety, emergency and evacuation equipment	☐ ☐	☐	☐
(s) Attendant's experience in airline service	☐ ☐	☐	☐
(t) Attendant's manners			
(u) Attendant's service attitude	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐

3. In Hong Kong at present, some airways make it compulsory for flight attendants to retire at 45. Do you think this compulsory retirement age is too early, just right, or too late?

☐ Too early

☐ Just Right

☐ Too late

Personal Information

4. **Nationality :** _____

5. **Gender :** ☐ M / ☐ F

6. **Age :** ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55-64 ☐ 65 or
above

7. **Number of flights taken in the past 12 months (Round trip counts as one flight):** _____

8. **Class of last flight:** ☐ Economy class ☐ Business class ☐ First
class

End of questionnaire. Thank you for your cooperation

About SEPI

The Social and Economic Policy Institute (SEPI) is a research organization founded in January 2000 by a group of academics, researchers, and unionists. They felt that there was a pressing need to promote social and economic development by broadening the public debate through disseminating a critical volume of progressive analyses on the social impacts of social and economic policies. For this reason, the core mission of SEPI is set out to develop as a think-tank for the public policies in Hong Kong. It is registered as a non-profit-making limited company, operates and raises funds independently.

Unlike most other academic institutions such as the universities, most of the research projects undertaken by SEPI aim consciously to serve the long-term interests of Hong Kong society. Its methods for ensuring the standard of its research methodologies and relevancy of policy recommendations include the use of a research task force which comprises university scholars and competent researchers, coupled with active consultations with outside experts, NGOs and other target groups in different phases of research. In serving its constituency SEPI has also developed partnerships with many community organizations.

To date, SEPI is the only research institute with such mandate in Hong Kong.

社會經濟政策研究所

The Social and Economic Policy Institute Limited