



立法會聯席會議

國泰航空公司主席 – 史樂山先生致辭

二零一八年十一月十四日

主席、各位尊敬的議員，早安。

今天，我在立法會會議廳內不僅在與各位尊敬的議員進行答問，但同時也意會到我是在與國泰航空和國泰港龍航空的乘客交談，因為我相信在座當中大部分議員都是我們多年的乘客，甚至可能是我們的常客。

我首先對大家的支持表示誠摯的感謝。我們非常重視與您的關係，並明白市場上有許多選擇，所以我們從未將各位的支持視為理所當然。

因為各位議員大多是我們的乘客，令我及在座國泰航空的同事此刻感到特別難受，我必須親自向您和香港大眾就今天討論的黑客入侵事件道歉。因為部分在座人士及香港市民的個人資料可能曾在我們的資訊系統中受到不當取覽或盜取。

我們的原意一直是盡可能向每一位受影響的乘客就其資料洩漏的情況提供真實、準確及個人化的說明，好讓他們能清楚明白潛在風險，從而採取適當行動。非常遺憾我們未能如願早日完成此工作。我們明白受是次影響的乘客，甚至沒受影響的人士都有理由關注因這次事件而帶來的潛在風險。

國泰航空和國泰港龍航空深明保障乘客的資料安全至為重要，我們責無旁貸。作為一間香港的航空公司，我們對是次事件影響眾多香港市民深表遺憾。

我剛才提及我們致力與乘客建立互信的關係，一個良好的關係建基於信心及信任，而我們在這方面確實投入了大量時間及努力。這次事件損害了乘客對我們的信心和信任，對此我尤為痛心。所以我認為，將是次事件描述為一個「難關」更為恰當，事實上這亦是我們歷年所面對最艱鉅的難關之一。因為應對黑客入侵挑戰重重，但更具挑戰的是維持乘客對我們的信心和信任。



我們在如何應對這次事件中吸取了很多經驗，明白有很多可以改進的地方。例如 – 提升資訊科技基建及保安的能力，加強資訊科技保安風險意識及培訓，更早及適時通報有關當局及警察以支援國泰團隊的工作，強化內部通報機制，改善溝通，提高董事局的監管及資訊科技保安的風險管理透明度。當然還有其他很多需要學習改善的地方，我們會虛心聆聽所有提出的意見。

我希望借這個機會解釋國泰資訊系統的規模及複雜程度。我們在多個層面於香港甚至亞太區內均屬最大的資訊科技用戶。我們的系統包括 13 億個會被備份的文件、470 個資料庫、4,500 個伺服器、龐大的網絡、約 600 個應用程式，我們每日收發的電郵高達 450 萬封。值得注意的是，我們每個月亦封鎖及截退約 16,000 個包含病毒的外部電郵。

這些事實並非藉口，而是希望讓各位能了解我們系統的複雜性。正因系統如此複雜，令我們未能適時實踐我們的初衷 – 為每一位受影響的乘客就其資料洩漏的情況提供真實、準確及個人化的說明。

有關網絡攻擊及資料洩漏的新聞並不罕見，所以我們必須堅持更高的標準，落實必要的改善措施以確保我們在未來的表現能達至這更高的要求。

歡迎各位尊敬的議員提問，在國泰航空行政總裁何杲的帶領下，我們團隊很樂意解答您的問題。
