

# 国泰航空即将倒闭 香港出资293亿救市！ 下

新盈利。

多说一句，海航学什么不好，非要学这个。

2017年，国泰航空痛定思痛，对内进行整改，调整战略路线，新开辟13条新航线，提升服务质量，在部分航线提供“多次热餐”。

同时改进商务舱的服务模式，满足客人的个性化需求，并且加强舆论管控，用幽默诙谐的语言回馈负面评价。

然而，不幸的是。

大量投诉从全世界各个角落涌出，facebook上的台北客人抨击国泰的空姐脸太僵，服务态度不好。

登陆国泰航空的facebook公共主页，可以看到大量法语、挪威语、英语的负面评价。

比起服务质量的区别对待，国泰航



空的部分在职员工存在“越界”的行为，例如2019年7月26日，一名机长在东京飞往香港的客机中，用英文向乘客发布不良信息，几个月后被解雇，在网络上引起轩然大波。

2018年10月24日晚，一起更加严重的涉及客人隐私大量泄漏的事情发生。

国泰航空在香港联合交易所发出公告，指国泰及其全资子公司港龙航空多达940万名乘客的资料曾被未获授权取览，部分资料更被人下载。

包括乘客姓名、国籍、出生日期、电

话号码、电邮及实际地址、护照号码、身份证号码、飞行常客计划会员号码、顾客服务备注及过往的飞行纪录资料。

同时亦有86万个护照号码、24.5万个身份证号码被不当使用，5万个护照号码外泄。

10年前，被Skytrax评为世界五星级航空公司之一的国泰，是如何走到今天这一步的，复杂的原因，以及一系列神操作，令人瞠目结舌。

也许有人奇怪，为什么现在的国泰航空老板是一位白人。

事实上，已经有70多年历史的国泰航空成立于1946年。

起初，这家公司的前身，是在上海。

1946年，宋子文先生希望入股该公司，被该公司的时任boss美国人罗伊·C·法瑞尔(Roy Clinton Farrell)一口拒绝。

当年5月，有感于时局不可预测，11号

清晨，法瑞尔给所住酒店的看门人一些小钱，和其他人，一起偷偷开着自己的两架飞机，逃往南方的小港口。

4个月后，正式成立“国泰航空”。

在公司成立前几天，法瑞尔与另一位白人同事，跑到菲律宾的一间炎热又乏味的木屋，想了很久，新成立的公司该取什么名字。

“Cathay”，这个词从他脑中蹦出，该词的意思是“契丹”，在中古英语中，隐含对东方最强大帝国的尊称，为了“重现丝绸之路的繁荣愿景”的象征意义，新公司就确定下来，取名为“国泰/Cathay”。

早期，该公司的业务主要针对西方

人，一直到50年代末，才出现大量中国乘客。

在80年代，该公司的机尾，仍然贴着英国的国旗。

进入90年代，该公司一跃成为世界上资产最雄厚的几家航空巨头之一。

已经步入新时代的国泰航空，看着眼前并不熟悉的世界，艰难的调整着下一个阶段的业务走向。

国泰航空接下来会走向何方，是否会尽早结束这一轮危机，迎来下一次重生？

至少在今天之前，没人知道准确的答案。

不过呢，与悲剧的新加坡航空没有国内航线相比，国泰航空，拥有强大且潜力巨大的经济腹地。

