



國泰三空姐歧視乘客被炒

CEO督導跨部門小組審視服務流程人員培訓

內地旅客在社交平台投訴國泰空中服務員歧視非英語乘客，向國泰作出實名舉報空姐三大罪狀，包括奚落索取毛氈的乘客不諳英語、抱怨長者旅客不懂粵語、拒協助旅客填寫入境申報表。根據舉報者提供的語音，幾名空姐在機上取笑乘客把毛氈的英文blanket，讀成Carpet（地毯），空姐稱若乘客不能說英文，就無法獲取毛氈。事件發酵兩天，國泰兩次致歉後，昨晚依據規章制度，解僱3名涉事的空中服務員，並由國泰行政總裁（CEO）林紹波領導跨部門的工作小組作出全面檢討，重新審視服務流程、人員培訓和相關制度。

◆香港文匯報記者 唐文

在網上實名舉報的乘客於周日（21日）乘坐國泰由四川省成都市飛往香港的CX987航班，其間目擊國泰空服人員諸多不友善甚至侮辱乘客的行為，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」計劃下的免費機票。她表示，今次投訴不是為自己，而是認為國泰空姐做法令人心痛、難過和憤怒，屬於「赤裸裸的歧視」。她透露，乘機期間，因坐在後排、接近職員座位，其間不斷聽到有空姐用英語、粵語取笑侮辱乘客。

取笑乘客將地毯當毛氈

在上載的錄音中，一群空姐在討論有乘客將「blanket」（毛氈）誤說成「carpet」（地毯）的事。一名空姐稱「carpet on the floor」（地毯在地板上），有空姐回應說「true」（真的），隨後傳來幾個空姐的一陣譏笑聲。一名空姐又說：「If you can not speak blanket in English, you can not have it.」（如果你不會說毛氈英文字眼，你就無法得到它）。疑似空姐們圍爐取笑乘客英文遜色，錯將地毯當毛氈。

舉報人續指，她乘坐的後排附近一名女士，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，空姐起先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。

國泰先後三次鄭重道歉

國泰航空先後兩次發表聲明，對有關旅客當日在航班上的經歷鄭重道歉，已第一時間聯繫旅客了解情況，已暫停涉事的空中服務員的飛行任務，並即時展開內部調查，3天內公布結果。聲明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。國泰會認真查找不足，改善服務。

直至昨晚，國泰道歉行動升級。國泰行政總裁林紹波發聲聲明表示，代表國泰航空，再次向受影響的乘客和社會各界表示誠



◆涉事國泰空中服務員。



◆國泰航空3名空中服務員因歧視非英語乘客而被解聘。圖為國泰空中服務員完成執勤回到總部。

資料圖片

摯的歉意。他表示，已完成對於事件的調查，並依據公司的規章制度，對3名涉事的空中服務員予以解聘。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，國泰將秉持「零容忍」的態度，絕不姑息。

為了避免同類事件再次發生，他親自領導跨部門的工作小組做出全面檢討，重新審視服務流程、人員培訓和相關制度，進一步提升國泰的服務品質。其中，最重要的是確保所有國泰員工必須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。

運輸局盼盡快完成檢討

特區政府運輸及物流局局長林世雄昨晚發表聲明指，十分痛心國泰航空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。他已向國泰表達高度關注，並要求管理層立刻改善服務。

此外，他知悉國泰已解聘涉事的機組人員，並會因應事件作出全面檢討，包括重新審視其服務流程、人員培訓和相關制度，以提升服務品質，期望有關檢討盡快完成，並能為該公司制度及員工態度等方面從根本上作出改善。

旅遊界：不友善事件一宗都嫌多

香港文匯報訊（記者 文禮願）香港特區政府早前推出「你好，香港！」全球大型宣傳活動，惟國泰航空這宗「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日在接受香港文匯報訪問時表示，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，即使因為溝通問題，只要用心服務，面帶笑容，什麼問題都可迎刃而解。今次因為一張毛氈搞出不愉快事件，實在沒有必要。」

對涉事的空中服務員，姚柏良直言國泰航空不應姑息，但與此同時，他促請管理層需就工作安排加強與員工的溝通，疏導不滿情緒。他強調，香港旅遊業在疫情後好不容易邁向復甦，特區政府推出的「你好，香港！」亦旨在重塑香港旅遊之都、好客之都，以吸引旅客重臨，「成件事（復甦）要大家一起朝往同一方面先

得，所以政府應加強宣傳，聯同市民一起重塑香港的旅遊形象。」

國泰香港形象雙雙受損

香港旅遊促進會總幹事崔定邦向香港文匯報表示，事件令人憤怒，涉事機艙服務員有欺負乘客之嫌。「一直以來，內地旅客欣賞國泰高質素的服務，以及國際航班網絡強勁，但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訪港旅遊業帶動，全港市民都應該汲取今次教訓，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相信今次屬個別事件，但反映航空公司需要加強員工培訓，「疫情後有不少新同事加入，為提升服務水平，航空公司應該加強培訓，確保公司維持一致的服務質素。」



◆國泰空服事件令香港的「好客之都」形象蒙上污點。

資料圖片

行家：完全不懂普通話很少見

香港文匯報訊（記者 唐文）今次國泰空服事件導火線是語言文化，前國泰空姐陳小姐昨日向香港文匯報透露，疫情之前公司招聘員工的要求是必須能掌握

英語、粵語，但對於普通話的要求相對寬鬆，但在與內地頻繁交流下，完全不懂普通話的本地空服人員也很少見，「多多少少都能聽懂一些。」以往公司

安排航班執勤人員的做法，通常是航班上至少有一名員工會講出發地的語言，以及最少一名人員會講目的地的語言，因此公司都會特意聘用不同語言背景的空服人員，「比如飛日本，就會安排最少一名日裔空姐上機。」

埃及航空港澳地區總代理慶寧向香港文匯報表示，事件非

常罕見，「如果有空姐因為語言問題無法與客人溝通，一般會馬上找同機識聽講的空姐或機組人員提供協助。」

他直言，航空公司大多因應營運航線的不同，安排精通或懂得該地區語言的機組人員為客人服務，甚少出現因為無法溝通，需要乘客「夾硬」講英文的情況。

民航工會：態度無禮

香港民用航空事業職工總會主席李永富昨日接受香港文匯報訪問時表示，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，對旅客不尊重。「航空業本身是服務行業，但是我們自己都有機會成為被服務者，我們不想別人用這種態度對我，自己也不應該這樣待人。」

客抱有地域性歧視，只能暴露公司的業務素質之低，暴露部分人的民族認同偏差、心理扭曲以及文化和專業素養之低。

文章提到，內地遊客是香港服務業的衣食父母之一，內地之發展也早已超出一些井底之蛙的眼界，無論從哪個角度，員工歧視說普通話的內地人，都是絕不應該發生的事。國泰航空不能只是每次道歉，而應重拳整頓，建章立制，從根本上刹停歪風。

文章強調，國泰航空不能代表香港服務業，更不能代表香港。這種惡劣事件在今天的香港是局部和偶發的。香港正日益重視普通話，年輕一代的普通話水平突飛猛進，公務員隊伍對普通話的要求越來越高。在香港，崇拜英語而看不起普通話的逆流勢必將湮滅於歷史大潮。

的。從企業發展的角度來看，因為歧視乘客被輿論口誅筆伐，丟的可不僅是面子，還有市場。國泰航空要想長久「泰」下去，得從根本上看待這次輿情，從企業文化上找解決之道，而不是迫於輿論壓力的言不由衷。老毛病老不改，國泰航空還能飛多遠，就是個問號了。

俠客島：應刹停歪風

《人民日報》海外版旗下公眾號「俠客島」昨日亦發文評論事件。文章指出，不少網友發帖，國泰航空服務人員歧視內地乘客的消息不是孤例，多年來曾不時冒頭。一個在全世界有業務的航空公司對乘



◆國泰新入職機艙服務員接受培訓。

資料圖片

新華網評：不改老毛病 國泰飛不遠

香港文匯報訊 新華網昨晚對「毛氈事件」發表評論文章指出，近日一段國泰航空空乘歧視非英語乘客的錄音曝光，引發了社會廣泛關注和譴責。文章指出，對於這樣可以說是屢教不改的企業，僅僅是道歉就夠了嗎？國泰航空欠的是一份服務顧客的誠意。作為一家企業，收着顧客的錢，卻傲慢無禮，連基本的尊重都做不到，身處服務行業，一而再再而三地因服務問題被投訴，網友的憤怒指向的是其骨子裏的傲慢和對顧客的輕視。這才是國泰航空一次次出問題，一邊道歉，一邊卻堅決不改的癥結所在。

文章強調，消費者是會「用腳投票」

議員批國泰管理存在問題

香港文匯報訊（記者 唐文）疫情期間獲香港特區政府注資的國泰航空，近期接連爆出員工管治問題，先有機師慢駛涉嫌「呃鐘」領取超時補水，再有今次空姐「毛氈風波」。民建聯立法會議員葛珮帆昨日接受香港文匯報訪問時表示，對事件感到憤怒，認為不僅反映涉事員工個人品德有失，或多或少亦反映國泰的管理存在問題。「作為航空公司，培訓人才目標清晰，最基本的一條就是不管從哪裏來的旅客，都要真心實意地尊重，向他們提供服務。」

葛珮帆提到，不久之前有消息指，部分國泰機師起降時故意在機場慢駛，疑獲得額外加班補貼，該事件單一看屬於機師操

守問題，但公司層面也有值得檢討，她指出：「為什麼員工接二連三出現這種行為，國泰應該檢討，在選擇員工、培訓、人手、考核機制等方面提升。」

她亦希望旅客能夠理性看待個別事件，香港正值疫後復元之際，盼吸引內地及世界各地的旅客，國泰作為本地知名航空公司，出現害群之馬實屬惡劣，但這不能代表香港整體情況。

立法會交通事務委員會主席陳恒鑌表示，今次國泰處理問題較為迅速，希望不要因此損害整個香港旅遊界的聲譽，國泰亦應認真檢視其管理系統，避免以後再發生類似事件。