



▲關鄭麗敏的工作生涯多姿多采，曾任職雜誌、電視、電影、廣告、公關、政府及商業機構。

香港機場的中樞神經

關鄭麗敏

73新亞·新聞

中大新聞系，為香港培養不少出色的專業人才。

除了新聞傳播業，公關傳訊業亦不乏猛人，

許多資深公關人才，都先從事新聞工作，

再成為傳訊專業人員。

關鄭麗敏就是在同門師兄指點下，

先窺新聞業的堂奧，再進入政府任職，

輾轉到公營機構，

再成為香港機場管理局的傳訊主管。

去年二月底，關鄭麗敏到機場管理局走馬上任，隨即遇上了「沙士」，香港被宣布為疫區，偌大的機場頓時水靜鵝飛，可謂首當其衝。疫潮帶來的難題千頭萬緒，她還未站穩陣腳，便要肩負聯絡眾多不同部門、團結四萬五千名機場員工的重任。機場要上下齊心，對抗疫症的各项衝擊，傳訊部門發揮了重大功能。

沙士期間，機場門可羅雀，卻仍要繼續全天候廿四小時運作，機管局工作卻不因而減輕，反更加繁重。機場上各機構均向機管局索求工作指引，例如工作人員應否帶口罩，機場零食店可否繼續讓顧客試食……事無大小都有待安排，傳訊部門仿如中樞神經，讓整個機構能協調運作。

是禍是福？

「當時大家對沙士病毒瞭解不多，難免不知所措，但不代表機管局失去指揮能力。機管局一向都有應變守則，以應付各類突發事件。沙士爆發後，機場立即按照應付傳染



病的守則，協調上下人員，保障員工健康，並防範傳染病從機場散播。」隨著疫情發展，防疫措施升級，為了讓部門了解彼此情況，傳訊部門透過電郵、報告板，發放最新資訊，亦安排交流會，讓機場員工有機會分享防疫經驗，互相扶持，彼此激勵，攜手共渡難關。

疫症過後，機場員工習慣了閱讀機管局傳訊部的定期通訊，掌握機場動向，以及了解機場上其他機構的情況；而這種通訊形式，利便工作之餘，又增加員工對機場的歸屬感。自此，傳訊部門每星期仍發送機場消息予各崗位人員。「記得初來時，只覺得機場其大無比。我一向沒有方向感，更試過在客運大樓迷途。對於機場上眾多公司及機構，一時之間，也覺得不容易建立關係。但沙士一役，雖然難關重重，卻加深了整個機場的凝聚力。危機當前，反而可更快掌握各部門工作，奠下良好的溝通基礎。」

「我們的機場」

機管局的傳訊部門，負責的不只是機管局的傳訊工作，而是整個位於赤角的香港國際機場的內外關係。香港國際機場由政府耗巨資興建，是旅客接觸香港的第一個印象，亦反映香港作為國際都會的地位。「我們希望香港國際機場，能令香港人引以為傲。」關鄭麗敏說這是機管局的方向，也是傳訊部門一直努力的目標。

這個目標並不易為。九八年，機場啓用的混亂場面深植人心，要在短時間內改變並不容易。此後，機管局不斷以服務質素，來證明香港機場，已達致國際最高水平。關鄭麗敏自豪地說：「今年，香港機



▲危機處理是公關的重任，關鄭麗敏認為盡量避免危機出現，就是最好的危機處理。



▲關鄭麗敏初到職機管局工作，曾於縱橫交錯的機場範圍內走迷了路。

場已連續第四年，獲選為全球最傑出機場，總算對市民有所交代。」

要維持世界航空樞紐的地位，除了機場維持高質素服務外，還須不斷發展，例如引入往來機場與珠三角口岸的跨境陸路及海路交通。因此，傳訊部門亦要積極與傳媒、合作夥伴及專業團體緊密聯繫，讓他們多了解機場的發展，鼓勵各方面的參與及支持。

內外一致

「要成為出色的公關，除了認同服務機構的目標，還要真誠相信機構的理念，並且熱愛機構。」這是關鄭麗敏所抱持的理念。她對工作的熱誠，人情的練達，短短的一次訪問亦可見一斑。《中大校友》的訪問，她捨記者室不用，到離港大堂上層餐廳，邊吃早餐邊做訪問，為的是居高臨下，讓記者俯瞰離港大堂旅客的熙來攘往，感受機場繁忙氣氛。

此外，她亦非常熟悉客運大樓的每項運作，不時向途經的機場特警或機場大使問好，對其職責娓娓道來，如數家珍。

關鄭麗敏加入機管局前，曾任強制性公積金管理局對外事務部主管，並於政府新聞處任職十多年，對傳訊、對外事務、推廣工作都深具經驗。她畢業於中大新聞系，讀書時曾於通訊社當記者，畢業後經歷不同傳媒機構，例如雜誌、電台、電視台、廣告公



▲關鄭麗敏(右一)加入積金局後的頭炮工作，就是籌辦於會展舉行的強積金大型推廣活動。

司，更曾參與拍攝電影，其中不少師兄，如梁天偉、倫兆銘、吳明林、香樹輝、鄧偉雄都曾為其穿針引線，均在她的事業途中給予一臂之力。

到機管局工作，對她可說是事業另一大挑戰。機管局即將私營化，未來甚至會上市集資，關鄭麗敏將可能要處理複雜的投資者關係，與香港機場共闢另一高峰。

PROFILE

關 鄭 麗 敏 小 檔 案



- 69-73 中大新亞新聞系 (從生物系轉系)
- 73-76 畢業後曾於雜誌、電視台工作
- 76-80 任職香港電台電視部公共事務組，曾任《警訊》、《鏗鏘集》等節目編導
- 80-83 打理家族生意，後有機會參與廣告製作及電影拍攝工作
- 83-99 加入政府新聞處，任職高級新聞主任，後晉升至總新聞主任。
- 99-03 強制性公積金管理局對外事務部主管
- 03起 機場管理局首席傳訊主管