個案研討： 國泰航空歧視風波

**一張含有 人員, 傢俱, 室內, 公司 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 業績起死回生的國泰航空（Cathay Pacific），近日卻因為空服員歧視言論，慘遭大陸社群砲轟，還有網友爆料自己在國泰航空航班，無意間聽到機組員取笑乘客英文能力很差，甚至無法分辨地毯（Carpet）與毛毯（blanket）英文單字差異的言論，進而引起眾怒。即便航空公司緊急致歉，依然沒有緩解對岸網友的情緒，國泰航空隨後停職3位涉案空服員，但後續社群各種員工爆料，外加私下機艙錄音曝光，卻讓整個風波持續延燒。

該名最早舉報歧視的大陸網友，也公開自己在機艙側錄的對話錄音，同時也在下機前跟座艙長進行舉報，錄音內容不只在媒體發酵，更在如小紅書等社群平台上，引發眾多曾經搭過國泰航空的網友回響，不少人紛紛分享個人遭遇不愉快經歷。

但隨著輿論龐大壓力和各種攻擊言論出爐，也有國泰航空前後任員工在社群發文，返過來力挺案件中被砲轟的空服員，吐槽對岸網友就是群玻璃心韭菜。

自稱是國泰航空前員工，砲轟該名舉報的乘客，稱他只是個為了獲得折扣的小人，「無恥地偷偷錄音，也只有你們做的出來，你們那些顧客至上的道理，之後慢慢玩吧，你們之後慢慢體會低薪同袍的愛吧。」

也有自稱前空服員的網友發文，表示自己對這種情況一點都不驚訝，「之前當班期間只要有內地（中國大陸）人，廚房內必有嘲笑言語，早已是常態，他們覺得很麻煩、事情多又聽不懂英語。公司內訓練時，都沒有提及這類情況或應對；但實際營運上，只有機艙有內地旅客在，你都能看見各種鄙視、或在背後模仿嘲笑的言語。」

歧視風波不只在社群上引發論戰與怒氣，大陸官媒更是以各種非常重的評論，點名並砲轟國泰航空，《環球時報》前總編胡錫進甚至發文「鼓吹」對岸網友，搭國泰航班多說普通話，讓他們能有足夠編制能說普通話的機組人員；以後搭外籍航空也可以如法炮製，「他們都有義務配懂中文的空服員，尊重有一部分是要靠我們自己掙來的。」

香港特首李家超也在微博表示，國泰航空這些不敬的言行傷害了香港和內地同胞的感情，破壞了香港一貫的尊重、有禮、共融的文化和價值觀，呼籲國泰要檢討培訓和服務素質，提升顧客服務文化。與此同時，一個名為「#國泰營收7成來自中國」的關鍵字也登上微博熱搜榜，《鳳凰網》報導中統計，國泰航空在2022年財報中，高達67.51%的營業收入，分別來自香港、台灣及內地。」

風波爆發後，隨著高層對外道歉，有大陸網友24日在搭乘國泰航班後，在社群分享、該航班空服員會逐一詢問，旅客是否需要毛毯，機艙播報也用英文、粵語和普通話3語進行。但對於國泰航空新調整和安排，仍然有不少網友不買賬，反而吐槽這不只是毛毯的問題，甚至還有人嗆聲表示，「在我們地盤就請講普通話，不會就別來做生意！」 (2023/05/25 TVBS新聞網)

**傳統觀點**

* 只不過是一條毯子，有這麼嚴重嗎？
* 如果是故意裝作聽不懂當然就是歧視，可是也不能要求空服員什麼語言都要聽得懂啊！
* 國泰航空官方微博發布聲明，再次就有關旅客在5月21日國泰航班CX987上的經歷，向社會各界表達歉意，「目前，我們已完成對於事件的調查，並依據公司的規章制度，對3位涉事的空中服務員予以解聘。在此，我想再次重申，對於個別員工嚴重違反公司規章制度及道德準則的行為，國泰航空將秉持『零容忍』的態度，絕不姑息。」
* 菜英文就不要去丟人現眼，平白給人家笑話。
* 人家已經道歉，給人家一個改過的機會，就不要再鼓動民粹了。

**管理觀點**

這是一個可以提供同學們深入討論的事件，在分組討論前每一位同學請先充分收集資料及事先思考，做好以下的功課：

* 上網查清楚本事件的各種相關報導，掌握事實的真相。
* 了解案件為什麼會曝光？
* 收集各種正負角度的相關觀點，並提出自己的看法。
* 公司的應對態度和處理方式？
* 有沒有其他更好的處理方式？請自己先想想看。
* 上網查一下還有沒有類似所謂的的歧視案件，如寶馬冰淇淋事件……等。
* 你認為服務工作是不是有低人一等的感覺？
* 服務業該不該有經營的基本理念？如有的話應該是什麼？
* 你認為這算是歧視嗎？
* 語言不能互通造成的隔閡是歧視的主要原因嗎？
* 歧視的根源來自哪裡？
* 如何才能消彌歧視？
* 消費者怎麼才能發揮制衡廠商的力量？
* 政府公權力應該插手去管嗎？
* ……

同學們，除了分組大家共同討論分享以外，你還想到什麼衍生問題？