

危機熱線必須人性化

譚彩鳳

菲律賓魔警門多薩的殘酷和菲特警的無能，令香港八名人質白白犧牲，人神共憤！

魔警挾持香港旅行團，康泰旅行社領隊謝廷駿機警地第一時間致電回港，康泰迅速地通知港府及召開記者招待會。從 8 月 23 日肇事當天到 8 月 26 日短短四天內，康泰共發出九篇新聞稿、召開多個記者招待會、成立專線和網頁專版、高層多次探望死傷者和其家屬，並迅速與保險公司安排保險賠償和為受害者酌情增加賠償額等等，可說是既迅速及全面，也兼顧理性和人性的需要。

唯一美中不足的是，康泰最初設立的專線實為其顧客服務熱線，由一個錄音系統操作，致電人士需按多個號碼方能進入系統。在如此危急和悲痛的關頭，無人會願意與一個錄音系統通話。剛退休的前康泰總經理劉美詩在回應商台質詢時，解釋公司已主動接觸相關人士，該專線只是為大眾查詢而設。

在處理危機時，機構一般設立熱線，都是希望可以方便查詢和有助消除疑慮，如不能達到以上的目標，筆者認為倒不如不設。筆者曾在巴士公司工作，乘客在颱風時，也經常致電熱線查詢最新訊息，公司會把最重要的消息插播在最前，並可按號直接與職員通話。

可喜的是康泰於當晚便改設由人手接聽的新專線，其從善如流值得一讚。

但願事件能早日真相大白，還死傷者一個公道！

- 完 -

撰文：譚彩鳳

作者為香港公共關係專業人員協會督導委員會委員。