

香港 深度

輿論漩渦中的國泰空服員，如何看待歧視風波？

「當這件事變成社會性議題，很多人都要來幫你做決定。」



2022年10月7日，香港，國泰航空公司招聘活動中的工作人員。攝：Paul Yeung/Bloomberg via Getty Images

端傳媒記者 李慧筠、譚島 發自新加坡 | 2023-05-25

國泰 航空業 國泰航空

[國泰涉歧視事件](#)在中國大陸、香港網絡輿論場迅速發酵。過去兩三日，大陸官方媒體和微博民粹領袖紛紛

表態，稱不能只是道歉了事，要「重拳整頓」、煞停崇洋歪風，並聯繫到2019年香港社會運動事件，指有極端份子挑撥中港矛盾。23日下午，國泰稱涉事人員已停職並開展內部調查，又在當晚旋即宣布已解僱三名涉事人員。

事件亦引起香港政府迅速反應。23日深夜，香港運輸及物流局長林世雄發表聲明，稱事件違背香港價值觀和道德標準，要求國泰立即改善服務。24日早上，正在廣州參加大灣區相關活動的李家超主動回應，指事件中的不敬言行傷害香港和大陸同胞感情。同場活動中，國泰航空行政總裁林紹波用普通話致歉，稱事件已告一段落，國泰未來亦會在大灣區招聘。不過，輿論並未告一段落，微博上亦不斷流傳在Facebook、香港連登討論區和Instagram等海外網站上的言論截圖，網友用「黃屍」「蟑螂屋」「殖奴文化」等詞彙形容國泰及其員工，呼籲罷乘國泰讓其倒閉。亦有香港網民指，大陸乘客應先學好英文，或認為大陸網民搞民粹主義、玻璃心。

國泰在短短數日內跌入輿論漩渦，歧視風波背後層疊了近年大陸與香港在政治、文化等領域淤積的矛盾和衝突，亦遮蔽了空服行業的部分現實與困境。端傳媒採訪到兩位國泰員工，請他們談談對事件的看法、空服行業的現狀，以及近年工作環境的轉變。

以下是他們的自述：



J（化名），空中服務員，在國泰工作超過5年

（問記者）你應該知道些什麼吧？我們跟你一樣，都是看新聞的資訊，還有收到工會的聲明，聽小紅書的錄音。我不認識那三個空中服務員，只聽聞其中一個不是香港人。再多的細節就沒有了，因為還沒有自稱那個航班上工作的同事出來說話。

我看同事的網絡聊天群組，很多同事拿牛角包事件來對比。Covid-19前，公司抓人打包，其實打包這個風氣一向都很嚴重。當時抓到一個工作人員的袋子裡有一瓶水和牛角包，就聲稱要處分或解僱他，沒有什麼所謂的調查，沒有給你任何反駁的空間。

今次本來說是調查三天，半天就炒了人。大家最生氣的是這個，但其實也有共識，覺得有些同事的口氣蠻大。我覺得每一個打工仔工作的時候，特別服務業內心都會有些壓力。但我自己第一次聽到的時候，都覺得有點愕然，會這樣說出來嗎？

我看新聞，公司說會解釋，但至今我沒有收到任何公司發出的解釋。高層好像每半天就有一個人出來道歉，但我們員工什麼都不知道。公司只是馬上出一個通知，「溫馨提示」大家要互相尊重，多給些耐性、接受多元。

我們入職的時候，不是每個人有普通話的資格，怎樣為之一個資格呢？就是我們會分高、中、低級，如果你是中和高級的話，你的工作人員的資料就會註明。面試的時候，如果他覺得你普通話正常的話，他會給你一個普通話測試；但不是每個人都有的，如果你本身履歷表沒有寫註明可以講普通話，他不會給你。我那班空服員同學有幾十個人，只有幾個人有測試，最後只有一、兩個被公司認證。

公司的官方語言是英文。有些資深的香港同事，小時候學校沒有教普通話，並不一定懂普通話。這個問題發生了很久，不只是大陸的問題，飛大陸的時候，就會被客人問為甚麼不懂得說普通話，有時如果我們飛日本的時候，又會被說為甚麼不懂得說日文。日本或韓國的航班，一定會有一至兩個人會說當地語言；台北、大陸，一班機裡面有三個人會說普通話，但他不一定在你坐的位置工作。而且公司也不會把懂普通話的一批員工，全放去飛台北和大陸的航班，因為要平均分配航班。其實我們不可能會懂得這麼多地方的語言，很多小紅書、facebook的帖文和留言，說大家都覺得飛大陸的空服員懂得說普通話很合理，這是不對的。

我以往不算遇過語言衝突，最多可能是彼此聽不懂對方在說什麼，然後想辦法解決，要麼寫在紙上，畫條魚、畫隻雞，如果大家都是有禮貌，大部分狀況都可以解決。今次事件的重點，就是因為大家都沒有尊重

對方——被人解僱的同事沒有尊重對方，可能英文不是很好，有些老人家不會說英文的。但投訴的乘客也沒有尊重別人，偷錄和假設別人正在歧視，空服員也有機會不懂說普通話的。

公司聲稱自己是一家很國際化的公司，它也是一家英資的公司。我們每隔幾年都會做一次訓練，其中有一個主題是反歧視。最大的那個口號就是：Do not assume. 不要假設別人撐拐杖就一定要人扶，失明的人一定自己去不了廁所。你不可以假設別人看起來是亞洲臉孔，你就覺得他一定會說廣東話或者普通話。

如果我真的要跟這種反歧視政策的話，其實我應該見到每一個客人第一句都要說英文，因為英文才是我們的官方語言。我真的猜不到每一個人到底喜歡我說什麼語言。以往試過很多人會覺得被冒犯，一些香港人你直接跟他說普通話，他會覺得被侮辱，然後你跟一些大陸人直接說廣東話或者英文，他會覺得你看不起他。大家也沒有這個時間在起飛前，熟讀經濟艙200多個人的語言背景。資深同事會有一部載有乘客資料的iPad，你不會每次都去問她，看看這個客人說什麼語言。我覺得大家沒有預計過，原來語言這件事是這麼敏感的。

公司會規定同事之間一定是用英文溝通，因為有不同國籍的人。聘請不同國籍的同事的要求是懂得說英文，再搭一個亞洲語言。對客人的話，公司沒有寫明。但是在訓練學校，他們會建議你不熟悉那個語言的話，不要說，用錯的話，客人可能會覺得你更加沒禮貌。



現在就把很多中港矛盾炒在一起，2019年的事全部都炒在一起了，事件變得這麼嚴重，特首還要加入批評。香港發生這麼多事，電鋸、煲湯你都不說，有幾個服務業從業員態度差被人解僱，特首出來譴責他。

由2019年運動、港龍倒閉、國泰裁員開始，我們都只是一個打工的員工，但好像發生所有事都是一個社會性議題。看新聞會看到自己的工作，Facebook留言會被罵一頓，還要被小紅書集體狙擊。當這件事變成社會性議題，很多人都要來幫你做決定。

昨天同事很生氣的時候，就說現在上班不說話了。其實很大壓力，比如我看到小紅書帖文說跟空姐說話之前，一定會打開錄音筆。偷錄的話，我又不能當面說他。我會想，會不會我跟客人說的每一句，下班的時候都會被拿出來逐字研究，我有沒有用錯字？有時溝通，你不會在腦袋裡雕琢得很好才說的。

以往如果我接觸一個客人的時候，他很生氣，我們大約猜到會投訴，我們都會先寫一個報告，寫下當天發生了什麼事，將自己的版本交給公司。當公司接收到客人的投訴，他們會拿我寫的報告核對，最後可能會賠償客人飛行里數。如果我自己報告不寫好的話，公司可能會召我回去見「官」，當場解釋一次發生什麼事。

公司好像沒有打算還個公道，或者什麼三日調查，沒有的。原來官媒一譴責你，你就馬上被解僱。自從2019年舉報開始都不用解釋的，他說你是，你就不用上班了。這件事上升到一個政治議題，我也預計國泰多數會解僱他們，但原來等不夠三日就說直接解僱。以往投訴的調查，大概是把那班航班的人全都召回公司，或者打電話問問他們的想法。但是以往的投訴，可能說3個月至6個月才會有人處理，現在是半天。大家很驚訝這種工作效率，就是因為這件事涉及到中港矛盾。

我感覺公司沒有打算保護我們，我們會被人錄音、被人偷拍，小紅書現在有人又說要很沒禮貌、說要動手腳啊，這些公司都沒有說什麼。我看到有同事說想淘一個反干擾錄音裝置，這應該是不可以的，可能大家一時意氣這樣說吧。大家會傾向找找安全訓練的內容，如何處理「難以控制的乘客」。訓練分成四級，最後一級，如果我們判斷到是一個很危險的狀況、對方動武，我們也學過要如何去制服一個人。因為公司沒有說怎樣可以保障自己，大家就找一些以往較少機會用到的訓練內容，找規例，找香港法律。

雖然小紅書就好像連登討論區那樣，人家說說，你聽聽便算了，難道他真的會在機上掌摑我嗎？我相信不會的。但是我看完這些帖文之後，也會做好心理準備。之後飛大陸城市，會不會上來就會有人挑戰我，要拿Carpet（地毯）？如果真的有人這樣問我，我要怎樣做？我就會在內心演練。

錄音裏面有三個人。有時同事圍內說是非，一個人說話很賤，我可能也不會立即指證，我會聽聽然後敷衍應對。但這件事後，會覺得原來被人錄音後，也有可能被空姐拉下水。我們是一個命運的共同体。如果在

應對。但起見爭議，自覺付外不似八路自設，也可可能似大然其小。我們是一個即時的六門眼，想不在6000人裏面有其中幾個人做過這樣的事，下一個就到你了。

現在大家的恐懼就是，以後是不是真的所有人一上小紅書投訴，你就會解僱我？大家的士氣很低落，我們覺得現在的士氣好像當初裁員的時候那樣差。疫情後開始恢復，大家開始辛苦工作的時候，好像會有種希望，一切都可以恢復。現在好像又一次證明，這間公司一點都不重視你，你只是一個員工，你永遠都是第一個被人犧牲的。

前線機組人員正面對很多的壓力。公司內部會有人舉報你的政治立場，辦公室又會來查你有沒有打包，現在客人都會偷錄你。工會早前出的聲明，其中有一句 Nothing comes from nothing，我覺得是可以推演到，國泰和中港矛盾，這兩個東西是由2019年開始爆發的。2019年開始，叫大家不要說政治的東西，我個人的Instagram就不再發文。學他們說，不說政治的東西就沒事。因為舉報文化，你不會和同事說一些社會上發生的事，你唯有說說是非、說說更表，說說同事、說說客人。現在不知道可以說什麼。好像公司和客人對你的期望就是，你任何時候都是一個很完美的服務員，但是他們沒有把你當成一個人。

我早前做了一個航班，在客人睡覺時我們開始吃飯。一個客人去洗手間經過，很驚訝：「你們都會吃東西嗎？」哈哈，不會的，我們都是光合作用，彈一下手指可以睡覺，彈一下手指可以起床，完全不會有時差的問題，不用吃飯、不用休息……公司和客人都以為我們是一個跟行程、跟菜單工作的機器，但公司又經常強調我們要有一些人性化的元素，要給予關懷和愛。

近年都多了很多關注國泰航班的Facebook群組，很多人會拍下吃過的飛機餐，上載分享。我覺得由那些Facebook群組開始，我就很大壓力，因為曾經試過，飛機落地後看到有人分享說我倒了一杯汽水，為什麼不是倒上三分二，而只有一半？我知道這些專頁長期都在監察我們，可能你下班的時候，已經上了Facebook。

最近很多同事說，因為這次的事件決定要辭職。我們由疫情爆發、更改合約一直熬到現在，都在想著復常。但這個位置再次提醒，這間公司或這個行業有多令人灰心。

公司現在其實人手不足，自從Covid-19的時候，每個航班是減走一個人，13個變成12個人。有些航班的同事生病，要再「斷一隻腳」或「斷兩隻腳」，但前提是他本身已經少了一隻腳，一個航班可能只有10個人。如果只是計安全，一架飛機有八道門、波音777有十道門，只要每一道門有一個員工就可以起飛，公司不會理你做到死。疫情前我們有1萬人，現在大概一半，所以復常到以前的一半工作，已經是我們100% workload。

這兩天，我在想為什麼我打工打得那麼辛苦，薪酬又這麼低。上年加薪3.3%，但有些同事疫情時被減薪30%，我自己則從換新合約後每月月薪少了一、兩千港元，到埗後的酒店也轉為較為便宜的。當時損失的，還沒有追回來。一些在疫情時離開的同事，也不願意回來。我沒有點睇，因為我真的喜歡這份工作。

的，還沒有坦白。一些在疫情時離開的同事，也不願意出來。我沒有辭職，因為我真的喜歡這份工作中給我的生活模式，我喜歡對人。但對人的重點不是告訴我跟著菜單做事，那張餐巾要擺怎樣的倒三角形，而是真的和人有很實際的對話和交談。



一架前往香港的飛機外。攝：陳焯輝/端傳媒

K（化名），空中服務員，在國泰工作超過10年

歧視風波後，我也希望公司看到因為待遇差公司員工士氣低下的情況。

這兩三年國泰有很大的變化，因為疫情減薪。之前外籍的員工，有很好的房屋津貼和福利，而且房屋津貼是跟隨市價浮動，所以不用擔心沒房子住，因為外籍員工是專門為了國泰從其他地方過來，這是很基本的東西。疫情期間改了新條款，把這些都取消了。2020年公司裁員，留下來的人要簽新合約，不簽就離職，你簽的話，合約終身被改，這是多麼可怕的事。也有一小部分員工不簽新合約，就離開了。

但疫情期間經濟不好，你還能怎麼辦？你在裡面工作20年，因為2、3年疫情合約就改了。以前我工作的時候換班很友善，現在也沒有了。如果工作十年，以前每個月人工有2.5-3萬（港幣），再加上1萬的房屋津貼，現在人工可能1.7萬左右，也沒有房屋津貼。很多員工降薪三分之一至一半。

改合同後，內部士氣太差了，很多同事會偷偷在外面打工。我們休息時間已經很少了，但還有同事還要在外面打工，會去餐廳或者做靠勞動力的工作，不然怎麼養小孩，香港房租那麼貴。

2003年爆發SARS，我聽老員工說，國泰當時減薪幾個月，後來把SARS期間減薪的錢還給員工了，這就是一間好公司，員工也會願意為公司盡心盡力做事。誰被減薪一半，還會用原來的心態的工作嗎？SARS那時飛行是高風險，COVID我們飛也是高風險，這段時間員工願意support公司，但結束後，公司有pay back嗎？公司一直說，可能會amend這個條款，但到現在也沒有調整薪水。所以我們公司每天都很多人請假，當作抗議。

國泰在香港招人的薪水之前開9100港元，現在調整到12000了。9100怎麼可能找到人？之前開課都開不了。9000人工真的沒人會來。現在公司已經想在大陸找空乘員了。

我們原來和港龍（KA）是兩家公司，定位和業務是不一樣的。KA專門飛香港出發往大陸，國泰唯一大陸航線是上海和北京，班次也很少。因為疫情KA倒閉了，全部航線國泰接手，才開始training單走道飛機。我們以前是不飛單走道飛機的，都是飛很遠的地方。

飛大陸航線原本99%都是港龍，他們應徵是有要求會講國語的。現在國泰空服員，不管是受訓還是以前interview，是沒有這個內容的，因為航線和客群的關係。國泰的空服員，不是所有人都mandarin qualified。我也有遇過香港的空服員是真的不會講國語的。

那些不會講國語的人，飛大陸航線或許會有溝通的問題。但因為安全和醫療考量，飛大陸航班會安排兩三位會講國語的同事。就像我們飛日本航線，要有native speaker的空乘員。每個航線都會因為客群關係有這個要求。

我們的cabin crew組成是國際化的。上班講中文或廣東話，都會被主管提醒，不要在上班、尤其是briefing的時候講中文，可能有別的同事會聽不懂，他們來自斯里蘭卡、印尼、日本、韓國各種國籍的人，要show your respect。

我記得有一班飛美國的航班，那班機有很多印度人。有一位印度空服員對印度乘客身邊其他國籍的乘客講英文，印度乘客覺得被歧視，「為什麼要對我講印度文，對別人講英文？」有過這個投訴出現。所以公司規定，一開始要用同一種語言。

我會講中文。如果我在飛機上看到華人面孔，我也是講英文的，如果乘客用中文回應我，我接下來才會講中文。以前飛泰國有很多大陸乘客，我知道是大陸乘客，我就會講國語。但一開始我要避免，我會先講英文。加里我不講英文，可能右乘客會覺得「你真覺得我不會講英文嗎？」

對空服員來說，如果真的講了這種話（指歧視言論），我覺得應該要道歉。我覺得每個人都有說錯話或做錯事的情況吧。但是不是因為這樣就要失去工作或被網暴？

同事態度是不恰當的，但應該有機會改進。原來的國泰是可以在裡面學習、成長的環境。現在這個處理結果，我覺得很無奈，但也可以理解公司在政治壓力和各方壓力下做出這樣的決定。我覺得是公關的手法，可以理解，但會為那幾個同事感到可惜。

我都想離開國泰了，這樣的待遇很難全心全意奉獻我的工作。

我以前想做空服員是因為很喜歡旅行。以前換班制度非常好，可能每個月都可以去不同國家旅行。我也很喜歡在飛機上服務乘客，可以照顧別人，從A地送到B地，也可以遇到各種各樣的人，可以從他們身上學習新的東西。我很想念以前的公司，過去十年真的帶給大家很好的生活，我也有很多好朋友在國泰，要是是以前的國泰，還會想繼續做。現在看到變成這樣很傷心，就像大家看到香港的變化很傷心。