

大陸 香港 即時

## 國泰歧視風波：兩天內，一宗小紅書投訴如何升級至香港特首的痛憤？

一邊歷數在港遭遇的冷眼和不耐煩，另一邊則情緒壓抑，充滿憤怒和不安。國泰事件同時點燃了兩種情緒。



2021年11月29日，國泰航空的飛機停泊在香港國際機場停機坪，乘客等待登上航班。攝：Katherine Cheng/SOPA Images/LightRocket via Getty Images

端傳媒記者鄭淑華、郝鑫鏞 實習記者馬碧玉 發自 新加坡 | 2023-05-25

歧視 李家超 小紅書 航空業 工會 中港矛盾 國泰航空 香港

「If you cannot say blanket in English, you cannot have it.」

「Hhhhh..... True.」

「Carpet is on the floor....Feel free if you want.」

在中國大陸社交平台小紅書上，一位匿名人士於5月22日以新開帳戶的方式上載了一段錄音。錄音中，國泰航空空中服務員在機艙中調侃乘客未能用英文準確描述自己的需求，把blanket（毛毯）說成carpet（地毯）。該舉報者認為，空服人員此舉是「赤裸裸的歧視」，缺乏「對旅客基本的尊重」。

疫情期間曾被短暫壓抑、開關後社交媒體上時有發生的陸港矛盾，在兩日內因國泰事件被迅速激化——如同過去一樣，再次由民生矛盾發酵至政治衝突。一邊歷數在港旅行、生活時因普通話遭遇的冷眼和不耐煩，又聯繫2019年反修例運動期間部分國泰員工支持運動的聲音、付國豪在機場「被打」事件，將國泰事件導向「企業文化」、政治立場的抨擊；另一邊則在國安法和持續至今的大監控裏面對舉報和錄音、情緒壓抑，又因事件上升至政治立場和官媒輿論引導，充滿憤怒和不安。國泰事件似乎同時點燃了兩種情緒。

在22日、23日短短兩日內，國泰航空三度在微博以簡體中文發表道歉聲明，並迅速解僱涉事的三名空服員。從小紅書的投訴開始，事態不斷升級，先是運輸及物流局局長林世雄聲明對事件感「痛心」，香港特首李家超更召開發佈會稱「對國泰事件感到失望」。然而道歉、解僱之外，暫時並未見具體的調查細節和清晰的事件全貌。國泰空中服務員工會於24日晚發聲明表示深切遺憾，並指「冰封三尺非一日之寒」，促請公司正視員工士氣低落的問題，重建合理工作環境。





## 举报国泰航空后舱空乘歧视非英语乘客们

录音已发，请移步下一个帖子。

博主在香港生活11年，普通话母语，流利英语粤

语。此事并不是因为我本人受到了歧视，只是

说点什...



2.4万



2411



5301

內地網民在小紅書指控國泰空姐歧視不會說英語的中國乘客，並以錄音向國泰作出實名舉報。

## 從「小紅書」的投訴上升至特首批評

截至24日晚上，小紅書最初的爆料帖文被點讚2.3萬次，但官媒《人民日報》海外版帳號「俠客島」的評論收穫更多關注。其評論《在香港歧視普通話，註定是個笑話》直接將事件關聯陸港政治衝突、要求國泰「重拳整頓」，得到14餘萬讚、2千多次轉發。但另一邊的香港，反應相對冷淡，Now新聞在Facebook有關3位空服員被解僱的即時新聞，只有約2百個反應，當中近1百個是怒；而李家超「傷害同胞感情」的言論，有3百人反應，其中225人按下哈哈笑臉。

錄音曝光後的當晚，國泰就在微博發表聲明，對有關旅客的不愉快經歷深表歉意，又表示對事件高度關

注，已聯絡有關旅客，將嚴肅調查處理。

5月23日，投訴者在小紅書更新事態。她表示，發帖初衷是想給國泰壓力、徹查此事並公佈調查結果，加強員工培訓。投訴者透露，國泰航空的小紅書帳號曾發出私信，想要進一步了解情況，投訴者向其索取總部的投訴郵箱。當天早上，國泰總部致電投訴者，稱已經成立調查小組，當日早上高層亦召開了會議。

投訴者還強調，「很多人會覺得我多管閒事，激化矛盾，且這樣的投訴不會有任何作用。但我覺得做人應為正義發聲，哪怕我的行為能夠對歧視者產生一點點震懾，讓Ta們覺得歧視是有後果的，那就夠了。且對事不對人，哪裡都有好人與壞人。」



2023年2月13日，乘客在香港香港國際機場登上國泰航空的航班。攝：Marc Fernandes/NurPhoto via Getty Images

在短短24小時內，國泰在微博三度道歉。小紅書帖文發出的當天晚上，國泰第一次在微博書面道歉。翌日下午，國泰以航空服務董事吳潔文作署名，再次發表道歉聲明，宣佈已暫停有關空中服務員工作，即時展開內部調查，並會於三日內公佈處理結果。「我們鄭重承諾，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。」

晚上，國泰航空行政總裁林紹波第三度發表聲明，再就事件向受影響乘客和社會各界表示「誠摯的歉

意。」聲明指，國泰已完成調查，並根據公司的規章制度，解僱三位涉事空服員，「對於個別員工嚴重違反公司規章制度及道德準則的行為，秉持零容忍的態度，絕不姑息。」

聲明又提到，林紹波將親自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，確保所有員工「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。」

# 從國泰機艙到小紅書， 從官媒到特首，爭議兩天極速發酵

針對事件批評 | [國泰方面聲明](#) | [香港官方聲明](#) | [國泰工會聲明](#)

5月22日 ○ 晚間 一匿名人士用新註冊的小紅書帳號發佈對國泰航空空服人員涉歧視的舉報帖文，隨後曝光錄音

21:59 **國泰第一次在微博書面道歉**

5月23日 ○ 13:26 胡錫進在微博發文，指國泰除處罰相關人員，還要開展「尊重包括內地以內所有乘客的教育」，建議非廣東地區乘客以後坐國泰只講普通話

14:28 **國泰第二次在微博、以航空服務董事吳潔文署名作書面道歉，宣佈涉事人員已停職，並展開內部調查**

18:06 官媒《人民日報》海外版旗下賬號俠客島發文，指不能只道歉了事，應「重拳整頓」、從根子上剎停崇洋等歪風

21:22 俠客島再發表《在香港歧視普通話，注定是個笑話》為題的評論，勾連2019年反修例運動，指控「極端份子」挑撥中港矛盾

21:43 **國泰第三次在微博、以國泰航空行政總裁林紹波署名發道歉聲明，宣佈已解僱三名涉事人員**

23:50 香港運輸及物流局長林世雄發聲明，指「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」，並要求管理層立刻改善服務

5月24日 ○ 10:40 特首李家超主動回應，指事件中「不敬的言行傷害香港和內地同胞感情」，感到「痛憤和失望」

11:00 國泰工會發內部電郵，對員工面對眾多不實指控感痛心，並提出服務指引列明可要求刪除未經同意的被攝內容

12:10 **林紹波親身以普通話再度道歉，並指事件已「告一段落」**

19:00 工會發聲明表示對解僱一事深切遺憾，促請國泰重建合理工作環境提升員工士氣，並發出明確指引保障員工不受干擾下工作

資料來源：端傳媒綜合整理（更新時間：2023年5月24日20:30）



事件在大陸發酵之際，香港高官亦高調批評事件，要求國泰管理層檢討和改進。

3名空服員被解僱、國泰第三度在微博道歉後，運輸及物流局局長林世雄在5月23日深夜發聲明，表示對國泰部分機組人員的不當言論感到「十分痛心」，指「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。」他又已向國泰表達高度關注，要求管理層立刻改善服務。

翌日，特首李家超在廣州出席粵港合作周啟動禮致辭時主動提及事件，稱對空服員的言行感到痛心。他說「這些不敬的言行傷害了香港和內地同胞的感情」、破壞香港尊重、有禮共融的文化和價值觀，並形容言行「惡劣」，對此「感到痛憤和失望。」

李家超又指已向林紹波提出，「事件破壞香港形象、傷害香港內地同胞的感情，是嚴重事件」。他不容許類似事件再次發生，並要求國泰檢討培訓服務素質和提升顧客服務文化。

出席同一場合的林紹波，就事件親身以普通話致歉，重申對有關行為秉持零容忍的態度，並會親自領導跨部門的工作小組作全面檢討。

## 大陸意見領袖攻擊、香港網民批處分助長批鬥

官媒引導外，中國大陸的民粹意見領袖們也紛紛出動。例如，@上帝之鷹 24日接連發佈國泰的相關微博，持續關注國泰有沒有在Facebook、Twitter和Instagram同步發表聲明，又擷取Facebook、香港連登討論區、Instagram中的部分言論，甚至截圖發佈一網友私人Instagram帳號名、照片，稱「疑似國泰空姐挑釁內地網友」；該帳號目前已轉為私密帳號。

另一位民粹意見領袖@後沙月光本尊 也不斷跟進事件，以「黃屍」、「蟑螂屋」等侮辱性詞彙描述空服

務員工會和國泰。



2022年4月1日，國泰航空機組人員穿過香港國際機場的入境大堂。攝：Li Zhihua/China News Service via Getty Images

5月24日晚，國泰航空公司空中服務員工會發聲明，對是次事件導致三名空中服務員被解僱表示深切遺憾。聲明指，空服員一向尊重以及平等對待來自不同國家和文化背景的乘客，「並遵從公司指引，以英語為官方語言及經公司考核合格的語言與乘客溝通。」

聲明提到，疫情過後旅客人數上升，但國泰未有根據實際需要恢復原有人手，前線人員面對人手及資源不足、工作量大幅上升以及薪酬過低等，「士氣無比低落」，亦因而衍生有關機艙服務的投訴。

對於網上有人呼籲乘客作出挑釁空服員和攝錄的行為，工會表示「同事們承受巨大心理壓力，感到極度惶恐」，要求國泰給予明確指引，保障空中服務員在不受無理干擾下，順利完成航班所有服務。

早前，工會向會員發內部電郵，指理解空服員感到「心灰意冷」，並對他們面對眾多失實指控和網上傳聞感到痛心。公會表示，期望公司支持和為員工保護自己提供指引，卻收到這不幸的消息。

工會又提醒會員清楚自己的權利，例如根據「機艙服務指引」（Inflight Service Delivery Manual），

若機艙服務員未經同意下被乘客拍攝，他們應請乘客刪除拍攝內容；如不跟從，他們可通知機長及機艙服務經理。同時，公司政策表明對不遵從規矩的乘客採取「零容忍」態度，會採取一切措施盡量減少有關不守規矩乘客引發的事件，並確保員工在處理相關事件時得到全面支持。

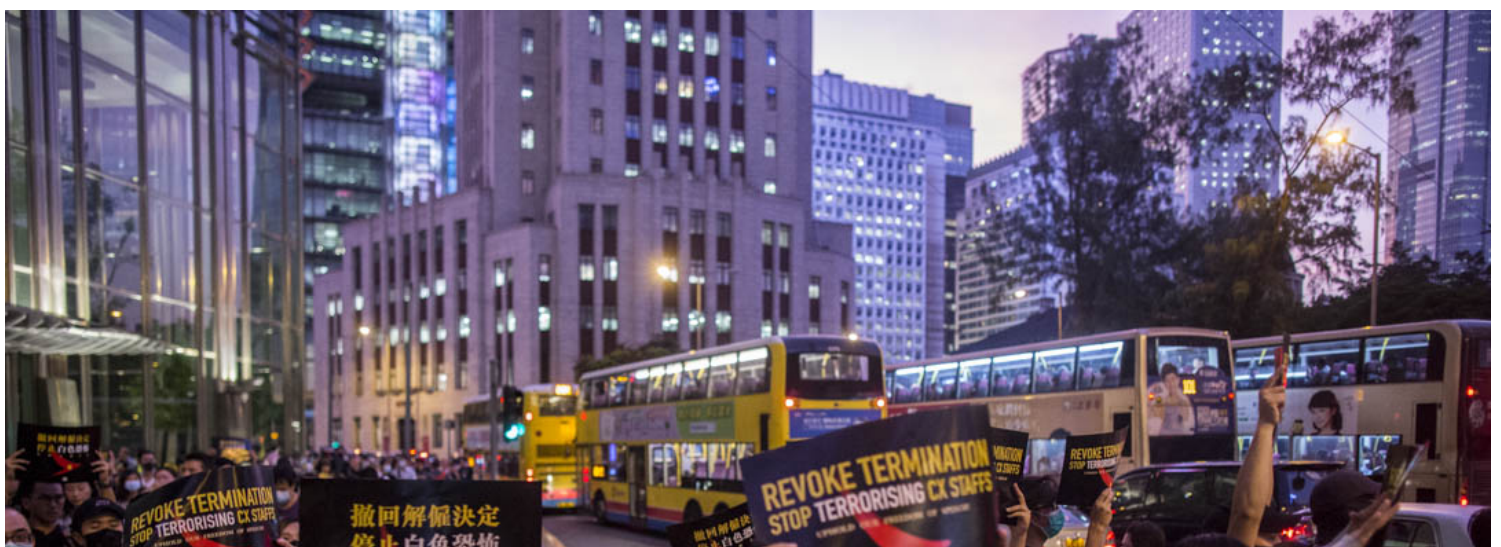
雖然在微博頻頻道歉，國泰暫時未在官方網站發表道歉聲明，其Facebook專頁由5月22日至今亦未有更新帖文。有網民在早前的帖文留言，批評國泰處分三位空服員，「是正在助長批鬥文化」，又指「在機艙把別人私聊錄音行為本來已經是不對，但國泰為了利益至上而放棄堅守維護員工的私隱」；有人認為是客人口誤，「又唔係當面笑你，私底下同同事笑下都唔得」；亦有留言稱行李損毀，投訴6個月後尚未有消息，諷刺要「去小紅書，搵人跟進下先」。

不過亦有留言指國泰是服務行業，「語言不是可以用來歧視的武器，而是用來交流的工具。」若國泰不改善，「就別怪大家用腳投票了。」

在連登討論區，有網民出帖指「九記牛腩」和「澳洲牛奶公司」出名服務態度欠佳，也會罵客人，反問為何未有被投訴。

至於空服員言行有否觸犯歧視條例，平等機會委員會主席朱敏健接受商業電台訪問時指出，受《種族歧視條例》保護的特徵不包括宗教和語言，因此是次個案不涉及直接種族歧視。可是，若服務提供者在沒有憑據下，要求顧客使用某種語言、一個「魔法字眼」，才提供服務，這會令某族群因無法符合要求而蒙受不利，或構成「間接歧視」。

而選委界議員、工聯會陸頌雄在立法會前廳交流會上，促請政府盡快完成「族內歧視」立法工作。他認為，涉事空服員和投訴的大陸人都是中國人、華人，未必能用現時的種族歧視處理。律政司司長林定國回應指，平機會不斷研究如何優化和反對任何形式的歧視，包括不同族群之間的歧視，這方面工作正不斷推進。





2019年8月28日，中環愛丁堡廣場舉行的國泰員工集會。

## 多次捲入陸港矛盾的政治風波

國泰雖然長年居於全球最佳航空公司前列，又長年紮根香港，但其在香港人心裡的印象並不佳。國泰在今次事件中得到來自本地支援聲量不多，部分或基於這個原因。

關於國泰，很多香港人可能首先聯想到它的別名「因航」，這個名字源自有媒體經常以「因管理不善、服務質素不斷下降而屢受抨擊的國泰航空」、「因管理不善而在全球最佳航空公司排名榜節節下跌的國泰航空」等描述作為文章開首報導國泰，以示諷刺，其後網民把這些句子取其頭尾，把國泰航空戲稱為「因航」。

這個別名不單純是網民無緣由惡搞，國泰近20年確實問題不斷。近年對公司影響最大的可算是2018年公布因巨額燃油對沖虧損，4年來共虧242億港元，同年又有940萬名乘客資料外洩事件，導致股價急挫；在資源不足之下，乘客體驗被犧牲，座位變窄，航班延誤等成為早年乘客對國泰服務的印象。而後，在2019年反修例運動和後來的疫情之間，大小事件讓國泰更為疲於奔命。

近年來，國泰屢次捲入政治風波。早在2018年，中國民航局發出新規定，要求航空公司不得將「台灣」和「中國」並列，須改成「中國台灣」或「中國台灣地區」，否則或被處罰。國泰及國泰港龍最終在限期前改名，大批網民不滿其「跪低」，湧到國泰Facebook專頁留言。

2019年7月，香港正值反修例運動示威。國泰一名機長在航班上以英語進行廣播，講解在接機大堂進行中的反修例集會，形容是「和平、有序」，鼓勵乘客了解，最後用廣東話說「香港人加油，萬事小心」。消息流傳指該機師被解僱，其後國泰證實該機師已離職，但未回應他是主動離職抑或被解僱。

8月，中國民航局發出重大航空安全風險警示，對國泰要求提出三點要求，包括曾參與反修例遊行的機組人員，須暫停執行飛往內地航班和有關一切職務。國泰指，一名被控暴動罪的機組人員已被暫停飛行職務，

另有兩位機場員工因「行為不當」被解僱，包括時任國泰港龍空勤人員協會主席施安娜。

## 國泰航空近年爭議

- |      |     |   |
|------|-----|---|
| 2006 | 2月  | 國泰涉嫌聯同十數家航空公司操縱貨運價格，被歐盟及美國司法部調查，後需支付罰款6000萬美元   |
| 2018 | 3月  | 國泰指連續兩年因巨額燃油對沖虧損，4年來共虧242億港元  |
|      | 7月  | 應中國民航局要求，國泰網站把航班目的地從「台灣」改成「中國台灣」  |
|      | 10月 | 國泰公布公司及其子公司港龍航空940萬乘客資料曾被未授權取覽，包括乘客姓名、國籍、出生日期、電話號碼、護照號碼等  |
| 2019 | 4月  | 國泰檢查機艙財物損失情況，突擊搜空服員行李，搜出牛角包、牛奶和水等   |
|      | 7月  | 一名機長於航班上以英語向乘客廣播香港機場正進行的反修例集會，以廣東話表示「香港人加油，萬事小心」，隨後國泰證實該機師已離職   |
|      | 8月  | 中國民航局向國泰航空發出重大航空風險警示，指國泰有飛行人員參與暴力衝擊被控暴動罪卻未被停止飛行，要求有關人員停飛內地航班<br><br>國泰更新員工行為守則，不接受員工參與非法政治活動、不容許利用公司資源表達政治意見，鼓勵員工舉報違反守則情況 |
| 2020 | 1月  | 一名藝人於網上發文指在飛機遭空姐無視，更公開該航班所有服務員的資料，事件演變成政治立場爭議   |
|      | 10月 | 國泰宣佈全球削減8500個崗位，並裁減5300名以香港作基地的員工，港龍航空亦即時結業   |
| 2021 | 9月  | 國泰解僱未接種疫苗的機組人員  |
|      | 12月 | 有國泰機組人員違反檢疫規定，外出用膳，引發香港首個Omicron本地傳播病例  |
| 2023 | 1月  | 國泰空中服務員工會不滿資方編更安排、要求改善薪酬，原擬集會，惟因場地問題以及無法取得警方不反對通知書而取消   |
|      | 5月  | 國泰指有機師拖長飛機在跑道滑行時間，有機師解釋國泰更改支薪條款，  |

資料來源：端傳媒綜合整理

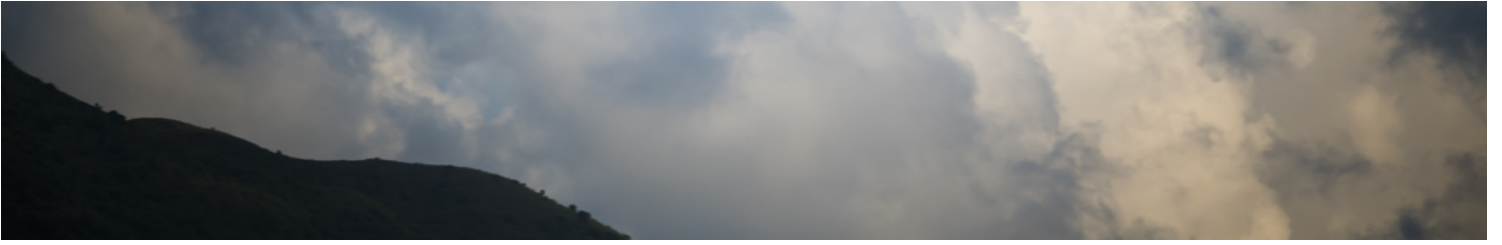
一周後，英籍行政總裁何杲辭職，稱是「對公司近月所面對的事件負責」。他在內部郵件曾提到，國泰飽受壓力，尤其來自「再重要不過的中國大陸市場」；顧客及商務總裁盧家培亦在同日辭職。原本是國泰機師的前公民黨議員譚文豪隨後宣佈辭職，他表示決定是為了保護公司免受政治壓力。

2020年疫情爆發，航空業重挫。6月，國泰航空啟動390億港元資本重組計劃，香港政府注資合共273億港元，惟4個月後，國泰宣佈全球削減8500個崗位，並裁減5300名以香港作基地的員工，導致其子公司、有35年歷史的「港龍航空」即時結業。

當檢疫措施放寬時，國泰卻面對人手不足的困境，待遇亦難以吸引人才。香港航空機組人員協會（HKAOA）在2022年10月發稿，稱國泰正面臨「史無前例的人手及培訓短缺」，機師由2020年10月大裁員之前的4千人，跌至約2500人，加上薪金被扣減，人員正持續流失。

2023年初，國泰空中服務員工會不滿資方編更安排、要求改善薪酬等等，原訂在國泰城外發起集會，惟因國泰拒絕借出場地，無法取得警方不反對通知書。工會指為免會員參與未經批准集會，別無選擇下取消行動。





2021年5月19日，國泰航空的一架波音 747 從香港國際機場起飛。攝：Marc Fernandes/NurPhoto via Getty Images