

# 國泰事件對香港的啟示

國泰航空服務人員被指歧視講普通話的乘客，在兩地激起巨大回響。國泰兩日內三次道歉，並於昨晚將三名有關人員解聘，其行政總裁在聲明中表示，對於個別員工嚴重違反公司規章制度及道德準則的行為持「零容忍」的態度，決不姑息，並會從三個方面作出全面檢討。國泰此次處理事件迅速，但最終效果如何、會否真正得到改善，還有待觀察。另一方面，整個香港社會要以此事為鑒，真正提升整體的服務水平。

本月21日由成都飛往香港的國泰航班上，有空中服務人員諷笑英語說得不好的內地乘客，並以「聽不懂人話」來取笑不懂粵語的乘客。航空公司的國際化程度高，掌握多種語言是空服人員的基本職業要求。既然有關航班的乘客大多數為內地乘客，空服人員應提供普通話服務，而不是一味以英語溝通。從網友提供的視頻來看，有關空服人員並非聽不懂普通話，而是扮作「聽不懂」，服務惡劣，這是明顯的歧視，是絕對不能接受的。

乘客付錢買票，票價中就包含了服務。乘客是來享受服務的，而不是被無

視、被侮辱、被嘲弄的。一石激起千重浪，今次事件勾起了曾遭過不禮貌對待的乘客的痛苦回憶，引起強烈的共鳴。我們不能簡單地認為這是「網絡效應」，而應從中看到問題的本質。

國泰以往曾出現過類似問題，但應對時往往是走流程、作官方回應，處理結果也是避重就輕。但此次處理果斷、迅速，值得肯定，正如有媒體人所說「香港和以往大不一樣了」。然而，公眾不願意看到只是拿個別基層服務人員出來「祭旗」，國泰更應該深刻反省，刮骨療毒，全面審視服務流程、人員培訓等相關制度。另一方面，國泰持續虧損多年，特別是三年疫情期間，特區政府投入數百億元公帑為國泰「續命」，從保障公眾利益的角度，特區政府不能做「旁觀者」，而是要扮演積極角色。

更重要的是，香港社會需要舉一反三，審視各行各業內有沒有類似的問題。事實上，香港全面復常之初，有內地網紅專程來港體驗說普通話會有什麼待遇，結果聲稱遭遇歧視；今年五一期間，社交平台也不乏類似「吐槽」。可見其他服務業也是良莠不齊，需要反

思，切實端正服務意識，提高服務質素。業界以及特區政府有關部門要從整體及長遠角度着眼，找出行業存在的普遍性問題，切切實實去解決。

在事件發生後，有位內地網絡大V在談起感想時，舉了一個例子。他在澳洲與家人去急診時，當地醫生問他需不需要中文服務，並專門強調說：你英文很好，但這不是你的義務，是我們的責任。「這是我們的責任」，這簡單的一句話，反映出了強烈的責任感，以及高度的服務意識。一位醫生尚且如此，更何況是空中服務人員？香港各界應從中得到啟示。

需要指出的是，國泰代表不了香港，有關空服人員更代表不了整個香港服務業。在兩地交流的洪流中，這類惡劣的事件是偶發的、局部的，不能一棍打死所有人。客觀而言，普通話在香港越來越受重視，內地遊客在香港獲得熱心幫助的溫情故事更是數不勝數，所以也要慎防別有用心者故意炒作事件，製造兩地矛盾。香港社會引此事為戒，不斷提升服務質素。「用心待客」，香港依然是「好客之都」！

# AI威脅來了？

一張五角大樓爆炸的假照片昨日在網上瘋傳，導致美國股市「閃崩」10分鐘。事後查明，有關照片由人工智能（AI）合成。今次事件雖然很快結束，但足已讓人領教AI及其製造假資訊的殺傷力。特區政府及有關部門應從中吸取經驗，及早編繆應對之策。

AI發展得很快，也越來越聰明，被形容為第四次工業革命，影響深遠。科技是一柄雙刃劍，既可以造福人類，破壞力也一樣驚人，科學界為此感到擔憂，不少名人早前呼籲暫停進一步發展AI，其中一大憂慮就是製造假消息。雖然說，謊言自古就有，電訊詐騙更是愈演愈烈，但AI問世後，其造謠的能力比傳統騙子不知強大多少倍，其造成的傷害自然也是倍數效應。

網絡上，已有大量AI生成的照片、信息，令人真假莫辨，也已有受害者。由於AI的能力是受人訓練的，如果訓練者別有用心，刻意製造假消息，那真是防

不勝防；也不能排除有國家機器處心積慮利用AI打擊其競爭對手，這是對國家安全的新的嚴重威脅。

世界處於百年未有之大變局，東升西降是大勢所趨，但這個過程是緩慢曲折的。霸權國家不甘心失去霸權，不願意平等對待一切國家，必然用各種手段打擊競爭者，拖慢其發展步伐，造謠可謂成本最低而效果可觀的「大殺傷力武器」。在俄烏衝突中，世界已經見識「認知戰」的手段，這一手段也可能用在中國身上。香港作為中國的國際金融中心，扮演「內通外聯」的重要角色，是反華勢力圍堵中國的其中一個重要戰場，提防包括涉及AI製造的假資訊，保障金融市場和社會穩定，挑戰越來越大。

特區政府及有關部門只有充分掌握人工智能發展態勢，加強制度建設，同時做好科普宣傳工作，才能立於不敗之地。

龍眠山

# 特首譴責：破壞器官捐贈行為可恥

## 已要求警方調查事件有否涉違法

行政長官李家超昨日表示，留意到近期中央器官捐贈登記名冊的取消登記數字出現不尋常情況。他嚴厲譴責嘗試破壞器官捐贈系統的人，形容其行為可疑可恥，已要求警方調查個案有否違規違法。

醫院管理局表示，內地與香港有大致相同的器官分配考慮因素，且內地每年有超過1.7萬宗的器官移植，約有1100宗不同器官未能成功配對的個案，因此器官「南下」的概率遠大於「北上」，有更大機會令合適的香港病人受惠。

大公報記者 邵穎



▲李家超嚴厲譴責嘗試破壞器官捐贈系統的人，已要求警方調查個案有否違規違法。

►器官捐贈是大愛行為，圖為小芷希早前因患擴張性心臟病變，嚴重心臟衰竭，生命危在旦夕，獲內地捐出一名腦死兒童的心臟，重獲新生。



醫管局表示，截至今年三月底，本港輪候器官移植的人數超過2500人，其中單是等待腎臟的病人便達2433人，但器官捐贈數量卻連年下降。威爾斯醫院內科及藥物治療學系教授李錦滔指出，去年只有80人完成器官移植，形容數字極不理想。

### 本地捐贈少 患者或等半世紀

李錦滔表示，由2019年至去年，遺體捐贈每年介乎42至57宗；現時情況下，患者可能需50至60年都難等到合適的器官作移植。他指出，醫管局一直希望增加器官來源，令更多病人受惠。他又說，見到中央器官捐贈登記名冊系統被人不正當擾亂，感到非常傷心，認為可能會影響市民簽署器官捐贈的意欲。

醫管局器官移植專家代表團成員、瑪麗醫院肝臟移植中心顧問醫生陳智仁引述數字指出，2018至2022年間，香港有約70名病人因輪候不到肝臟而死亡，13名病人因等待太久、肝癌擴散而不適合做移植。

醫務衛生局近日表示，留意到互聯網上有少數人歪曲器官捐贈的利他奉獻精

神，宣揚登記器官捐贈者應審視受惠者身份，甚至呼籲他人取消器官捐贈登記。近五個月合共5785宗取消器官捐贈登記的申請，當中超過50%即2905宗的申請人根本從未登記。

香港與內地正在探討建立恆常器官移植互助機制，即當兩地任何一方有器官捐出但在本地沒有合適病人接受，便可跨境配對，讓兩地各自在沒有合適受贈者的情況下善用器官。陳智仁昨日表示，與廣東省初步了解後，雙方有共識，內地醫院一旦出現無合適病人使用器官，會向香港通報，提供器官

醫管局器官捐贈移植宗數及等候人數						
由遺體捐贈	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年*	等候人數
腎臟	42	55	57	45	15	2433
肝臟	23	27	33	17	8	64
心臟	8	10	8	11	3	80
肺部	7	8	14	7	1	17
總數	80	100	112	80	27	2594

\*註：截至2023年3月31日的數字  
資料來源：醫院管理局

的詳細資料，例如運送時間，器官缺血時間等，且最終是否進行移植手術，仍是由前線醫護決定。

### 器官「南下」概率遠超「北上」

陳智仁說，內地器官捐贈已有三四十年歷史，每年有逾1.7萬宗器官移植，屬於亞洲第一、全球第二，建立了健全的器官捐獻及移植體系，並有嚴格法例規管。內地已建立健全的器官捐獻及移植體系，系統會利用大數據監察各醫院移植情況，如發現異樣，將交由公安調查。他強調，兩地現時是討論互助機制，內地與香港的器官捐贈名冊絕對是相互獨立，不會合併使用或資料直通。

李家超昨日出席行政會議前會見傳媒時表示，留意到取消器官捐贈數字有不尋常情況，包括檢查沒登記過，亦有很多涉及重複取消。他稱器官捐贈是拯救人命的重要機制，香港過往曾藉器官捐贈救回不少寶貴生命，「任何破壞系統的人士，我們都應該嚴厲譴責，這簡直是令我們覺得恥辱的行為。」他表示，未來會推動與內地合作，幫助更多香港患者。

## 歐美澳洲均設跨境捐贈機制

【大公報訊】記者邵穎報道：器官捐贈的價值是延續生命，而雖然本港不斷宣傳推廣器官捐贈，近5至10年間的移植數字仍然下跌。威爾斯醫院內科及藥物治療學系教授李錦滔昨日表示，行醫三、四十年，留意到近年港人在捐贈器官及捐血的數量都有所減少，他強調，愛心行為不應受其他因素影響。

跨境器官捐贈在香港並非先河，就全世界而言，美國、英國、德國、澳洲等眾多國家亦都設有跨市、跨州，甚至跨國的跨境互助機制。李錦滔稱，跨境互助機制令更多病人可以受惠，「冇聽過佢地話『我係德國的，我（捐贈的器官）係唔准去法國嘅嗎？』」他強調，器官捐贈是不應受種族、年齡、性別、職業、社會地位等因素影響，香港現時在考慮分配時，不會考慮捐贈者或受捐者身份。

對於香港器官捐贈中央名冊登記出現異常，取消登記情況大增的情況，李錦滔說，市民有自主權選擇是否捐贈器官，當局對此亦都表示尊重，但通過不正當行為改變系統則令人遺憾，直言痛心見到此種情況發生，不希望社會被謬論誤導，而影響捐贈器官的愛心。



▲醫管局舉辦「器官捐贈與移植服務」專題講座，講解香港與內地就器官移植等的交流合作的最新進展，並介紹香港現時的器官移植服務。

## 協康會：一個遺體器官可救20人

【大公報訊】記者王亞毛報道：近期中央器官捐贈登記名冊出現大批不尋常的取消登記情況，香港肝臟移植協會會長黃龍輝向《大公報》表示，作為一名肝臟移植康復者的他，個人感受是非常失望而且不理解，他稱一個遺體的器官就有可能救20個人，更是一種延續生命的精神。

### 捐贈是大愛 不應受影響

「不討論政治問題和群體效應，單純講捐獻，他們當初選擇捐贈時一定是想要救人的，那麼現在取消是因為不打算繼續救人嗎？不管香港人、內地人及外國人，都是一條人命，為何已經選擇伸出援手又考慮這麼多？」他表示，明白登記器官捐贈是每個人的權利，亦表示尊重，但仍希望市民簽署捐贈卡後不要取消。

就肝臟方面來講，黃龍輝引述衛生署數據，現有60多人正等候肝臟移植手術，而去年僅有十幾宗肝臟捐贈，相信在需求上已經超出幾倍，「而且通常很多患者真的等不起，病情隨時變化，不知幾時就有突發急性腎衰竭的可能。既然大家初衷是救人，就不要想太多，也希望大家都能了解現在香港器官捐贈的情況很不理想，希望社會氣氛恢復理性，以助人為本的心態去做。」

香港移植學會會長馬錦文對此表示擔心和關注，她強調器官捐贈是大愛的表現，目的只想幫助有需要的病人。對於本港與內地商討設立恆常跨境器官移植互助機制，她稱業界都希望有更多相關訊息，因兩地制度不同，相信不會一時三刻便可以成事，因為即使在本港，兩間醫院安排病人接受器官移植，都需要時間商討及考慮。

## 警方網罪科嚴肅跟進

【大公報訊】記者龔學鳴、王亞毛報道：針對取消登記中央器官捐贈登記名冊數字急升，近日多個社交平台均出現有網民發帖呼籲取消「器官捐贈登記」及造謠煽動不要捐血等，多名政界人士表示，有關行為屬「軟對抗」，或犯「煽動意圖罪」，呼籲政府盡快就假新聞及虛假消息立法。

### 亂港勢力「軟對抗」或需負刑責

警方昨日回覆《大公報》表示，警務處網絡安全及科技罪案調查科正了解事件。若發現有任何違法行為，警方必定會嚴肅跟進。根據香港現行的法例，大部分針對現實世界用來防止罪行的法例，均適用於互聯網世界。

行政會議成員湯家驊表示，有關行為屬「軟對抗」，有機會干犯《刑事罪行條例》，他形容

這些人試圖透過此手段引起社會注意。他說，修例風波至今已時隔四年，但社會上仍有人對政府心存不滿，他建議政府在房屋、青年政策方面多做功夫。

### 造謠者或犯煽動意圖罪

民建聯立法會議員陳勇指出，事件中說明雖然當前香港社會已經恢復安定，但仍有反中亂港勢力賊心不死，企圖編造謠言擾亂正常社會秩序；同時反映政府需要盡早出法律打擊假新聞及假消息。

民建聯立法會議員葛珮帆表示，有關虛假信息「可恥及冷血」，更可能危害到急需器官移植或需要輸血的病人的生命安全。有需要盡快就假新聞及虛假消息立法，打擊網上虛假資訊。