

A3 特首譴責：破壞器官捐贈行為可恥 A6 入住公屋兩年 須申報有否置業

歧視非英語乘客 國泰二空姐被炒

旅客：屬個別事件 會再來港旅遊

佳點新聞

香港是好客之都，待客態度尤其重要。近日有乘客投訴國泰空中服務員涉嫌歧視非英語乘客，包括用英語說：「如果（乘客）不會說『毛毯』（的英文），就不會獲發『毛毯』」，事件昨日在網上引發強烈回響，國泰航空昨晚公布調查結果，即時解僱涉事的三名空姐，並向受影響的乘客和社會各界表示誠摯的歉意。

政府昨晚發表聲明，已就事件向國泰航空表達高度關注，並要求管理層立刻改善服務。

有內地旅客表示，疫情後重遊香港，感覺服務態度比以往更好，香港市民多和善，玩得蠻開心，相信今次風波只屬個別事件。有旅遊業界人士認為，是次不愉快的個別事件應告一段落，隨着內地復常與香港全面通關，本地旅遊業要把握機遇，建立更好形象「省靚招牌」。

大公報記者 賴振雄 易曉彤



事件源於一名投訴人透過社交平台「小紅書」發帖，提及於本月21日下午1時55分，乘坐國泰航空由成都飛往香港的CX987航班，目睹客機上有空中服務員涉嫌多次歧視乘客。據投訴人描述，空服員於飛行期間不斷使用英語和粵語抱怨乘客，列舉多宗事例，例如有乘客在客機起飛後，安全信號燈還未熄滅時即急抱着小孩上廁所，在透過粵語廣播提示後，空中服務員閒聊間，竟然以粵語跟同事說：「他們聽不懂人話啦。」

私下嘲諷說錯英語乘客

投訴人表示，自己的座位在機艙後排，距離空中服務員的休息區較近，於是偷錄了空服員之間閒聊的內容，附上一段歷時31秒錄音。

根據錄音內容，相信較早前有乘客嘗試用英語向空中服務員索取「毛毯」（blanket），但懷疑講錯為「地毯」（carpet），一名空中服務員向同事說：「Where is carpet?」（地毯在哪裏？），有人回答：「Carpet is on the floor」（地毯是在地上的），另一人接着道：「blanket、毛毯（普通話發音），I don't know（我不清楚）」。

然後，一名空中服務員語帶嘲諷跟同事說：「If you cannot say blanket in English, you cannot have it.」（如果你不會用英文說毛毯，便拿不到毛毯），語畢眾人一起在笑。

有關帖文及錄音在網上廣泛流傳，國泰航空在24小時內，三度作出回應及致歉。至昨晚，國泰航空行政總裁林紹波在網上發表聲明，表示已完成調查事件，並依據公司的規章制度，解僱三位涉事的空中服務員。他重申該公司對個別員工嚴重違反公司規章制度及道德準則的行為，秉持「零容忍」的態度，絕不姑息。

國泰：重新審視人員培訓

林紹波表示，為免同類事件再發生，將親自領導跨部門工作小組進行全面檢討，重新審視公司的服務流程、人員培訓和相關制度，確保所有國泰員工尊重來自不同背景及文化的旅客，在所有的服務地區均提供專業且一致的服務。

當日乘坐同一班機的香港人黃老師昨日向《大公報》表示，當日感覺個別空中服務員的態度欠佳，例如擺放行李時，空



掃一掃 有片睇

國泰航空回應重點

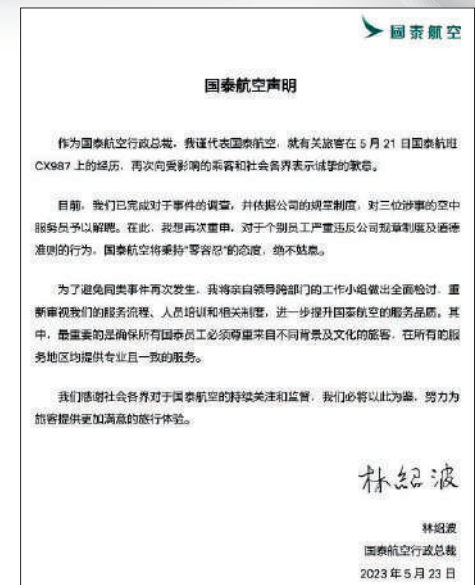
昨日下午

- 向有關旅客鄭重道歉
- 已暫停涉事空中服務員的飛行任務
- 即時展開內部調查，三日內公布處理結果

昨日晚上

- 國泰航空行政總裁林紹波稱，再次向受影響乘客和社會各界表示誠摯歉意
- 完成調查，解僱三位涉事空中服務員
- 林紹波領導跨部門工作小組進行，就服務流程、人員培訓和相關制度進行全面檢討

資料來源：國泰航空聲明、國泰航空在內地社交平台帖文



▲林紹波發聲明，表示已解僱三位涉事空中服務員。

姐「全黑面」，說了一句「我不可以幫你放上去，就直接走開。」當她查詢抵港是否需填報入境紙時，空姐回應時面色「麻麻地」，她認為「不只是針對內地乘客，對我（香港人）也不禮貌，身為空中服務員，不應這種態度。」

有本地網民形容有關空中服務員「影衰香港」。有內地網民表示，疫情後重遊香港，感覺旅遊服務從業員的態度也很好，玩得蠻開心，相信是個別害群之馬，日後仍會乘搭國泰，以及再來香港旅行。

林世雄：改善服務保港聲譽

香港旅遊促進會總幹事崔定邦認為，事件影響國泰航空，但相信只是個別員工的行為，不能夠以偏概全。相信國泰航空經過調查後，可避免類似事件再發生。

旅遊界立法會議員姚柏良認為，今次只屬個別事件，事件焦點並非語言方面，而是服務態度，「旅遊服務從業員必須保持好客之道，隨着疫後復常，香港更加要建立良好的形象，省靚『香港旅遊業招牌』。」

運輸及物流局局長林世雄昨晚發聲明表示，十分痛心國泰航空公司部分機組人員的不當言論，事件嚴重違背香港優良的待客之道、一貫的價值觀和道德標準。他已向國泰航空表達高度關注，並要求管理層立刻改善服務。他知悉國泰航空已解聘涉事的機組人員，並期望國泰航空盡快完成全面檢討，為該公司制度以至員工態度等方面，從根本上作出改善，不負香港作為國際航空樞紐和好客之都的聲譽。



▲國泰航空三名空中服務員歧視非英語乘客，事件在網上引發強烈回響。

國泰空中服務員涉嫌歧視語錄

「If you cannot say blanket in English, you cannot have it」（如果你不會用英文說「毛毯」，你就不能獲取它）（錄音節錄）

指乘客將「blanket」說成「Carpet」，涉事空中服務員語帶嘲諷：「Carpet is on the floor」（地毯是在地上），有人和應說「feel free if you want」（你想要的話，可以隨便拿去）；又有人以廣東話嘲笑稱「拆咗佢」（錄音節錄）

資料來源：乘客錄音節錄及發帖文描述



▲內地有網民在社交網站發文「實名舉報國泰航空空乘歧視非英語乘客」，並發表國泰航空機艙照片。（未經證實是否為涉事航班）

優質服務 重點是態度

待客之道

歌星兼藝人劉德華於十多年前，拍攝「優質服務致勝之道」政府宣傳片，其中一句「今時今日咁嘅服務態度唔夠嘍」，成為本港零售和服務等行業的服務態度指標。有旅遊業界人士認為，除了今次國泰空中服務員事件，也有旅客反映，本港部分茶餐廳員工待客時，因不懂說普通話，採取消極態度應對客人，但他認為，待客之道重點，並非在於語言，而是態度。

有航空服務業界人士透露，國泰航空並沒要求空中服務員必須懂得操流利普通話，就算涉事航班往來內地至本港，一般只會要求有一定比例的

服務員懂得說普通話。言語不通 可用身體語言表達

「就算不懂說普通話，只要態度誠懇，配合身體語言，相信旅客也會感受得到，不會感到被冒犯或隨便投訴！」香港旅遊業促進會總幹事崔定邦向《大公報》表示，舉例曾經有內地旅客反映，光顧本地茶餐廳時，職員懷疑因不懂說普通話而迴避，甚至態度惡劣，有關矛盾及誤會，其實可以避免，「我早前到內地洽談生意，已向對方表明，自己普通話說得不好，但會盡力去說，結果生意傾成了，對方還笑說：『阿邦的普通話，很有特色。』」



▲香港旅遊業復甦得來不易，各行業和市民都應共同守護好香港作為「好客之都」形象。

香港民用航空事業職工總會主席李永富回應《大公報》查詢表示，航空公司地勤和空中服務員也有機會接觸乘客，客人也希望被以禮相待，旅遊獲得愉快的經歷和優質服務，普遍同業也深明有關道理，他相信今次只屬個別事件。

大公報記者賴振雄

人力顧問：冒犯客人闖大禍

不容任性

涉事空中服務員在休息區爆出驚人語錄，而有關人員當時並非在「工作服務」期間。有人力資源顧問指出，涉事位置跟客人近在咫尺，加上沒遮擋，客人也可以輕易聽到，有關空中服務員是犯了「打工仔大忌」。人力資源顧問、毅和顧問公司董事總經理周綺萍昨日回應《大公報》查詢表示，估計涉事位置在休息區，加上有關空中服務員誤以為附近的乘客聽不懂英語，因而降低了警覺性，

並在不自覺間說出了冒犯客人的言論，「機艙的空間有限，而且休息區跟乘客座位沒遮擋，被乘客聽到，並不令人意外。」

周綺萍指出，部分打工仔在工作不如意時，或偶有怨言，但絕不適合在工作的地方爆發，如果再加上以往曾經有被投訴的紀錄，特別是從事服務業禍從口出，隨時「飯碗不保」，「乘客選搭國泰航空，期望獲得較優質的服務，員工的冒犯說法，會影響航空公司的形象。」 大公報記者賴振雄

