



### 國泰須改善管治提升服務 挽回信任支持

近日，內地有網民投訴國泰航空的空中服務員歧視非英語乘客。國泰航空發布聲明致歉，表示會嚴肅調查處理，其後解僱了3名涉事空中服務員，並承諾認真查找不足、不斷改善服務質量。國泰航空作為本港標誌性的企業，在國際上享有良好聲譽，有員工服務表現出不專業行為，損害乘客權益、傷害乘客感受，其實是損害國泰航空自身、香港航空業的形象和利益。國泰航空須全面檢討、改善公司管治，尤其要根據內地市場在本港及全球航空市場的影響力與日俱增，及時調整服務理念和標準，切實提升服務質素，鞏固本港航空業的競爭優勢。

旅遊服務業是本港經濟支柱之一，國泰航空是本港航空業代表企業，提供一視同仁、賓至如歸的服務是最基本要求，特別是面對不同文化、語言背景的乘客時，更應保持專業友善的態度，為乘客提供同等的服務質量和體驗，這也是國泰航空一向強調和珍視的。可惜此次事件，有國泰空中服務員對不熟英語的內地乘客態度不友善，甚至譏諷嘲笑，表現令人失望，明顯與國泰航空服務宗旨背道而馳，等同自砸招牌、「倒自己米」。

本港是中西文化薈萃的國際城市，又是「一國兩制」下的特別行政區，包括國泰航空在內的旅遊服務業，從業員以兩文三語服務客人，是不可或缺的從業必備條件。隨着內地經濟快速發展，民眾消費水平日益提高，內地遊客已成為世界航空業、旅遊業的「搶手客」，亦是本港航空業、旅遊業的重要客源。今年2月「你好，香港！」活動舉行啟動禮，為向全世界說好香港故事，推廣香港商機、文化景點及旅客體驗的活動揭開序幕。行政長官李家

超特意推出宣傳片，分別用普通話及英語，宣傳香港的獨特優勢，歡迎全球旅客來港旅遊。如今世界各國航空公司往返內地的直航航班，專門招聘熟諳普通話的服務員，提供普通話服務。國泰航空以香港為基地，有客中服務員不提供普通話服務，反而嘲諷、為難不熟英語的內地乘客，完全背離世界航空市場、旅遊市場發展的大勢所趨。

當今國際航空業競爭激烈，僅亞太區內就有東京、新加坡、迪拜等城市積極打造自己的航空樞紐。本港航空業雖然擁有一定領先優勢，但疫情重創國泰航空及本港航空業，如今正值疫後復甦之際，國泰航空身為業界龍頭，更應以較過去更優質的服務吸引乘客、提升競爭力。此次事件或許只是國泰航空個別空中服務員的拙劣表現，不能代表國泰航空及香港航空業的整體服務水準，但國泰航空對事件不能掉以輕心，不能只是道歉、處罰犯錯的員工了事，而應從公司管治的高度和深度查找原因、彌補不足。

近年國泰航空的管理出現不少問題，備受社會關注。早前有部份國泰機師起降時故意在機場慢駛，以獲得額外加班補貼，影響顧客感受及服務質素，損害國泰的企業形象；去年第五波疫情失控，起源於國泰航空機組人員違規走出社區傳播病毒，當時不少聲音批評，國泰航空監管不力，導致疫情爆發，危害市民健康安全，令本港損失慘重。國泰航空應汲取教訓，全面檢討反思員工管理機制，改善員工聘用、培訓、考核等，確保提供穩定優質服務，保障企業持續健康發展，贏得顧客的信任和支助，增強自身競爭力，擦亮香港航空業的金漆招牌。

### 打擊濫用公屋 確保資源善用

文匯社評

WEN WEI EDITORIAL

### 確保資源善用

消息指房委會資助房屋小組今日開會，討論收緊公屋富戶政策和公屋扣分制「加辣」等問題。公屋資源供不應求，市民非常關注濫用公屋的問題。房委會收緊資產審查機制，加強對公共屋邨的管理，有利公屋制度更公平合理，確保資源善用。房委會更應積極運用新技術、加強部門合作，提升檢查效率，堵塞漏洞，保證真正有需要的市民安居。

房委會近期接連出招打擊濫用公屋資源，繼早前宣布收緊綠表買居屋的審查後，又計劃將暫准居住證有效期由12個月縮短至4個月，以防止公屋富戶轉移資產霸佔公屋。最新計劃推行的新住戶每兩年申報持有物業狀況、收緊公屋「世襲制」等，檢視範圍更全面，並非針對富戶，顯示房委會完善公屋管理的決心。

此次打擊濫用公屋的一個亮點，是考慮授權房委會向公私營機構獲取住戶資料。有關做法可節省大量行政資源，提升工作效率。房委會掌握所有住戶的姓名和身份證號碼，在大數據年代，可以通過土地註冊處查詢持有物業的情況，也可以通過銀行查詢住戶的現金和資產情況。房委會只要研發合適軟件，將住戶資料輸入，再透過向公私營機構索取資料比對，可以發現持有物業或資

產超標的住戶。這個過程只要做好資料保密工作，確保只用於房委會的內部調查，不存在侵犯私隱的問題。

目前本港公屋流轉的情況並不理想。房委會於2017年通過經修訂的「富戶政策」，到2021年3月向約1,000個違反「富戶政策」的公屋住戶發出遷出通知書，其中520戶違規在港擁有住宅物業，但最終只有330個住戶交還單位。情況顯示，打擊濫用公屋資源的力度仍待加強。申訴專員公署早前宣布會就打擊濫用公屋資源的工作展開主動調查，包括對租戶住用情況的監察、對租戶入息和資產申報的審查、跟進懷疑濫用公屋個案的機制和措施等，繼而提出改善建議。房委會要廣泛聽取申訴專員公署和社會各界的意見，不斷完善公屋管理制度。

本港約三成人口居住在公屋，絕大部分都是符合資格的基層市民，絕不容許極少數人濫用公屋資源，破壞公屋制度的公平。現屆政府多管齊下加快興建公屋，最新公布的公屋平均輪候時間已降至5.3年，但仍有13.32萬宗一般公屋申請在輪候上樓。打擊濫用公屋、完善屋邨管理，是社會的共同訴求。房委會有必要制訂切實的機制和措施，更有效地打擊濫用公屋資源的行為，保障公屋資源公平分配、合理運用。

# 兩地不會互傳輸候器官移植病人資料

## 衛生署：適時更新登記名冊 改善流程防「白撞」

香港特區政府與內地正研究建立恒常器官移植互助機制，令更多器官移植候候者的生命重燃希望。然而，香港近期卻有人造謠挑起矛盾，煽動網民退出中央器官捐贈名冊，令登記系統近月出現不尋常的取消登記申請。有香港器官移植專家昨日表示，對系統被人擾亂感到非常痛心，擔心打擊市民捐贈器官的意慾。他們澄清，內地與香港器官移植候候病人的資料均屬獨立運作，不會互傳輸候候病人的資料，並以「本地優先」，只有當器官在本地未能成功配對受捐者，才考慮與境外互助機構配對。針對香港文匯報發現器官捐贈登記系統易被人「白撞」，衛生署昨日表示，正審視中央器官捐贈登記名冊中登記及取消登記的系統，會適時更新及改善流程。

◆香港文匯報記者 聶曉輝

由醫管局行政總裁高拔陸率領的器官移植專家代表團早前到廣東省，與內地器官移植專家進行交流，威爾斯親王醫院內科及藥物治療學教授李錦滔，以及瑪麗醫院肝臟移植中心教授陳智仁均有隨團。他們昨日向香港傳媒講述交流情況和香港的器官捐贈與移植服務概況，藉以釋除港人對器官移植互助機制的疑慮與謬誤。

陳智仁表示，醫管局現時設有器官捐贈名冊及移植系統，當有人腦幹死亡而其家屬願意捐出遺體器官時，會由中央電腦系統按相容性、受贈者的病情、風險及輪候時間去分配，並設委員會監管，內地的體系與香港大致相同，「稍有分別的是香港由醫管局單一機構負責，內地則要取得牌照才能進行器官移植手術，並非每間醫院都做得；且內地土地廣闊，是否能進行移植亦受地理位置限制。」

### 內地器官移植配對與國際接軌

他指出，現時內地每年進行約1.7萬宗器官移植手術，屬亞洲第一及全球第二，且整個配對過程十分嚴謹，與國際接軌，「以肺臟移植為例，會從科學化的具體數字去釐定是否適合捐贈；該器官從哪間醫院運往哪間醫院進行手術亦一目了然。」至於港人關注的所謂器官販賣問題，他指內地同樣極為關注，每宗手術均有嚴格規管，如發現懷疑有違規情況，會直接匯報公安體系展開調查。

### 在港未能分配 才會境外配對

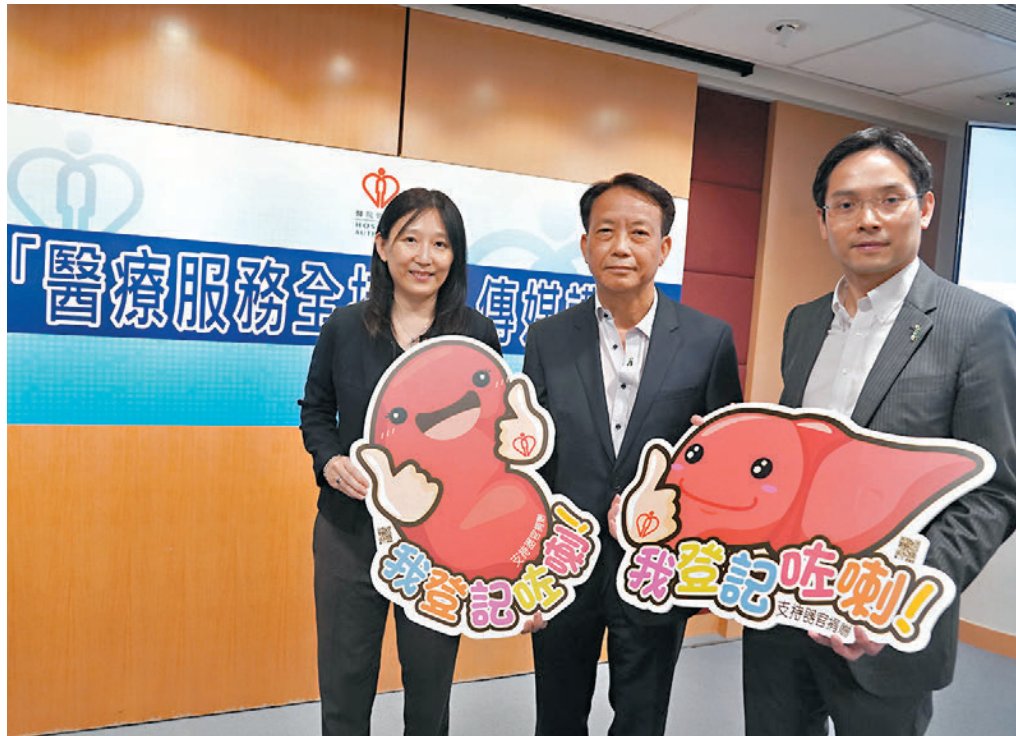
陳智仁強調，正考慮設立的互助機制屬第二層器官捐贈，只有在其中一方未能分配至適合受贈者時，才會與境外機構研究能否配對。他指出，現時內地每年約1,100宗未能成功配對的心、肺、肝或腎臟捐贈器官個案，「當設立機制後，內地未能成功配對時會通知香港一方，再由港方的器官移植專家衡量器官缺血時間及質素等是否適合，再進行配對，純屬醫學臨床決定。」

李錦滔補充，不管器官是從香港其中一間醫院抑或境外，判斷準則也是一致。

推動器官捐贈超過30年的李錦滔表示，過去數年香港的遺體器官捐贈數字令人失望，現時有約2,600名病人正輪候接受心、肺、肝或腎臟捐贈，去年卻僅進行80宗遺體器官移植手術，「以約2,400人輪候腎臟，去年卻得45宗遺體器官移植手術，豈非要等50年？」

陳智仁亦指，2018年至2022年間，香港有70名病人因輪候不到肝臟逝世，另有13名肝癌病人在輪候期間因出現擴散而不適合接受移植。

李錦滔表示，本港器官捐贈有很大自主性，醫護界樂見市民有意捐贈器官，但如市民經過考慮後想退出捐贈亦沒問題，醫護人員亦會尊重。



◆醫管局一個器官移植專家代表團昨日介紹早到廣東省與內地專家交流，以及香港器官捐贈與移植服務概況，藉以釋除港人對器官移植互助機制的疑慮與謬誤。香港文匯報記者曾興偉攝

## 跨境移植器官國際屢見非特例

香港文匯報訊（記者 聶曉輝）環顧全球各地，器官捐贈與移植數目均是供不應求，任何一個被捐贈的器官都十分寶貴，絕不應因無法配對而浪費。威爾斯親王醫院內科及藥物治療學系教授李錦滔昨日表示，為增加器官來源，跨境器官分配於國際間並非新鮮事，歐、美及澳洲早已實行跨市、跨州甚至跨國的器官移植互助機制。



◆去年12月，當時只有4個月大患有「擴張性心肌病」的香港女嬰亞希，獲內地一對夫婦同意捐出離世兒子的心臟，並送到本港進行換心手術，得以延續生命。資料圖片

他以肝臟移植為例，台灣地區曾於1999年將一個肝臟運往香港，香港亦分別於2010年及2016年因本地找不到合適受贈者，而把肝臟送往台灣地區。

李錦滔強調，器官捐贈不問種族、年齡、性別、職業及社會地位，謹責擾亂捐贈系統者的行為，「將心比己，正在輪候器官者及家人會點話？」

瑪麗醫院肝臟移植中心教授陳智仁表示，從醫學角度而言，器官出自哪兒並非重點，「病人在眼前，最重要是能幫到他，否則無器官（捐贈）都是紙上談兵。」

他指出，不同器官從遺體取出至移植至受贈者體內的缺血時間都有不同，肝臟最理想是6小時內，因此若兩地成功建立互助機制，相信大灣區內地城市或華南地區的屍肝較適合運往本港，而肝衰竭患者只能靠移植續命，基本上於發病一星期內要進行手術，因此是爭分奪秒。由於腎臟移植的缺血時間較長，一般12

小時內也可，「當然，器官摘取地愈接近香港，條件愈好。」

### 一人捐器官可助七個家庭

被問到是否可考慮容許港人捐出的器官，只贈予香港病人？李錦滔反問：「我無聽過有人話德國的器官不准去法國，波蘭的不准去荷蘭，究竟幫人的時候是在想什麼呢？重點是，捐出的器官用不了，最終只會棄置。」

他強調，一名死者捐出器官很多時可協助六七個家庭，而且全球都在做跨境器官分配。

陳智仁表示，由於與內地就互助機制只進行了初步討論，暫未有數據分析內地每年約1,100宗未能成功配對的個案，可令多少名港人受惠。

不過，陳智仁說：「香港的器官捐贈情況嚴峻，能救多一兩個都好。」

# 批有人謀毀器官捐贈系統 特首命警徹查

香港文匯報訊（記者 藍松山）特區政府前日表示，留意到近日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，完全違背器官捐贈的大愛精神。特區行政長官李家超昨日在行政會議前表示，反對任何嘗試破壞器官捐贈這個如此崇高的理念，嚴重譴責嘗試破壞這個如此崇高的捐贈器官拯救生命計劃的行為，「這簡直是令我們覺得恥辱的行為。」他透露，已要求警方調查這些個案有否違規、有否涉及違法的行為。

香港與內地近日探討建立恒常器官移植互助機制，然而一些別有用心者死心不息，對特區政府進行「軟對抗」。有反中亂港分子近日藉香港與內地探討建立恒常器官移植互助機制，造謠稱「全民被自動納入器官捐贈名冊」，煽動網民不論之前有否登記器官捐贈，一律要申請取消捐贈，否則「器官會捐到內地」云云。

### 強調機制可拯救人命

李家超昨日被問及有關問題時表示，器官捐贈非常重要，幫助因為器官受損或不能夠發揮器官本身作用的病人，是拯救人命的一個重要合作機制。

他說，世界各地都非常鼓勵及推動器官捐贈幫助一些病患，香港在這方面是大力推動的，過往亦因為器官捐贈拯救了很多寶貴生命。特區政府會在這方面繼續推動，亦會推動和內地合作，因為過往亦有個案因為兩地合作而獲得器官捐贈，可以在通過合作機制幫助香港的病患，救回一條寶貴的生命。

他強調，非常反對任何嘗試破壞器官捐贈這個如此崇高的理念，留意到有關取消器官捐贈的不尋常數字，超過一半涉及根本沒有登記器官捐贈而取消，亦有很多涉及重複取消。

李家超指出，如果一個人沒有登記而又被取消，這是非常可疑的、破壞整個器官捐贈系統的行徑。他嚴重譴責嘗試破壞這個如此崇高的捐贈器官拯救生命計劃的行為，並強調任何破壞系統者，都應該受到嚴厲譴責，「這簡直是令香港覺得恥辱的行為。」他已要求警方調查這些個案有否違規、涉及違法的行為。