

香港工作間的歧視之研究

報告摘要

前言

1. 平等機會委員會 (平機會) 委託米嘉道資訊策略有限公司 (米嘉道) 進行一項研究，以評估工作間歧視的種類和程度、識別出常見的定型觀念，並就有效處理工作間歧視問題及推廣平等機會概念的有效方法，徵求僱主及僱員的意見。本摘要概述了研究的主要結果。

2. 主研究的訪問工作在 2014 年 1 月至 4 月期間進行。該研究涉及兩個部分，即量性調查 (電話訪問) 和質性調查 (包括焦點小組和一對一的深入訪談)。在電話調查方面，進行了全港性的隨機抽樣，並完成了 2,008 個成功訪問。有關員工的質性調查，進行了 18 個一對一深入訪談，涵蓋 9 個類別的歧視/騷擾。有關僱主的質性調查，進行了 2 個僱主/人力資源主管的焦點小組討論：其中 1 個是中小企 (規模：<50 名員工)，另 1 個是較大型公司 (規模：50 名至<500 名員工)。此外，進行了 4 個跨國/上市企業 (規模：≥500 名員工) 人力資源部負責人的一對一深入訪談。

主要結果 – 電話調查訪問本地勞動人口

工作間歧視情況的普遍性及嚴重性

3. 在所有受訪者 (包括在訪問時有工作或正在求職的人士) 之中，有 18% 聲稱他們在求職或在職期間曾遇到歧視或騷擾。在這些受害人中，有 19% 表示事件在訪問前 12 個月內發生；27% 表示在 1–2 年前；34% 表示在 3–5 年前；18% 表示在 6–10 年前，以及有 20% 表示在超過 10 年前發生。

4. 在受害人 (即所有受訪者的 18%) 之中，最普遍的歧視類別是年齡歧視 (64%)，而有 49% 表示他們在求職時遇到年齡歧視，及有 22% 表示事件是在他們工作期間發生。他們的年齡中位數介乎 40–49 歲。至於其他類別的歧視/騷擾情況，按比例由大至小列出如下：

- 性別 (21%)
- 性騷擾 (17%)
- 家庭崗位 (14%)
- 新移民身份 (11%)
- 懷孕 (10%)
- 婚姻狀況 (9%)
- 殘疾 (4%)
- 種族 (3%)
- 性傾向 (0.2%)

5. 曾經歷歧視的人士中較多指出，他們受歧視的經歷與求職時未獲得平等機會有關 (62%)。至於在工作期間遇到歧視的人士 (55%)，有較多受害人表示他們的個案與工作分配不平等 (16%) 及不禮貌對待 (15%) 有關。此外，部分人士提到「升職機會不平等」(11%)、「聘用條件不平等 (例如：薪酬、工時、工作環境)」(8%)、「批核休假申請不平等」(5%) 及「被解僱」(2%)。

6. 曾遇到歧視的人士當中，有較高比例表示在事件發生時他們正從事批發及進出口貿易業 (19%)。至於其他行業的情況，按比例由大至小列出如下：

- 零售業 (16%)
- 金融、保險、地產及商用服務業 (16%)
- 社區、社會及個人服務業 (16%)
- 製造業 (14%)
- 飲食及酒店業 (12%)
- 運輸及倉庫業 (7%)
- 建造業 (5%)
- 通訊業 (1%)
- 政府部門 (1%)
- 電力及燃氣業 (<1%)

7. 此外，有較高比例的受害人表示，涉及事件的機構規模僱用 10-49 人 (40%)。其他機構規模的相應百分比分別是：僱用 1-9 人機構有 17%；50-99 人機構有 14%；100-299 人機構有 20%；300-499 人機構有 4%，以及 500 人及以上的機構有 14%。

8. 較多受害人在事件發生時從事文員工作 (29%)，其次是非技術工人 (19%)、服務工作人員 (16%) 及商店銷售人員 (12%)。而從事經理及行政人員 (7%)、輔助專業人員 (6%) 和專業人員 (7%) 的比例則較低。

9. 大多數在工作期間遇到歧視的受訪者表示，歧視源自他們上司 (75%) 或任職經理/行政的人士 (70%)。

10. 在受到性騷擾的人士之中，較多表示他們當時正從事飲食及酒店業 (22%) 及社區、社會及個人服務業 (20%)，其次是金融、保險、地產及商用服務業 (18%)、批發及進出口貿易業 (15%) 和製造業 (13%)。另外，性騷擾的個案大多在寫字樓發生 (62%)，其次是店舖 (20%)。

11. 整體約有一半的受害人 (51%) 沒有向任何人傾訴事件。具體而言，這個比例特別在那些遇到殘疾 (65%)、新移民身份 (57%) 及年齡 (56%) 歧視的人士之中相對較高。

12. 大部分遇到歧視的人士 (94%) 均沒有在事後採取任何行動。最多提及的原因是「認為沒有幫助」(42%) 及「這是工作間常見情況，見慣不怪」(41%)。另一方面，在 6% 有採取行動的人士中，他們多數是就歧視事件向公司負責人作出投訴 (70%)。

對於不同背景人士在就業/工作表現方面的定型觀念

13. 問卷中請受訪者指出對 10 個句子的同意程度，從而評估在職場上他們對不同背景人士的整體反歧視態度。結果顯示大部分受訪者表現出正面的態度，當中首 3 句較多持正面態度的是：

- 89% 不同意「中年人士的工作效率低於年青人」(年齡歧視 - 較年長人士)；
- 86% 不同意「身體有殘障的人士只能夠做些低級職位」(殘疾歧視)；及
- 80% 不同意「婦女一般在生了小孩後，都會無心工作」(懷孕歧視)。

另一方面，3 句較少持正面態度的是：

- 68% 不同意「年青人沒有耐性學習，會浪費公司培訓他們的資源」(年齡歧視 - 年輕人)；
- 71% 不同意「大陸來港新移民的工作態度多數都馬馬虎虎、得過且過」(新移民身份歧視)；及
- 72% 不同意「有年幼子女的員工會經常請假，為公司帶來不便」(家庭崗位歧視)。

14. 從 10 個句子所得的結果，計算出一個綜合指數，並以 0–100 分的尺度表示，由 0 分代表反歧視態度的傾向低，至 100 分代表傾向高。結果指數是 66，顯示他們反歧視態度的傾向較高。

15. 當被問到對工作間歧視情況嚴重性的整體印象時，以 0–10 分的尺度表示，由 0 分代表「完全沒有」，至 10 分代表「非常嚴重」，得出的平均數是 4.0，低於數值 5 的中位值，顯示受訪者一般認為歧視情況可能不太嚴重。

在工作間出現歧視/騷擾情況的預防措施

16. 進一步請受訪者評價不同措施是否有助預防在工作間發生歧視/騷擾情況，他們多數 (75%) 認為措施「非常/頗有幫助」，比例由大至小排列如下：

- 政府增加宣傳及公眾教育 (82%)
- 公司向員工保證，如果員工作出投訴，資料將會保密，而且不會受到懲罰性對待 (78%)
- 公司為管理層及人力資源部職員提供有關歧視條例的培訓 (76%)
- 在公司張貼有關投訴方法和渠道的資料 (76%)
- 規定服務性行業必須為職員提供獨立更衣室 (75%)
- 公司在僱傭合約訂明有關涉及歧視/騷擾的紀律處分 (75%)
- 公司在員工手冊註明防止歧視的內部指引 (75%)

對弱勢社群獲得平等工作機會的看法

17. 調查發現，認為不同背景人士能在香港得到足夠平等工作機會的比例並不高 (19% 至 57%)。在部分範疇而言，認為「非常/頗不足夠」的比例，高於認為「非常/頗足夠」的 (包括：有年幼子女的婦女、單親家長、孕婦、南亞裔人士、身體有殘障的人士及精神病康復者)。

18. 問到受訪者認為一些方法/措施是否有助促進弱勢人士得到平等的工作機會時，發現大部分人士均認為下列方法/措施顯得非常/頗有幫助：

- 鼓勵私營機構為殘疾或少數族裔的大專生提供實習計劃 (82%)
- 邀請有相關經歷的機構分享聘用殘疾人士的好處 (82%)
- 向聘請殘疾人士的機構提供稅務寬減 (81%)
- 向實施「家庭友善」政策的僱主頒發獎狀以作表揚 (78%)

主要結果 – 個別僱員的深入訪談

在工作間遇到歧視/騷擾的經歷

19. 由於少數族裔、殘疾人士、新移民和性小眾佔本地人口的一小部分，他們遇到歧視的比率都相對地為低。為了補充資料，調查中單獨訪問了那些曾遇過歧視/騷擾的僱員。下表概述了 18 名受訪者提及他們受歧視/騷擾的經歷。

歧視/騷擾	詳情
年齡 (較年長人士)	受訪者當時 40 多歲，在工作上受到一段時間的難堪對待，最後僱主支付了裁員補償金，將她辭退。 另一名受訪者事發時同樣是人在中年。最初公司聘請了一名較他年輕且經驗淺的上司，最後以縮減人手為由將他解僱。
年齡 (年輕人)	受訪者當時 20 歲出頭，申請一份貿易公司的文書工作。經理表示公司需要較成熟的員工。 另一名受訪者事發時同樣 20 來歲，在超級市場任職收銀員。從主管知道她的年齡開始，她就被主管質疑她的工作表現，更稱她這個年紀的人都不認真去工作。
性騷擾	在辦公室日常接觸期間，公司的外籍商業夥伴將手搭在受訪者肩膀上不斷掃，又曾在她前講「鹹濕笑話」，並造出色情手勢。 上司在港期間，曾詢問受訪者曾否光顧九龍塘的時鐘酒店。又曾要求受訪者進入他的酒店房間，幫忙查閱電郵，期間上司將身體貼近她。
家庭崗位	受訪者當時正申請一份文書主任的職位，縱使她重申自己超時工作並無問題，那位職員最後還是收回了已放在枱上的合約。 另一名受訪者事發時正申請一份清潔公司的看管職位。當會見僱主時，她被問到是否有子女及照顧家庭等問題，最後僱主拒絕聘用她。

歧視/騷擾	詳情
新移民身份	受訪者在幼稚園當清潔工，但與其他擔任同樣工作的清潔工比較，她獲得較低工資。 另一名受訪者在一間小型西餐廳當洗碗工，僱主需要她長時間工作，又稱以大陸來港新移民的能力，就是應該當洗碗工。
懷孕	受訪者當時懷孕兩個月，申請一份珠寶店售貨員的職位。當受訪者告知該職員自己剛懷孕後，職員即叫她返家等候消息，最後她沒有被聘用。 另一名受訪者在一間金融證券行任職編輯員兩年，受聘時是長工。當她通知公司自己懷孕後，被公司要求簽署同意書轉為合約制員工，否則公司將發出解僱信。
殘疾	受訪者在一間慈善機構申請工作時，主管留意到他走路一拐一拐後，只與他閒聊一些與他工作經驗無關的話題，然後著他回家等候消息。 另一名受訪者有長期病患，在一間洗衣工場工作，本身合資格申領病假。其後她被迫生病時要放年假。
種族	一名巴基斯坦籍人士擁有資訊科技文憑。當他尋找相關工作時，經常發現縱使自己符合工作要求，但只以較低薪酬獲聘該份工作。 另一受訪者是一名印度人，在一間私人補習學校任職教師。她被要求擔當與補習教師職務無關的額外工作，例如上街派傳單、照顧老闆的子女，而這些工作是其他華裔同職級的教師無需要做的。
性傾向	受訪者在一所專上學院任職課程策劃。當校長見到他在公眾場合與男朋友手拖手同行，之後他獲通知自己的升職安排已被取消。 另一名受訪者在一間電視台任職節目設計人員，他的工作有時需要出席對外的會議。當行政總裁發現他的性傾向後，即停止他所有對外工作，並警告他不可向同事及公司的商業夥伴透露自己的性傾向。

被歧視/騷擾經歷的共通點

20. 從以上個案之中發現有幾個共通點，概述如下：

- 他們遇到歧視/騷擾的機構均屬於本地公司，或者是外地機構在港的分公司，但奉行本地的公司政策。
- 雖然這些個案涉及不同規模的機構，由 5–10 名員工至 400–500 名員工不等，但在所有個案中，有關機構均沒有明文指引或公司政策，以保障員工免受歧視/騷擾。
- 大部分受害人沒有向公司的管理層投訴，而且沒有打算向政府部門或平機會申訴。他們都認為這些行動無助改善他們的處境，更有部分指出他們不想被標籤為麻煩製造者。
- 大多數受害人表示，不知道平機會在接獲他們的申訴後，可以何種方式去幫助他們。

主要結果 – 僱主的焦點小組討論及深入訪談僱主/人力資源部主管

21. 對於工作間歧視/騷擾情況，中小企、較大型公司及跨國/上市企業在多個範疇的意見和態度頗為不同。下表概述了他們的不同之處。

範疇	中小企	較大型公司	跨國/上市企業
對反歧視條例的認知和認識	只有基本概念，對條例內容沒有深入了解	均熟知 4 項歧視條例	
對於在工作間發生歧視/騷擾情況的態度	他們相信如果員工之間有衝突，他們能夠解決，因此認為在香港工作間發生的歧視/騷擾情況，整體來說並不嚴重。	他們會從平機會取得相關知識。然而，他們認為難以消除工作間歧視/騷擾情況。	他們致力避免在機構內出現這些歧視情況。他們會要求人力資源部職員必須在相關條例方面接受合適的培訓，而且會將有關課題納入員工定期培訓的工作坊之中。
防止歧視的政策/指引	沒有設立防止歧視的政策/內部指引。	取決於人力資源部員工的運作模式，他們傾向會對員工口頭講解而非明文列出相關的政策/指引。	他們跟隨外國總公司的有關政策/指引，而本地上市公司就在香港引入歧視條例後訂立了自己的政策/指引。
在招聘新員工的過程	他們承認在甄選求職者時不免會有偏頗的取向，例如他們很多都表示不管前來的求職孕婦資歷如何，都不會聘請她。		他們相信應該基於求職者的能力和經驗是否符合職位的要求而作出甄選。
為促進弱勢人士共融及平等就業的措施	他們認為這類獎勵計劃對小型公司而言並不可行。	有少數公司表示已有為少數族裔學生提供實習計劃，以及實行家庭友善措施。	他們有較多資源推行建立共融工作環境的措施，例如辦公室無障礙通道。 事實上，他們有部分指出不論是否弱勢人士，所有求職者都有平等的機會獲聘在他們的企業內工作。
	他們均表示，聘請殘疾人士需要資源去改動辦公室的間隔和購置專門設施/器材。相比提供利得稅寬減作為誘因，他們認為政府提供實際支援更為有用，例如薪金補貼、提供所需的設施/器材及專業意見。		

結論及建議

22. 約有 18% 的受訪者聲稱他們在求職或在職期間曾遇到歧視或騷擾。曾經歷歧視的人士中較多指出，他們受歧視的經歷與求職時未獲得平等機會有關 (62%)。至於在工作期間遇到歧視的人士 (55%)，有較多受害人表示他們的個案與工作分配不平等 (16%) 及不禮貌對待 (15%) 有關。
23. 最普遍的歧視類別是年齡歧視 (佔受害者的 64%)。由於香港有人口老化的趨勢，建議平機會將推廣共融環境和解決工作間年齡歧視的公眾教育工作訂為優先項目。
24. 由於性騷擾在職場時有發生，平機會已進行有關空中服務員和服務業員工的問卷調查，藉此促請政府儘快修訂《性別歧視條例》，保障貨品、服務及設施的服務提供者免受顧客性騷擾。該修正有助公司管理人員意識到問題的嚴重性，使企業機構管理層採取一切實際可行和合理的步驟，以防止性騷擾的發生。建議平機會應攜手與相關持份者或工會合作，為服務業員工提供反性騷擾的培訓課程。
25. 調查結果顯示，相對有較高百分比的受害人在事發時於公司規模有 10–49 名員工的機構工作 (40%)。此外，從焦點小組討論中發現，中小企的僱主對 4 項歧視條例未有深入的了解。有見及此，平機會可考慮增加資源或與相關持份者合作，為中小企舉辦多些研討會、講座及直接到訪公司，以防止工作間的歧視及推廣包容性的工作環境。再者，提供這些培訓項目應針對公司管理層，從而推動他們去檢視機構工作文化，以及制定所需改變以解決歧視問題。
26. 另外，調查結果顯示，大部分的受害人 (94%) 並沒有在事件發生後採取任何行動。從曾經歷歧視的僱員深入訪談中，亦發現他們不想被標籤為麻煩製造者。因此，建議應加強宣傳工作，改變公眾認為在工作間「投訴就是製造麻煩」的誤解。在這方面，建議平機會向公眾提供有關非正式和正式的投訴處理過程的詳細資料，鼓勵他們遇有歧視個案時要持正面態度和具建設性方式站出來申訴；僱主亦可藉這些投訴機會，以提高員工的素質。
27. 從深入訪談中發現，在中小企中基於種族、殘疾、新移民身份和性傾向而受到歧視的個案頗為嚴重。建議平機會和相關持份者與中小企或有關聯會組織密切合作，以協助中小企制定工作場所的反歧視政策和指引。