

# 歧视乘客 谈何国泰

王石川

中国新闻专栏  
之江观察

“如果他们不会说毛毯的英文,那他们就不配有毛毯”“他们听不懂人话啦”……据报道,近日,一名搭乘国泰航空CX987航班的乘客实名举报乘务人员歧视不会讲英语、粤语的乘客。对此,国泰航空近日两次作出道歉。5月23日晚,国泰航空发表声明,3名歧视乘客的空乘被解聘。

不要责怪乘客敏感,更不要责备网友揪住不放。作为服务成都到香港航班的香港航空公司,提供普通话服务本是理所应当,岂能耻笑乘客不会说英文?而空乘指责乘客听不懂人话,就更不像话,这是服务业的耻辱!这样的言辞缺乏应有的人情味,更暴露出令人愕然的道德缺陷。身为空乘,应具备起码的职业道

德、专业精神和敬业意识,如此傲慢,不是歧视乘客是什么?正如涉事乘客所称:“不要求额外热情的服务,请问为什么对乘客基本的尊重都做不到?”

这一诘问,合情合理,亦有力量。从众多网友的反饋看,国泰航空空乘歧视乘客的案例屡见不鲜。比如有网友披露:“飞新加坡,旁边阿姨说国语被翻白眼,我说英语就笑呵呵,从那之后就告别国泰了。”如果此事属实,或可说明国泰航空对不会说英语的内地乘客有一种根深蒂固的偏见。这种偏见让人很不舒服,除了拉低空乘整体素质,也会严重影响国泰航空的整体形象。

好在面对涉事乘客的举报和广大网友的愤怒表达,国泰航空并未沉默,而是予以积极回应。特别是第三次回应,除了明确宣布对3位涉事空乘予以解聘,还再次重申对于个别员工严重违反公司规章制度及道德准则的行为将秉

持“零容忍”的态度,绝不姑息。应该说,这一姿态很有必要。

既然国泰航空表示“认真查找不足,不断改善国泰航空的服务品质”,那么,不妨以此事为由头顺藤摸瓜、一查到底,并借此举一反三,来一场自我体检。一是应查清涉事空乘此前有无歧视乘客言行;二是调查歧视乘客行为是否普遍存在;三是严肃反思此事,通过有力有效的制度安排防范此类事件重现。

国泰航空是该认真查找不足、改善服务品质了。此前,曾有国泰航空的机师被控暴动罪。因在多起事件中暴露出安全风险及隐患,国泰航空还曾被民航局发出重大航空安全风险警示。如此种种,或能说明国泰航空空乘歧视乘客并非偶然。打个不恰当的比喻,当你在房间里发现一只蟑螂,或许在暗处藏着无数只蟑螂。如果管理失序、机制紊乱,恐怕就不只存在空乘歧视乘客这档子事。

此前有报道称,预计国泰航空2022财年亏损64亿至70亿元,较2021年55亿元的亏损扩大16%至27%。当前,国泰航空正雄心勃勃化危为机,期待扭亏为盈。在这种背景下,更应善待乘客。无论止损,还是打翻身仗,都需要从为乘客提供高品质服务做起。

对此次歧视乘客事件,国泰航空展现了整改的决心,舆论也要给其整改空间,而不必扩大打击面,横扫一大片。纠错是一个层面,追责是另一个层面;道歉是一个层面,进行制度性反思是另一个层面。如果国泰航空能够拿出刮骨疗毒的勇气,是能够赢得公众宽宥的。

“希望大家都多一分善良、多一分耐心,因为善意是流动的,你善待周围的人,这个世界才会更好。”涉事乘客说的这句话,质朴而有道理,令人动容。这话,涉事空乘应该好好听听,国泰航空管理层也要好好听听。

这位外婆好酷!近日,一位来自杭州的女士分别向杭州市慈善总会和浙江省妇女儿童基金会捐赠了500万元,这也是杭州市慈善总会自成立以来收到的金额最大的个人捐赠。正在上中学的外孙女得知后表示非常震撼,“根本想不到,外婆竟然做了那么酷的事情”。

哪怕在民富的浙江,千万元捐款也不是一笔小数目。这位老人的爱心之举并非一时冲动,她自2008年萌生善念,在家人的支持下,十多年后终于结成善果。正是一生悟出的道理,让她作出了捐赠的决定:一是希望回馈社会;二是希望自己的两个孩子对钱不要太贪心。尽管爱心不能用金钱来衡量,但此举确实属于“大手笔”。

慈善的意义原本就在于扶危济困。老人设立的慈善基金以香樟为名,寓意深远。两笔款项数额巨大,相信能够帮助不少人。正如老人所言:“赚钱很重要,但也没那么重要,如果能帮助有需要的人,就有价值。”希望在专业慈善机构的操盘之下,这些善款能够像亭亭如盖的香樟树一样,为更多人撑起绿荫,遮蔽风雨。

善举的影响力,从来不局限于善举本身。

对于上初中的外孙女来说,这是一次“震撼教育”。为何震撼?千万之资,多少人求之不得,外婆却拿得起、放得下,说捐就捐。这是一种通透。老人通过言传身教,让外孙女明白了钱最大的价值在于帮助有需要的人,也明白了赚钱并不是唯一的人生目标,而应超越功利,实现更多的可能性。用实际行动传递的人生观、价值观,比讲大道理生动得多、深刻得多,难怪外孙女说“那么酷”。

对更多的旁观者而言,这同样是一次关于如何看待名利、财富的震撼教育。尽管并非直接受助者,但我们也是慈善的受益人。正因为有这些心怀大爱的人士,爱的种子不断播撒、发芽,长成一片又一片“樟林”,我们的社会才越来越美好,当个人遭遇厄运之时,获得的帮助也会越来越多。这也激励我们,每一个人都应该行动起来,不仅当暖心故事的见证者,也成为传递爱心与善举的参与者、贡献者。

在浙江,善已经成为一种风气、一种现象、一种自觉。

嘉兴海盐的“金粟缘人”连续8年匿名捐款,每次100万元;在宁波,“顺其自然”连续24年累计捐款1469万元;温州有一位乡村医生,自2002年开始每年以“兰小草”的名字匿名捐款两万元,直到2017年去世,14年来从未有中断……“尘雾之微,补益山海;萤火之光,增辉日月”,“浙”么多的凡人善举,汇聚成爱心暖流,成为推动社会向上向善的强大正能量。我省正高质量打造“善行浙江”示范区,需要更好地发挥慈善的作用,营造人人向善、时时可善、处处有善、事事行善的氛围,让慈善成为最酷的潮流。

速海涛

## 谨防诈骗披上AI外衣

刘晓庆

近日,包头警方发布一起利用AI实施电信诈骗的典型案。福州市某科技公司法人代表郭先生10分钟内被骗430万元,对方通过智能AI换脸技术,伪装成好友对其实施了诈骗。随后,“AI诈骗正在全国爆发”的话题冲上热搜,引发热议。

包裹在AI技术下的骗局,让人心生恐慌,因为它具有很强的隐蔽性。以往,骗子多是以“未曾谋面的陌生人”的角色出现,尽管具备迷惑性,但不少人难免会多几个心眼。然而披上AI外衣的诈骗,却通过在受害人心目里建立起信任基础,利用“熟人”身份降低受害人的戒备心,识别骗局更为不易。

近些年,AI写作、AI换脸等深度合成技术迅速发展,令人喜忧参半。人们一边惊叹于技术的先进拓展了人类的想象,一边又担心它模糊现实与虚拟的边界。面对这把双刃剑,如何在技术创新与风险防范间找到平衡并不简单。有学者称之为“科林格里奇困境”——当技术的改变相对容易时,其不良后果却难以完全预见;而当不良后果变得明显时,采取行动往往为时已晚或成本过高。

AI换脸技术被用于诈骗,尚属人工智能高速成长阶段的新问题,但其造成的财产风险,对肖像权、知识产权等权益的侵犯却不容低估。此前,人类总能通过不断适应新技术的发展而

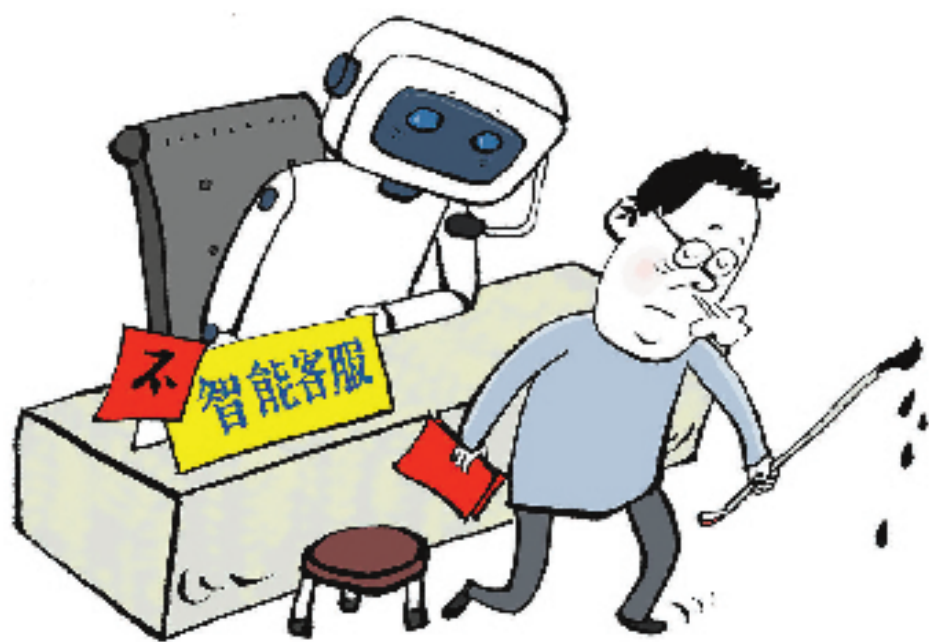
调整治理手段,一次次走出“科林格里奇困境”。如今,也该为狂奔的AI安上“刹车”了。

针对AI诈骗,2022年12月,国家网信办、工业和信息化部、公安部联合发布《互联网信息服务深度合成管理规定》,明确深度合成服务提供者和技术支持者提供人脸、人声等生物识别信息编辑功能的,“应当提示深度合成服务使用者依法告知被编辑的个人,并取得其单独同意”。今年5月9日,抖音平台发布的《关于人工智能生成内容的平台规范暨行业倡议》提出,各生成式人工智能技术的提供者均应对生成内容进行显著标识,以便公众判断。

实际上,对AI换脸技术用于诈骗并非“无计可施”。从目前来看,AI换脸必须经过本人同意,AI画面与真实画面必须形成“辨识差异”将是监管的主要方向。而在上述案例中,个人微信、人脸、声音等隐私信息为何遭泄露值得追问,AI技术之所以在诈骗事件中屡屡得手,也是因为盗取了个人的隐私信息,作为编织骗局的“脉络”。因此,对隐私信息的使用处理,理应严格遵守信息保护边界,避免因随意泄露给信息提供者带来严重后果。

无论是问题暴露前的“未雨绸缪”,还是问题显现后的“查漏补缺”,都是人类厘清技术发展“边界”的必要手段。我们尤须引导新技术向上向善,谨防诈骗披上AI外衣。

## 画中话



### 智能客服不智能

在网购退换货、手机套餐餐、机票退改签、银行办业务等众多消费场景中,智能客服的身影随处可见。智能客服在线秒回为消费者带来一定便利的同时,答非所问或循环重复、转人工客服难等“不智能”的情形则颇受消费者诟病。面对这些问题,各方主体要形成合力,从用户需求出发,提供更个性化、人性化的服务,让智能客服更智能。  
王铎 作

奋力打造勤廉并重的

新时代清廉建设高地

政治清明

政府清廉

干部清正

社会清朗

文化清新