

针对空姐歧视非英语旅客事件 香港特首李家超表示令人痛心 “国泰航空歧视事件不容再发生”



“空乘歧视非英语乘客”处理结果公布后，国泰航空仍处在舆论风口。

昨天1小时内，国泰航空连发两条声明。

昨天13时47分，国泰航空发布声明：我们留意到网络上流传有关国泰航空航空服务董事发出的一则英文内部信件，相关信息为伪造，并不属实。我们不希望这些虚假信息混淆视听，并保留一切追究法律责任的权利。

14时31分，国泰航空再次发布声明：我们知悉空中服务员工会于2023年5月24日，就一名顾客于2023年5月21日于CX987航班上经历的事件发表声明。国泰航空就此郑重澄清，“空中服务员工会”为一个独立工会，从来不代表国泰。我们明确声明，公司不接受、支持或同意该工会对此事的立场。

5月22日，国泰航空一名旅客于小红书发帖“举报国泰航空后舱空乘歧视非英语乘客们”，称自坐下后，便不断地听见后舱乘务员开始用英文、粤语抱怨以及歧视旅客。

国泰航空于5月22日至23日晚间在官方微博发布三则声明，国泰航空行政总裁林绍波表示，已完成对于事件的调查，并依据公司的规章制度，对3名涉事的空中服务员予以解聘。

香港特区行政长官李家超24日表示，对日前有关香港国泰航空公司机组人员对内地乘客作出不尊重言行感到非常痛心，并要求国泰航空不能再发生类似情况。

乘客称因英文不熟练被取笑 要求相关乘务员对公众道歉

据该旅客于帖中描述，此航班飞行过程中，有前排旅客向乘务员要毛毯，但因其英文不够熟练，误将“blanket(毛毯)”一词说成“Carpet(地毯)”，事后遭到几名乘务员在休息处调侃取笑。

录音显示，其中一名乘务员称：“Carpet is on the floor.”(地毯是在地上)几秒后，另一名乘务员脱口而出：“if you cannot say blanket, you cannot have it.”(如果你不会说毛毯，那你就不能拿到毛毯)。

发帖旅客在帖中还提到，除此之外，当附近的旅客使用英文向乘务员询问如何填写入境卡时，也遭到了不耐烦的回应。发帖旅客表示，其座位正好位于飞机尾部，离乘务员准备餐食以及休息之处比较近，因此在两个半小时的航行过程中，乘务员们持续不断地对旅客们进行言语侮辱和阴阳怪气的调侃。“我真的很不理解，为什么对不讲英文和粤语的乘客有这么大的恶意，不要求额外热心的服务，请问为什么对旅客基本的尊重都做不到？”

同时，发布该帖的旅客还将乘务员部分对话进行了录音，公布于小红书上，并提出诉求：让相关乘务员对公众道歉，并要求国泰加强对员工的培训。

国泰三度发布致歉公告 解聘3名涉事空乘

就此事，国泰航空于5月22日晚间在官方微博发布声明，表示：“我们已知悉有关旅客在国泰航班CX987上的不愉快经历，对此深表歉意。我们已经联系相关旅客进一步了解情况，并会进行严肃调查处理。”

5月23日下午，国泰航空官方微博发布第二则声明称，已暂停有关空中服务员的飞行任务，即时展开内部调查，并会于三日内公布处理结果。

5月23日晚间，国泰航空官方微博发布第三则声明，国泰航空行政总裁林绍波表示，已完成对于事件的调查，并依据公司的规章制度，对3名涉事的空中服务员予以解聘。

同时，为了避免同类事件再次发生，林绍波还表示将亲自领导跨部门的工作小组作出全面检讨，重新审视服务流程、人员培训和相关制度。

此外，5月23日深夜，香港运输及物流



李家超表示，国泰要提升顾客服务文化

局局长林世雄发表声明称：“我十分痛心国泰航空公司部分机组人员的不当言论，我已向国泰航空表达高度关注，并要求管理层立刻改善服务。”

国泰航空行政总裁全面致歉 必须尊重不同背景文化旅客

5月24日，在“推动高质量发展·香港论坛”活动中，香港特首李家超针对国泰航空机组人员歧视非英语旅客事件表示：“对有关香港国泰航空的乘务人员对乘客的不尊重行为表示痛心。”李家超表示，这些言行伤害了香港和内地同胞的感情，破坏了香港一贯以来尊重共同文化的价值观，我已向国泰行政总裁林绍波指出，破坏香港形象、伤害香港内地同胞感情的严重行为，虽然3名空乘已经被解雇，但类似情况不容再发生，国泰要提升顾客服务文化，不负我们对国泰的期望。

论坛活动中，林绍波再度回应国泰航空机组人员歧视非英语旅客事件，表示对此“全面致歉”，并提出举措，表示今后将会带领一个工作小组改善相关方面的情况，提供高质量服务。

他称，国泰航空以此为鉴，努力为旅客提供更加满意的旅行体验，未来他将亲自领导跨部门的小组作出全面的检查，重新检讨服务流程、培训等，进一步提升国泰航空的服务品质，最重要的是所有国泰员工必须尊重来自不同背景文化的旅客。

林绍波回应媒体称，这次的事件也给国泰航空一个机会去重新检视服务态度。对于因本次风波被解雇员工，林绍波表示将吸取教训，也会做好员工内部解释工作。

国泰深陷舆论“并无意外”

国泰航空的2022年全年业绩报告显示，去年国泰航空实现营收510.36亿港元，同比增长12.0%；实现股东应占亏损65.48亿港元，同比扩大18.5%。而在此前两年，国泰航空的股东应占亏损分别为55.27亿港元和216.48亿港元，三年股东应占亏损累计超300亿元。

然而记者发现，国泰航空董事会的薪酬在亏损期间不降反升。财报显示，2022年国泰航空董事会薪酬总额为4984.8万港元，较2021年同比上涨超50%。其中，原CEO邓健荣薪酬从2021年的649.7万港元上涨到了1351.6万港元，涨幅高达108%；董事会主席贺以礼薪酬从2021年的296.1万港元涨到了625.1万港元，涨幅高达111%。

截至5月24日收盘，国泰航空股价报7.5港元/股，较上一日下跌1.57%，总市值一日跌去7.72亿港元。

24日下午，一位国泰航空前乘务员在接受记者采访时坦言，对事件的发生“并无意外”，员工普通话培训不足、公司服务内容减少、薪资降低等这些以往埋下的“雷”，最终导致了此次结果。

普通话培训缺乏——

对于此次国泰航空陷入舆论漩涡，曾在国泰航空任职多年的阿琳(化名)接受记者采访时坦言“并不意外”。在阿琳看来，这起事件发生并非偶然，而是多因素共同作用下的结果。

阿琳告诉记者，国泰航空对员工的普通话培训并不合格。据阿琳回忆，当年她入职时，国泰航空对普通话的考核仅限于广播播报能力，与提供服务并无直接关系，入职后更没有相关培训。此外，国泰航空外籍员工占比不小，有印度籍、菲律宾籍等。飞往内地的航班只需配备3名能说普通话的机舱服务员，其他同机组人员可以是其他国籍。

服务内容遭削减——

阿琳认为，服务内容削减也是导致该事件发生的一个原因。在过去，毛毯是提前放置在乘客座位上的，但如今的短途航班约200名乘客，毛毯配备数量却只有原来的八成，如果所有乘客都需要毛毯，就可能出现短缺。

被削减的服务内容不止一处，比如以前洗漱包是标配，后来变成只有乘客主动索取时才会提供。

裁员降薪士气低——

“语言歧视”一波未平，又有网友发帖抱怨称，国泰航空9100港元的薪资在香港过低无法生活。

据了解，疫情以来，国泰航空员工的薪酬及福利被大幅削减，飞行员士气低下，阿琳告诉记者，她对国泰航空飞行员的工资水平不太了解，但空乘9100港元的基本工资确实存在。

据阿琳透露，2020年10月，国泰航空进行了一次大规模裁员。裁员前阿琳作为“红衣服”(机舱事务长)每月到手可达3万港币，但裁员后，留下的和阿琳同级别乘务员每月薪资降至2万港元左右。留下来的员工还被要求重新签订合同，基层乘务员的底薪就是9100港元。

不久前，国泰航空曾因员工薪资问题陷入过负面舆论。5月中旬，有多家媒体报道，国泰航空收到了香港机场局和其他机场反映，指国泰部分飞机在停机坪和跑道上慢速滑行，加剧机场跑道挤塞。业内人士指出，出现这种情况，竟然是因为飞行员能领取更多的“超时补贴”。国泰航空因此向飞行员发出警告。

但阿琳指出，降薪并不能成为服务态度不好的理由。

综合新华社、央视、《南方都市报》、《新快报》、《广州日报》报道