



Facebook



P.2 收緊富戶政策
擬隔年報資產

P.3 器官輪候名冊
港與內地不互傳



嘲講錯英文「聽不懂人話」 CEO率小組檢討服務培訓

涉歧視乘客 國泰3空姐炒魘

國泰航空繼有機師涉在各地機場停機坪慢駛疑「呃補水」，再爆服務醜聞。近日有內地旅客在社交平台投訴國泰空中服務員涉歧視非英語乘客，並向國泰實名舉報。帖文數落國泰空姐三宗罪，包括奚落索取毛氈乘客不諳英語、拒助旅客填入境申報表、抱怨長者旅客不懂粵語。據舉報者提供錄音，幾名空姐取笑乘客把毛氈英文 blanket 說成 carpet (地氈)，空姐稱若乘客不能說英文，就無法取毛氈。國泰昨晚公布解僱3名涉事員工，行政總裁林紹波將領導跨部門小組作全面檢討，重新審視服務流程、人員培訓等。

網民有話說

Mabel m: 我作為一個土生土長的香港人都感覺羞恥，希望內地同胞不要誤解所有香港人都是這樣吧。

在網上實名舉報的乘客於周日(21日)乘坐國泰航空，由四川省成都市飛往香港的CX987航班，期間目擊國泰空服人員諸多不友善行為，其後她在「小紅書」平台發帖揭發。她自述，已在香港生活11年，英語粵語流利，這次使用的機票是特區政府「你好，香港」計劃下的大灣區免費機票。

她表示，今次投訴不是為自己，而是認為空姐做法令人心痛、難過和憤怒，屬於「赤裸

莫伊凹嘴: 空姐是服務業，服務態度極為重要，不能在公眾場合說出「他們聽不懂人話」這種缺乏專業素質的話。

馬駱粒: 幾年前巴塞羅那飛香港，親眼看到國泰空姐用英語回覆用普通話詢問她們的中國老年人，後來證明她們(空姐)也會說普通話。

裸的歧視」。她透露，乘機期間因坐在後排、接近職員座位，期間不斷聽到有空姐用英語、粵語取笑乘客。從她上載的錄音中聽到，一群空姐在討論有乘客將「blanket」(毛氈)誤說成「carpet」(地氈)的事。有空姐稱：「carpet on the floor」(地氈在地板上)，有人回應說「true」(真的)，隨後傳來一陣譏笑聲。

有空姐又說：「If you cannot speak blanket in english, you cannot have it」(如果你不會說毛氈的英文字，你就無法得到它)。疑似空姐們圍爐取笑乘客英文遜色，錯將地氈當毛氈。

客填入境卡求助 不耐煩回應

舉報人續指，其附近一名女士嘗試用英文詢問空服人員如何填寫入境卡，亦得到不耐煩回應。

此外，有一名長者在飛機起

飛後、安全燈尚未熄滅時，要求帶隨行兒童去洗手間，空姐用粵語廣播要求乘客返回座位，並與同事嘲笑該長者：「他們聽不懂人話啦」。事件曝光後，社會譁然。大量內地網友在帖文下方留言，分享自己曾在港受到服務人員不禮貌對待的經歷。

國泰航空事後兩次發聲明鄭重道歉，稱已第一時間聯繫旅客了解情況，已暫停涉事空中服務員的飛行任務，並即時展開內部調查，3日內公布結果；強調對於任何有違規章制度，有悖職業操守的不當言行，一經確認均會嚴肅處理。

直至昨晚國泰道歉行動升級，國泰航空行政總裁林紹波發聲明，代表國泰航空再次向受影響乘客和社會各界表示誠摯歉意。他稱已完成事件調查，並依據公司的規章制度，對3名涉事員工予以解聘。在此，他再次重申，對於個別員工嚴重違反公司規章制度及道德準則的行為，國泰航空將秉持「零容忍」的態度，絕不姑息。

香港民用航空事業職工總會主席李永富昨接受本報訪問時表示，聽錄音感覺對話中員工處於較為放鬆的私人聊天狀態，並未預料到有關對話會被錄音，但反映出其服務態度欠缺禮貌，對旅客不夠尊重。

斥損港好客形象 議員：一宗也嫌多

特區政府早前推出「你好，香港」全球大型宣傳活動，惟國泰航空卻爆出「毛氈風波」，令旅遊界辛苦經營的「好客之都」形象蒙上污點。立法會旅遊界議員姚柏良昨接受本報訪問時表示，對旅客不友善的事件一宗也嫌多，「既然從事服務業，就應奉行客人至上的精神，以客為先……今次因為一張毛氈搞出不愉快事件，實在沒有必要。」他直言國泰不應姑息涉事空服員。

香港旅遊促進會總幹事崔定邦亦指事件令人憤怒，涉事機艙服務員有欺負乘客之嫌。「今次事件在內地廣泛發酵，內地居民對國泰以至香港的印象一定有損害。外圍經濟相當動盪，現在恢復經濟增長實在有賴內地旅客訪港旅遊業帶動，全港市民都應該吸取今次教訓，在價值觀上珍視內地對香港的支持。」香港旅遊業議會主席徐王美倫則認為屬個別事件，但反映航空公司需加強員工培訓，提升服務水平。

