



# 工會死撐涉事空服 被批諉過於人

## 國泰：不接受該工會立場 需虛心反思內部文化

國泰航空3名機艙服務員早前嘲諷歧視不熟英語的內地乘客被錄音斷正，國泰日前完成調查後決定解僱3人，並向各界致歉。不過，國泰航空公司空中服務員工會前晚發表聲明「死撐」涉事空服，聲稱對該3人被解僱表示「深切遺憾」，又轉移話題指稱國泰漠視前線人員面對人手不足、薪酬過低等，才衍生「有關投訴」云云。該工會隨即被網民狠斥恬不知恥，諉過於人。國泰航空昨日再發聲明，指該工會從來不代表國泰，強調國泰不接受、不支持或不同意該會對於有空中服務員被投訴出言侮辱及歧視非英語乘客事件的立場。

◆香港文匯報記者 文森、黃書蘭

就機艙服務員被指歧視非英語乘客事件，國泰航空經過調查後於23日解僱3名涉及事件的機艙服務員，並多番向社會道歉。但國泰航空公司空中服務員工會不僅沒有糾正該涉事空姐行為，反而發聲明「死撐」，指該會對事件導致3名空中服務員被解僱「深切遺憾」，又倒打一耙聲稱有人在網上公開呼籲其他乘客作出「挑釁」空中服務員並作出攝錄的行為，「嚴重滋擾同事工作」云云。

對此，內地網民極為反感，直斥相關涉事空姐以及背後「撐腰」的工會「態度非常囂張，只懂將錯誤歸咎於他人」，亦反映「該公司內部管理混亂，高層根本無法約束前線人員的行為」。

國泰昨日再發聲明回應指，鄭重澄清該工會為獨立工會，從來不代表國泰，並明確不接受、不支持或不同意該工會對事件的立場。國泰航空服務董事吳澤文表示，公司一直並將繼續與機艙服務員直接溝通，包括透過線上及面對面等多種途徑，公司會繼續聆聽他們的反饋，並積極回應。

她又指，顧客因國泰專業優質的服務而選擇國泰航班，對他們的支持深表謝意；公司在重建國泰的過程中，致力提升服務品質的同時，亦會照顧員工利益及福祉。

國泰航空行政總裁林紹波昨日再向全體員工發信，強調國泰作為優質服務品牌和香港的本土航空公司，有責任展現熱情好客、為世界各地顧客提供最佳服務的一面，亦有責任照顧所有客人，不論其背景。「然而，近日的歧視風波中，3名員工向客戶發表不當的評論，顯然沒有履行上述的責任。」

### 解僱涉事員工是必須

他指，事件已在內地和香港被傳媒廣泛報道，對香港和國泰的形象構成重大損害，公司已作徹底調查，並據調查結果迅速行動，解僱涉事員工是必須的，「這對於保護公司利益，以及我們全體員工的利益有其必要。」

林紹波續指，事件強化部分客人觀感，認為國泰未能始終如一向不同背景客人提供優質服務，坊間亦有不少評論指這並非單一事件，而是有待解決的更深層次問題，公司上下當刻需虛心反思內部的文化。

他表示將會親自領導跨部門工作小組深入調查，提出相應改善方案。他提到，今次事件對國泰的「重建之旅」帶來挫折，但會視之為寶貴一課，往後會通過今次契機，進一步提升國泰服務的品質和一致性。他會和員工攜手前行，讓國泰成為真正全球最佳的服務品牌之一。



◆國泰航空公司空中服務員工會前晚發表聲明「死撐」涉事空服。圖為國泰機場登機櫃檯。資料圖片

## 議員批國泰空服工會倒打一耙令港蒙羞

香港文匯報訊（記者 藍松山）對於國泰航空公司空中服務員工會發表聲明「死撐」涉事空姐，多名立法會議員昨日接受香港文匯報訪問時指出，該工會沒有反思3名被解僱的機艙服務員嚴重破壞公司及整個航空服務業的形象，而是倒打一耙，砌詞狡辯，迴避問題，轉移視線，令香港蒙羞。他們指出，事件反映出部分員工在價值觀和態度上出現嚴重問題，任何其他客觀原因，都不能成為言語不尊重及侮辱他人的藉口。

工聯會立法會議員陸頌雄表示，工會方面並沒有反思3名涉及事件被解僱的機艙服務員嚴重破壞公司及整個航空服務業的形象，這是迴避問題，轉移視線，令香港蒙羞。「每個工作基本服務態度是有底線的，不能把自身的不滿或觀念強加到服務中，加上此事中3名空服的言語含有歧視和嘲諷含義，嚴重失德，有違專業，作為工會應捍衛行業的形象和專業，若只是一味偏袒有問題的員工，反而會令整個行業蒙羞，並不符合行業從業員的根本利益。」

民建聯立法會議員、香港機場管理局董事局成員陳仲尼表示，現時航空服務人員人手不足、工作量大，然而這不能作為言語不尊重及侮辱他人的藉口。「事件發生時處於服務員工作環境，即使進入了休息室，仍需注意自己的言行和表現，特別是事件反映出這幾名服務員在價值觀和態度上出現嚴重問題，更有違專業操守。」

他並指，飛機上屬於公眾空間，而非私人場所，乘客有權利自由攝錄和拍照，因此國泰空服工會聲明中所說的「現時同事們承受巨大心理壓力，感到極度惶恐」，根本毫無道理。他反問道：「若自身工作做得妥當，服務水平一流，又何來惶恐？」

新民黨旅遊發展發言人、立法會議員李梓敬表示，當有職員做錯事，公司作出適當的懲處，是應有的行動。其他空中服務員應以此為鑒，不會再進行類似的侮辱或不尊重行為。他指出，香港近年受到疫情嚴重的影響，現已逐步復常，遊客逐漸開始增多，這個時候全港各界更應齊心合力，咬緊牙關，努力帶動香港旅遊業，才能從根本上解決自身福利、待遇、工作認同感等問題，不能本末倒置，甚至作出危害香港聲譽和好客之道的行為。

新民主黨旅遊發展發言人、立法會議員李梓敬表示，當有職員做錯事，公司作出適當的懲處，是應有的行動。其他空中服務員應以此為鑒，不會再進行類似的侮辱或不尊重行為。他指出，香港近年受到疫情嚴重的影響，現已逐步復常，遊客逐漸開始增多，這個時候全港各界更應齊心合力，咬緊牙關，努力帶動香港旅遊業，才能從根本上解決自身福利、待遇、工作認同感等問題，不能本末倒置，甚至作出危害香港聲譽和好客之道的行為。



◆財報顯示，國泰航空近9年來有5個財年虧損。圖為香港國際機場國泰航機。資料圖片

## 國泰航空股價一度跌逾4%

香港文匯報訊 國泰航空乘涉歧視非英語乘客事件持續發酵。國泰航空(0293.HK)昨日股價盤中一度跌逾4%，截至收盤，報跌2.53%，報7.31港元。從歷史股價來說，其7.31港元的股價較高位14.672港元已經接近腰斬，市值蒸發超過460億元。

財報顯示，國泰航空近9年來有5個財年為虧損。從收入構成來看，中國（包括中國內地、中國香港、中國台灣）是國泰航空的重要客源，2022年收入佔比達到67.5%。其餘區域按收入排名分別是美洲、東南亞、歐洲、日韓、南亞中東非洲、西南太平洋。

# 與內地器官移植合作 立會促速落實法律框架

香港文匯報訊（記者 文森）立法會昨日通過無約束力議案，促請特區政府盡快落實與內地器官移植合作的法律框架，醫務衛生局局長盧寵茂強調，只有本港捐贈的器官未有合適配對才會跨境與內地配對，又批評近日有人就器官移植議題製造矛盾，破壞艱辛建設的移植文化和氛圍。要識穿少數人造謠作偽，危害正輪候移植病人重生的機會，政府會加強解說，令市民更明白及支持器官捐贈。

提出議案的醫療衛生界議員林哲玄表示，本港是全球捐贈率最低地區之一，近日有人慫恿他人退出名冊令多人退出，令輪候病人機會更渺茫，有需要考慮廣闊器官捐贈的來源，故贊成設立跨境器官捐贈的互助機制。

民建聯議員梁熙發言提到，有一部分人在生前已成功登記器官捐贈，但在死後其家屬就以種種原因拒絕執行。特區政府應把握現在的機會，加強宣傳器官捐贈的重要性，同時應參考平安紙或遺囑的模式，讓當事人在生前透過合適的程序訂立了捐贈意願後，有關的意願就具有合法的執行力，家屬不能輕易推翻。

### 批別有用心者埋沒良知

選委會界別議員陳永光發言表示，政府要做好兩方面的工作，鼓勵市民積極登記成為器官捐贈者，盡快落實與內地的器官移植合作，一是加強宣傳推廣器官捐贈，可透過受贈人親身解說等感性方法；二是要及時澄清和駁斥歪曲器官捐贈精神的虛假失實的信息，絕不能讓居心不良之徒借機炒作，破壞器官捐贈氛圍，阻礙香港與內地的器官移植合作，抹黑和攻擊國家的器官捐贈及移植的發展和分配制度。

度。

盧寵茂表示，本港器官捐贈率極低，更有下降趨勢，每年只得三四十宗捐贈個案，等待腎臟移植的病人平均輪候5年，最長更達29年。醫衛局與醫院管理局正與內地探討常态化器官移植互助機制，會採用兩層分配機制，即當內地或本港有離世者捐出器官，但無法在兩地各自制度下成功配對到，跨境互助機制才會啟動，故本港遺體器官捐贈分配及病人輪候不會受到影響，會先按第一層機制「港器官港用」，只有本港捐贈的器官未能在本地找到合適配對，才物盡其用作出第二層的內地配對。

他狠批少數別有用心者是埋沒良知，在網上造謠作偽，指稱若市民不取消登記器官捐贈，就會被視為「自動登記」，或抹黑國家的移植制度，亦有部分根本沒有登記者申請取消登記，企圖大退出登記的數字，是在「插贓嫁禍」。

「道理是愈辯愈清，醫務衛生局會聯合醫學界加強解說，令市民更明白和支持器官捐贈為病人帶來更多的希望。我們更要識穿少數人在今次意圖中造謠作偽，意圖製造矛盾，破壞器官的文化和氛圍，危害輪候器官移植的病人得到重生的機會。」盧寵茂強調。

會後，被問及特區行政長官李家超日前表示已要求警方調查無登記卻提出取消等不尋常取消器官捐贈情況是否違法問題，盧寵茂澄清，市民有權自願登記或取消登記，不牽涉任何違法行為，強調政府主要是針對造謠作偽的人士。

他並形容「無知」與「無恥」有很大分別，有的人不知真實消息貿然決定取消登記，亦有人被網上虛假消息欺騙，警方會調查相關個案。

# 網煽不捐血 議員促打擊虛假訊息

香港文匯報訊（記者 文森）網上有人不單造謠煽惑市民取消登記器官捐贈，還有個別用心者在網上散布謠言，聲稱市民捐血會間接協助私家醫院將血液供應內地以牟取暴利。民建聯立法會議員葛珮帆昨日批評，有人發放相關錯誤訊息，是以病人的利益作籌碼，製造矛盾和煽動仇恨，擔心有市民會受影響而選擇不再捐血，促請特區政府澄清，並研究打擊網上虛假資訊的措施。

紅十字會早前表示，受天氣不穩及進入流感高峰期，以及新冠病毒個案增加的影響，市民捐血明顯減少。香港文匯報記者本週一下午3時到中環德輔

道中的捐血中心實測，發現在紅十字會作出呼籲後，前往捐血的市民明顯增加。當日雖為工作天，但中心內已有十多人正在等候捐血，記者先要填寫個人資料登記，再要在手指頭抽血檢驗血紅素是否達標適合捐血，再等待面談查詢疾病及有否敏感等紀錄，最後才安排捐血，整個程序花上一個小時。

香港紅十字會輸血服務中心昨日表示，自上周公布血庫存量跌至極低水平及作出呼籲後，近日前往捐血的市民已明顯回升，周六及周日有逾千名市民到捐血中心捐血，前日成功收集818袋血液，高於每日目標的650袋。



為響應香港紅十字會輸血服務中心的呼籲，觀塘民政專員林兆康聯同觀塘區議會區議會主席柯創盛，區議員以及觀塘區撲滅罪行委員會、觀塘區防火委員會同埋觀塘區各分區委員會的正副主席昨日到觀塘捐血站捐血，為社區盡一分力，並鼓勵市民捐血救人。