

**研究對少數族裔
在提供貨品、服務和設施、
及處所的處置或管理方面的歧視**

報告

平等機會委員會

委託

米嘉道資訊策略有限公司

2016 年 9 月

目錄

報告摘要	1
1 背景及調查目的	10
2 調查方法	12
2.1 單對單深入訪談	12
2.2 審核檢查	13
2.3 貨品/服務提供者的焦點小組討論	14
2.4 注意事項	15
3 調查結果 – 深入訪談	16
4 調查結果 – 審核檢查	21
5 調查結果 – 焦點小組討論	24
6. 結論及建議	28
附錄 A - 文獻綜述	29
附錄 B - 討論指引及審核檢查記錄表	32

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) 進行了一項研究調查，以評估在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面，少數族裔受到歧視的種類和程度。本摘要概述了研究的主要結果。

2. 這項研究從三方面收集相關資料，分別是與曾在有關方面遇到歧視的少數族裔人士進行的單對單深入訪談、以神秘顧客調查形式進行的審核檢查、及與貨品/服務提供者進行的焦點小組討論。調查工作在 2015 年 4 月至 7 月期間進行。

單對單深入訪談	
調查範圍及焦點	<ul style="list-style-type: none"> - 15 名曾在有關方面遇到歧視的少數族裔人士 - 目的是更深入了解涉及不同服務業/行業的提供者之歧視個案
受訪者的背景	<ul style="list-style-type: none"> - 涵蓋不同種族，包括印度裔、巴基斯坦裔、尼泊爾裔、馬來西亞裔及尼日利亞裔 - 不同性別、年齡及職業
審核檢查	
調查範圍及焦點	<ul style="list-style-type: none"> - 4 名少數族裔人士扮演神秘顧客，以查證貨品/服務提供者有否隱晦地或公然地拒絕向少數族裔提供貨品和服務，以及是否有加強對他們的監視 - 2 名白種人及 2 名華裔人士進行同樣的神秘顧客調查，從而對照少數族裔個案的結果
調查設計	<ul style="list-style-type: none"> - 總計進行了 91 個訪查，範圍包括不同行業類別 (地產代理、零售、餐飲、個人服務及設施、財務、運輸、就業及教育服務)
檢查員的背景	<ul style="list-style-type: none"> - 涵蓋不同種族，包括南亞裔、非洲裔、華裔及白種人 - 不同性別及年齡
焦點小組討論	
調查範圍及焦點	<ul style="list-style-type: none"> - 來自不同行業和機構規模的貨品/服務提供者 - 目的是收集貨品/服務提供者對少數族裔人士受到歧視情況的意見，以及探討他們對種族定型觀念的看法
調查設計	<ul style="list-style-type: none"> - 進行了 4 個焦點小組：其中 2 個是大機構 (規模屬≥50 名員工)，另外 2 個是中小型企業 (規模屬<50 名員工) - 涵蓋多個不同行業
受訪者的背景	<ul style="list-style-type: none"> - 大公司的前線管理人員及中小型企業的公司負責人

主要結果 – 與少數族裔人士進行的單對單深入訪談

(對象：曾遇到歧視的少數族裔人士)

受歧視的經歷

3. 下面概述了 15 名受訪者提及他們受到歧視的經歷。

住屋安排

4. 少數族裔人士確實遇到的種族歧視典型個案包括：

- 地產代理表示業主不願意將物業租予少數族裔人士，直接叫他們離開。
- 業主在電話中表示同意將物業租予他們，但當見到對方是少數族裔人士時就拒絕。

5. 對於地產代理提供的服務，少數族裔人士認為他們只會站在業主利益的一方，而不會幫助他們尋找合適的居所。即使地產代理有記下他們的要求，最後只有少數會回覆和為他們介紹單位。

6. 部分受訪者提到有某些地區比其他地區較難找到房子，例如紅磡、旺角和深水埗。

財務服務

7. 即使所有受訪者均是香港居民，並能夠提供一切所需文件 (例如香港身份證、住址證明、受僱證明等等的副本)，當中有部分少數族裔人士表示仍被銀行拒絕開立帳戶和申請信用卡。此外，他們有部分表示自己是香港永久性居民，但仍被要求提供出生國家的護照作為證明文件。

8. 其中一名受訪者提到，銀行職員表示他的媽媽是一名家庭主婦，並不需要銀行戶口，因此拒絕為她開立帳戶。

9. 大部分受訪者均表示他們被拒絕信用卡的申請，即使他們當中有部分少數族裔人士在該銀行已有存款戶口。

運輸服務

10. 的士司機會故意挑選華裔乘客，即使少數族裔人士排在最前，司機仍不會理會他們，拒絕接載。

11. 公共交通服務方面，少數受訪者表示即使巴士司機見到他們招手，仍沒有停下巴士讓他們上車。另外，部分受訪者表示小巴司機經常對他們有不禮貌的對待，其中一個個案是小巴司機容許其他本地華裔乘客遲些付費，但要求受訪者上車要立刻付費。

零售及個人服務

12. 不少受訪者都表示，零售店舖的職員經常會忽視他們，優先為華裔顧客提供服務。部分受訪者提到，他們進入店舖後，店員就會持續地監視他們；而他們離開店舖時，亦會被要求檢查他們的手提袋。少數受訪者表示，會被店員拒絕試穿衣服，但華裔顧客就可以。

13. 在美容院和髮型屋方面，有部分受訪者表示他們需要長時間等候職員提供服務，而且即使他們付出的費用與其他華裔顧客相同，但獲得的療程或服務在某程度上會是較差的。

餐飲服務

14. 部分受訪者在餐廳用膳的印象是感覺被侍應忽視，他們留意到侍應生會快捷地回應華裔顧客的要求，而他們卻需要長時間等候服務的提供。

15. 部分受訪者提到，除非有華裔親友陪同，否則他們進入中式/港式餐廳時，都會被侍應生投以奇怪的目光。

16. 因此，大多數的受訪者均表示他們多數會去提供自己民族菜式的餐廳或西式快餐店用膳。

其他服務

17. 被問到有否在其他方面遇到歧視或不公平的對待，部分受訪者表示他們在公立醫院尋求醫療服務方面遇到一些問題，而私家診所則沒有這些問題。

18. 遇到的問題包括：

- 公立醫院的醫護人員沒有認真地處理他們的個案，而醫生為他們診症的時間亦會比本地華人較為短。其中一名受訪者提到的個案是：她的母親因為胸口痛而前往公立醫院求診，醫生只用了不足兩分鐘的時間為她的母親檢查，然後表示沒有檢查到任何問題。受訪者於是要求翻譯員在場，確保能夠與醫生有清晰的溝通。之後，醫生便更認真地處理他們的個案和處方適當的藥物。
- 另一名受訪者表示她在等候見醫生時，留意到其他華裔病人都可以比她優先見醫生。在查詢登記處後，護士聲稱曾叫她入診症室，但她沒有回應。受訪者表示她沒有離開過等候區，肯定自己沒有錯過「叫名」。後來她聽到護士與其他同事談話時提到「沒有人懂得她的名字的讀音」，這就令到受訪者感到要長時間等候對她並不公平。

19. 男性少數族裔人士普遍遇到的問題是：他們經常被警察截查身份證，甚至被搜身，這令他們感到尷尬。

對香港整體情況的看法

20. 縱使在日常生活遇到種種的不公平對待，沒有受訪者曾經想過向政府機構申訴。他們都擔心自己的種族被標籤為麻煩製造者，而且他們覺得歧視是一個存在已久的問題，並非透過投訴就能改變的。

21. 受訪的少數族裔人士大多認為自己是香港人，並決定長期在香港發展事業和落地生根。他們希望知道更多他們在香港可享有的權利，因此持份者可考慮在這方面加強教育工作。

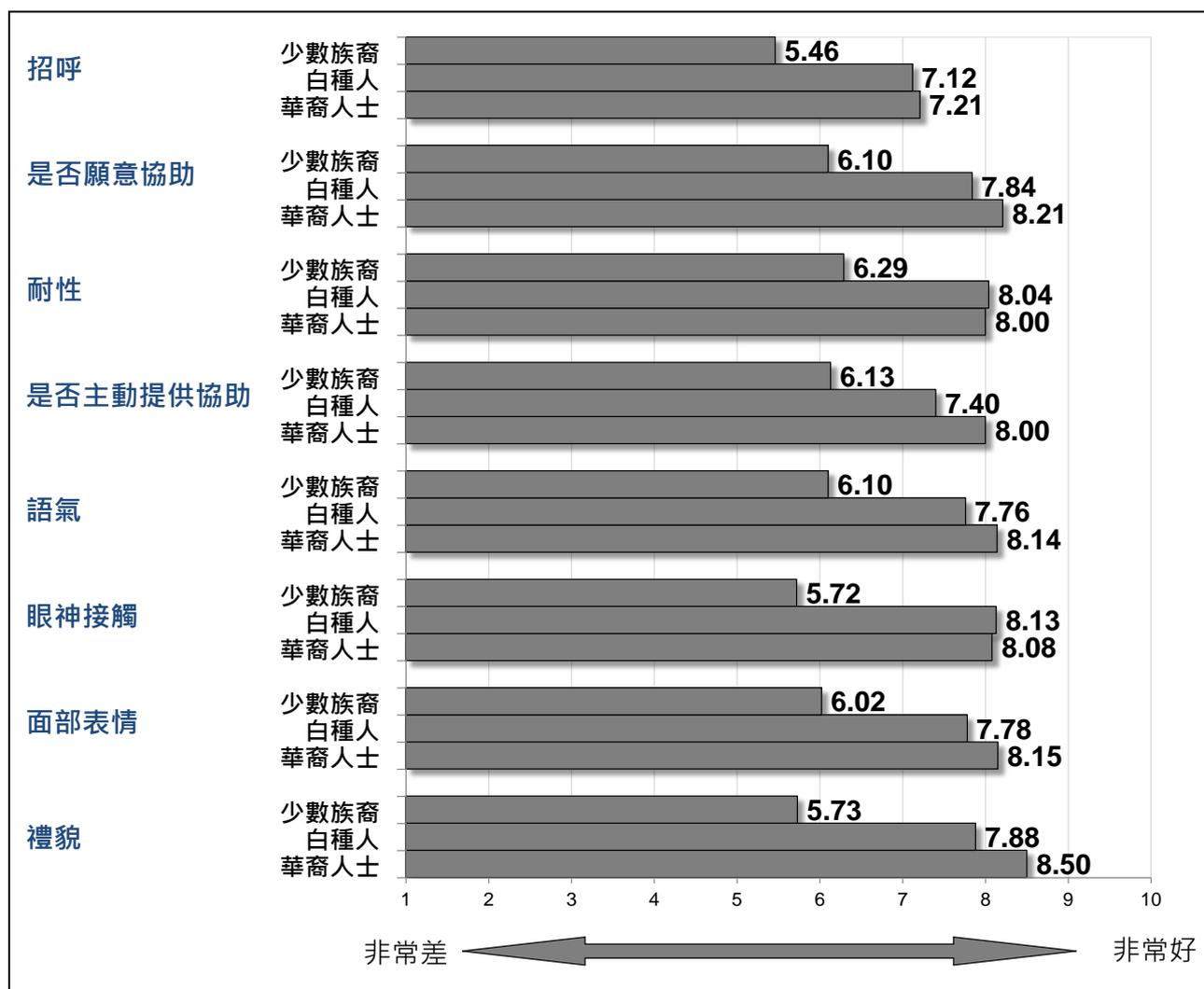
22. 他們留意到種族定型觀念在年長一輩之中比較嚴重，而較年輕的人士對他們則是友善的。他們建議持份者可為少數族裔人士和本地華人舉辦更多社區交流活動（例如分享民族菜式）。

23. 概括而言，大多數受訪者均認為香港的種族歧視問題比十多年前已有持續的改善。最重要是他們認為自己是香港人，應該跟本地華人享有同等待遇。

主要結果 – 貨品/服務提供者的審核檢查

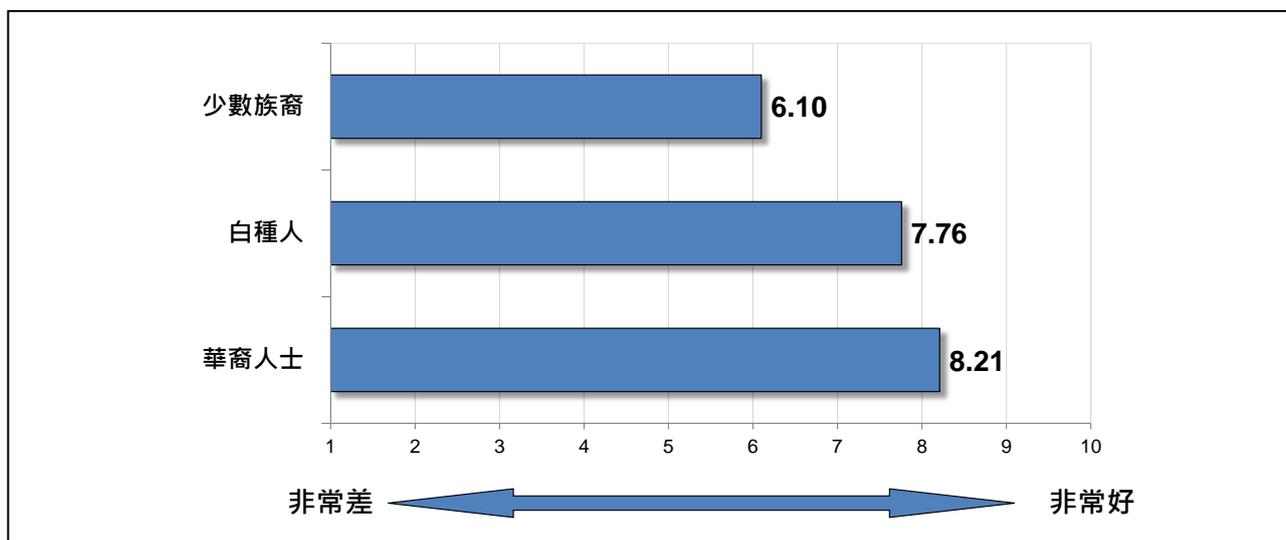
24. 根據少數族裔、白種人及華裔檢查員所進行的審核檢查，值得注意的是少數族裔評核的服務質素，在各方面都比白種人及華裔人士為差。少數族裔檢查員對貨品/服務提供者不同方面的服務表現平均評分由 5.46 至 6.29 (以 1–10 分的尺度表示，1 分代表「非常差」；10 分代表「非常好」)，而白種人 (7.12 – 8.13) 及華裔人士 (7.21 – 8.50) 的相應評分則明顯較高。下表概述了對貨品/服務提供者在不同方面的服務表現的平均評分。

對貨品/服務提供者的服務表現的平均評分



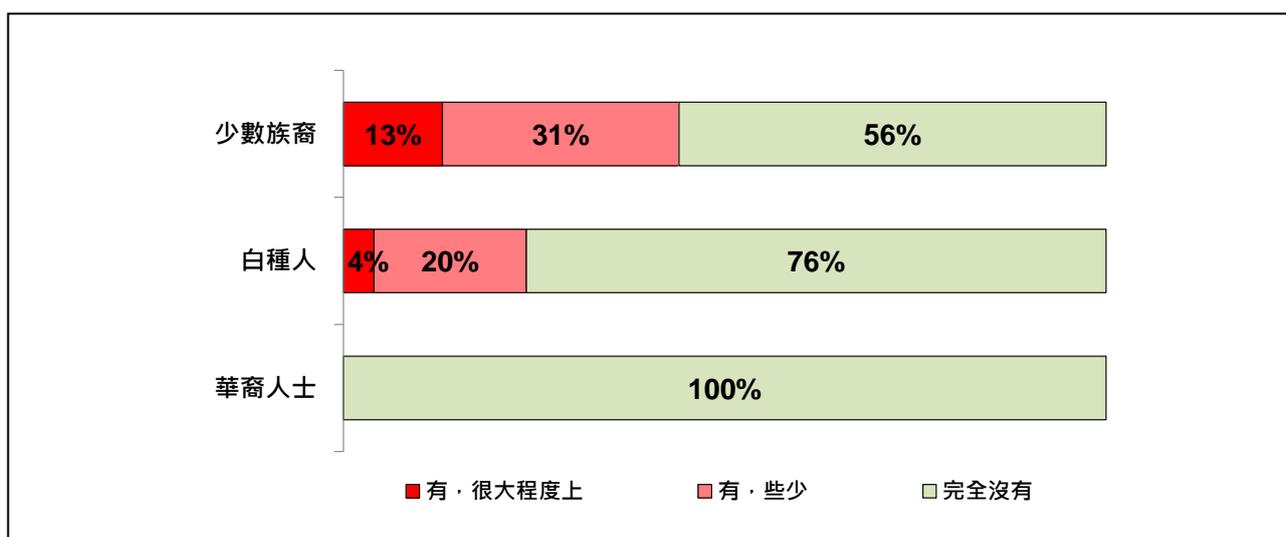
25. 少數族裔檢查員對貨品/服務提供者的整體表現的平均評分為 6.10，而白種人及華裔檢查員的相應評分則分別是 7.76 和 8.21。

對貨品/服務提供者整體表現的平均評分



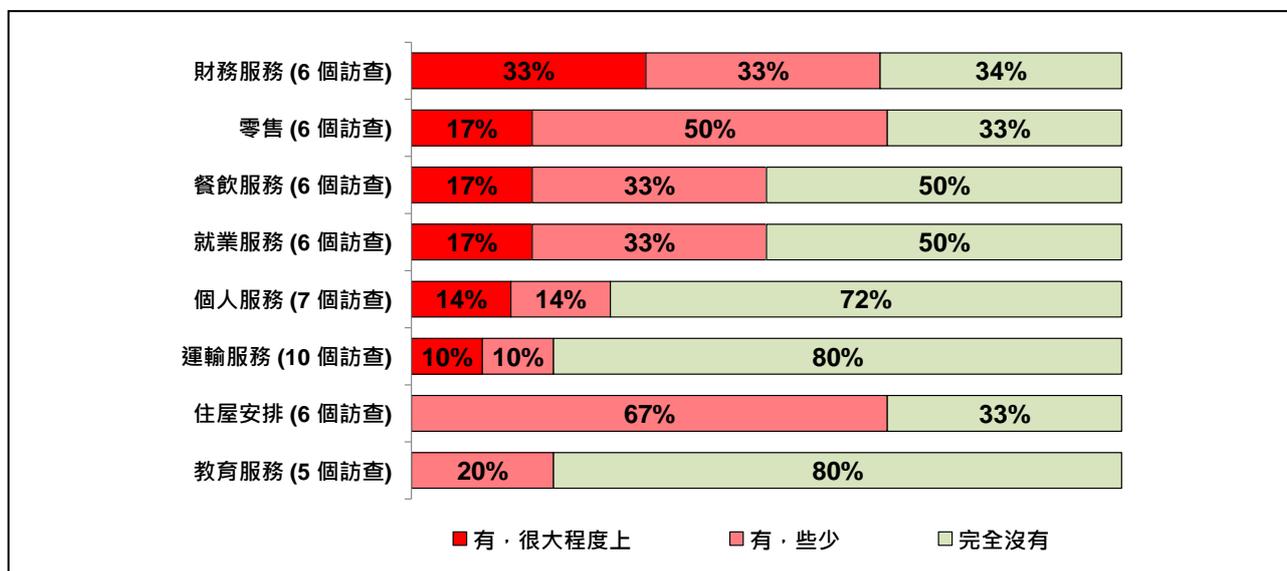
26. 因此，有 13% 少數族裔檢查員進行的訪查結果反映，在進行審核檢查期間有很大程度上遇到歧視的情況，另有 31% 的訪查結果顯示同樣認為有遇到歧視的情況，但程度較低。不過，仍有過半數 (56%) 的結果顯示完全沒有遇到歧視的情況。相比白種人檢查員進行的訪查中，約有四分之三 (76%) 在審核檢查期間沒有遇到歧視情況，而 24% 的訪查中則有相反情況 (4% 顯示有很大程度上有遇到歧視情況，20% 顯示有些少遇到歧視情況)。至於華裔檢查員方面，所有訪查結果均顯示完全沒有歧視情況。

是否認為有受到歧視



27. 按行業類別分析，少數族裔檢查員進行的財務服務訪查中，相對有較高比例 (33%) 表示他們遇到很大程度上的歧視情況，其次是零售、餐飲及就業服務 (各有 17%)。

少數族裔檢查員有遇到歧視的行業類別



主要結果 – 貨品/服務提供者的焦點小組討論

對少數族裔人士的觀感

28. 參與焦點小組討論的人士均不同意他們在提供貨品及服務方面有任何歧視少數族裔人士的行為。事實上，所有貨品/服務提供者均表示，不論任何國籍和種族，他們都會提供相同的顧客服務。

29. 然而，地產代理承認有部分華裔業主不想將物業租予少數族裔人士，原因是擔心：

- 少數族裔人士有可能不準時繳交租金；
- 他們對鄰居有可能造成騷擾 (例如食物的濃烈氣味會傳到鄰居的單位)；及
- 他們約滿搬走後有可能在單位內留下雜物和因煮食習慣而積存的異味。

30. 參與者亦有分享了他們認為某些文化差異或會造成貨品/服務提供者對少數族裔人士提供不同的待遇。

地產代理

- 少數族裔人士較為吝嗇，喜歡斤斤計較。
- 部分少數族裔人士會報少了入住單位的人數，而這樣可能會加快了室內裝修和設備的折舊。

酒店

- 少數族裔人士會比其他住客要求更多的免費樽裝水和浴室用品。
- 部分少數族裔人士會令房間髒亂，極端的例子是在房間內煮咖哩食物。

零售

- 少數族裔人士購物時會容許小朋友在店內隨處亂跑。
- 他們選購貨品後會留下凌亂的貨架，不理會其他人的感受。
- 部分少數族裔人士未得到售貨員的准許下，私自試穿某些衣服 (例如內衣褲)。

餐飲

- 其中一名餐廳東主表示，曾接獲本地顧客的投訴指鄰座的少數族裔太嘈吵，要求餐廳東主將他們搬到別的位置。
- 被問到前線員工會否避免為少數族裔服務時，餐廳東主表示他們的員工有可能因為語言障礙，擔心落錯單而避免為他們服務。

個人服務

- 即使髮型師/美容顧問有向少數族裔人士解釋他們並不適合接受某些服務/療程，他們仍然會堅持要做，其後對不滿意的效果又會責怪髮型師/美容顧問，且要求提供額外的服務/療程。

對香港整體情況的看法

31. 不少受訪者均認為衝突及誤解的事件主要源於文化差異。他們建議少數族裔人士可多參與新來港定居人士的課程，從而增進了解本地文化和香港的生活方式。

32. 除了文化差異對服務少數族裔人士方面或會衍生小問題外，參與小組討論的人士亦承認語言問題是服務少數族裔人士的一大障礙。多數的受訪者均表示他們的前線員工能操簡單

英語，但對於南亞裔和非洲裔人士的英語口音或會較難聽得懂，於是便會尋求主管的協助，因此確曾出現少數族裔人士認為他們不受尊重的情況。部分受訪者表示他們會考慮加強員工的培訓（例如：多些笑容及以手勢表達「請等一會」的意思）。

33. 他們亦建議政府機構提供更多解釋種族歧視的資料，讓他們對此議題有較全面的認識。

結論及建議

34. 總括而言，這次研究發現少數族裔人士在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面遇到歧視的情況並非不普遍。此外，審核檢查亦重新確認了貨品/服務提供者對少數族裔人士的服務水平與華裔及白種人顧客確有差異。

35. 從少數族裔人士的角度來看，在地產及財務服務方面遇到的歧視是最嚴重和不能容忍的，因為這些服務切實地影響著他們的基本生活。即使他們不會時常尋找出租單位、開立銀行帳戶和申請信用卡等等，政府是急需在這些方面將推廣不同種族的平等機會作為更優先的工作。

36. 至於其他服務界別，例如零售、餐飲和運輸，對少數族裔人士的歧視仍有存在，但並非很嚴重。研究亦發現語言障礙是引致貨品/服務提供者與少數族裔人士發生衝突的顯著問題。雖然業務東主提出他們有為員工提供內部培訓，改善他們對不同顧客的溝通技巧，政府可考慮與其他機構及非政府機構聯手提供更多職業培訓，特別是有關處理少數族裔顧客方面的培訓。

37. 雖然業務東主及前線管理人員在焦點小組討論中大多都表示他們不會基於顧客的種族歧視他們，研究發現偏見仍然存在，因此有需要進行持續教育工作，改變本地華人的觀念。

38. 大多數的少數族裔在遇到歧視時由於擔心其他人將他們標籤為「麻煩製造者」而沒有作出申訴，而事實上他們有很多都不知道申訴的渠道。因此平機會可考慮開展不同語言（或附有不同語言字幕）的宣傳短片，以重申少數族裔享有的權利，及讓他們知道在日常生活中面對歧視問題時可採取的行動。

39. 部分少數族裔人士認同文化差異是引致種族歧視的一個重大因素。建議政府可考慮舉辦一些類似新加坡「種族和諧日」的大型活動，令少數族裔和華裔人士聚首，共同珍惜香港的多元文化社會環境。

1 背景及調查目的

平等機會委員會 (平機會) 有法定責任致力消除基於種族的歧視、騷擾和中傷。《種族歧視條例》訂明，平機會有責任促進不同種族人士之間的平等機會。

根據投訴調查紀錄，在《種族歧視條例》之下的個案中，與非僱傭範疇的個案較有關僱傭範疇的個案為多。這表示少數族裔在某程度上有可能在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面受到歧視。根據香港中文大學進行的一項調查¹，在 135 名南亞裔受訪者中，有接近半數 (48%) 覺得他們被視為二等公民。根據另一項由平機會進行的調查²，有些南亞裔人士覺得他們沒有像非少數族裔顧客般得到同樣的服務，例如他們不像非少數族裔顧客般不用等很久就在餐廳或店舖內得到服務。此外，很多南亞裔人士表示，即使他們認為已提交了所有所需文件，他們開立銀行私人戶口和申請信用卡是困難的。除此之外，很多南亞裔人士也發現租用住宅單位和商業辦公室有困難。地產代理會先勸阻他們，常常告訴他們華裔業主不願意把單位租給南亞裔人士。

雖然近年有賴平機會、政府部門、非政府機構及少數族裔社群的共同努力，香港在提高種族和諧方面取得了進展，基於文化差異和語言障礙，以相同的方式對待少數族裔和本地華人並不一定代表這是平等機會。在這方面肯定還有進步空間，把制度性歧視減到最少，並且消除障礙，讓少數族裔也享有平等機會。

¹ 香港中文大學社會工作學系 (2005)。香港種族歧視研究結果。
<http://www.cuhk.edu.hk/cpr/pressrelease/051028e.htm>

² 香港特別行政區平等機會委員會 (2012)。有關南亞裔人士對種族之間接觸及歧視經驗的研究。

有見及此，平機會委託米嘉道資訊策略有限公司 (米嘉道) 進行了一項研究調查，主要目的如下：

- 識別出少數族裔在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面遇到歧視的類別，以及嚴重程度；
- 識別出在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面的歧視對少數族裔融入社會有何影響；
- 評估貨品/服務提供者對少數族裔的種族定型觀念，以及傳媒對強化這些種族定型觀念的影響；及
- 就如何糾正對少數族裔在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面的歧視，徵詢持份者的意見。

就種族歧視的情況，對本港及海外相關研究進行文獻綜述，以獲得對此题目的背景資料 (參見附錄 A)。

在這一章敘述了研究的背景和目的後，第二章概述了按不同目的而採用的調查方法。第三章至第五章載有調查結果，按次序分別是與少數族裔人士進行的單對單深入訪談、貨品/服務提供者的審核檢查及焦點小組討論。第六章展述了結論及建議。

2 調查方法

鑑於上述的背景和文獻綜述的資料，以及隨後與平機會進行的商討和協定，本研究基於之前進行過的調查得到的資料而假定少數族裔在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面被受歧視。因此，本調查的部分目的旨在查證少數族裔人士是否對比本地華人及白種人受到不同的對待；以及該等不同的對待是否源於語言障礙。有見及此，研究分為三個部分，分別是單對單深入訪談、審核檢查及焦點小組討論。

2.1 單對單深入訪談

為更深入了解涉及不同服務業/行業的提供者之歧視個案，與 15 名曾在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面遇到歧視的少數族裔人士進行了單對單深入訪談。這部分的研究旨在識別出少數族裔在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面遇到歧視的類別，以及嚴重程度。此外，在深入訪談中亦會關顧到在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面的歧視對少數族裔融入社會的影響。

受訪對象從招募員的人際網絡獨立招募，他們涵蓋不同種族，包括印度裔、巴基斯坦裔、尼泊爾裔、馬來西亞裔及尼日利亞裔；並有不同性別、年齡及職業。每個訪談約長一小時，均以錄音及文字記錄，以便隨後分析。下表概述了受訪者的社會經濟及個人背景，以供參考：

種族	受訪人數	性別	年齡	職業
巴基斯坦裔	7	2 名女性；5 名男性	20 歲中段至 30 歲中段	非技術工人 (4)； 文職人員 (1)； 拒絕透露 (2)
印度裔	3	所有均是女性	20 歲中段至 30 歲初段	文職人員 (1)； 拒絕透露 (2)
尼日利亞裔	2	所有均是男性	30 歲中段至後段	運動員 (1)； 拒絕透露 (1)
尼泊爾裔	2	所有均是男性	30 歲中段至後段	非技術工人 (2)
馬來西亞裔	1	女性	30 歲初段	家庭主婦

附錄 B 附上討論指引的副本，以供參考。

2.2 審核檢查

為查證貨品/服務提供者有否隱晦地或公然地拒絕向少數族裔提供貨品和服務，以及是否有加強對他們的監視，於是招募了少數族裔人士進行審核檢查，扮演「平常的」顧客到訪不同的貨品/服務提供者要求提供服務。採用審核檢查旨在評估貨品/服務提供者在不同方面的服務表現水平，包括招呼、是否願意協助、是否有耐心、是否主動提供協助、語氣、眼神接觸、面部表情及禮貌。附錄 B 載有審核檢查記錄表。

所訪查的貨品/服務提供者涵蓋財務服務、地產、餐飲、個人服務 (例如按摩院和髮廊)、就業顧問、教育及運輸界別。此外，亦招募了白種人和華裔人士進行審核檢查，從而對照貨品/服務提供者對不同種族顧客的服務水平。有見之前進行的研究發現少數族裔有受到歧視的情況，這部分所設計的數據收集方法旨在探究少數族裔人士是否有遇到比本地華人和白種人不同的對待，而並非比對貨品/服務提供者的服務表現。因此，調查委派了不同的少數族裔檢查員訪查不同的貨品/服務提供者，然後由本地華裔及白種人檢查員緊隨其後訪查相同的貨品/服務提供者，從而比較服務水平的差異。審核檢查的檢查員均從招募員的人際網絡獨立招募，所招募的檢查員來自不同種族，包括南亞裔、非洲裔、華裔及白種人，以及不同性別及年齡，以確保檢查員收集的意見和判斷持平，且不會引起貨品/服務提供者的懷疑。下表概述了檢查員的背景：

檢查員類別	種族	性別	年齡	教育程度
少數族裔	1 名印度裔；1 名巴基斯坦裔； 1 名尼日利亞裔；1 名馬來西亞裔	2 名男性；2 名女性	20 歲中段至 30 歲中段	完成中學 (3)； 大專 (1)
白種人	1 名英國裔；1 名蘇格蘭裔	1 名男性；1 名女性	30 歲初段至 中段	完成中學 (1)； 大專 (1)
華裔	2 名華裔	1 名男性；1 名女性	30 歲初段至 中段	完成中學 (1)； 大專 (1)

在進行貨品/服務提供者的訪查時，不同性別的檢查員會到訪相同的貨品/服務提供者，以確保少數族裔檢查員對比白種人及華裔檢查員的評核有對等的比較。在訪查期間，檢查員扮演神秘顧客，向貨品/服務提供者尋求服務，他們需要特別留意店舖銷售員/服務員/經理的說話、表情及態度等方面，在完成訪查後客觀地記錄結果。下表概述了按不同界別及檢查員的種族劃分所進行的總計 91 個訪查：

貨品/服務提供者的行業類別	檢查員的種族		
	少數族裔	白種人	華裔
地產	6	3	2
零售	6	4	2
餐飲	6	3	2
個人服務	7	3	2
財務服務	6	3	2
就業服務	6	4	2
教育服務	5	2	2
運輸服務	10	3	-
總計	52	25	14

2.3 貨品/服務提供者的焦點小組討論

這部分以焦點小組討論的形式收集貨品/服務提供者的資料和見解，探討他們對種族的定型觀念。受訪對象均從招募員的人際網絡獨立地招募，他們是中小型企業（中小企）的公司負責人或大公司的前線管理人員。每個焦點小組討論約長 1.5 – 2.0 小時，每組有 8 名受訪者出席，均以錄像和錄音以及文字記錄，以便隨後分析。合共進行了 4 個焦點小組，小組的成員組合如下：

小組編號	小組的成員組合
1.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 大公司的前線管理人員 ➤ 涵蓋的行業：零售業和餐飲業
2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 大公司的前線管理人員 ➤ 涵蓋的行業：服務業和地產業
3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 中小企的公司負責人 ➤ 涵蓋的行業：零售業和餐飲業
4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 中小企的公司負責人 ➤ 涵蓋的行業：服務業和地產業

由於小組的成員組合要求是來自不同商業界別的公司負責人或前線管理人員，因此沒有限制受訪者的性別及年齡背景。雖然如此，下表概述了受訪者的基本背景，以供參考：

小組	受訪者的性別	行業
1	7 名男性；1 名女性	零售 (4)；快餐店 (2)；酒店餐廳 (1)；西餐廳 (1)
2	8 名男性	地產 (5)；銀行 (2)；酒店 (1)
3	4 名男性；4 名女性	零售 (5)；餐廳 (2)；快餐店 (1)
4	4 名男性；4 名女性	地產 (3)；美容院/髮廊 (3)；酒店 (1)；就業顧問 (1)

附錄 B 附上討論指引的副本，以供參考。

2.4 注意事項

質性調查

- 鑑於質性調查涉及的樣本量少，採用科學化的抽樣設計從目標人口中抽選具代表性的樣本來收集意見並不可行，而理想的做法是確保深入訪談的受訪者和焦點小組討論的參與者足夠地涵蓋各個界別的受訪對象（即如是項研究的做法）。
- 進行焦點小組討論/深入訪談的形式與量性電話問卷調查有很大分別。質性調查的訪問並非按預設的結構式或半結構式的問卷順序來問，要求個別受訪者作出確切的回應，而是由主持人鼓勵受訪者就特定課題作出回應，並探究他們對相關事情的想法、態度和意見。負責是次研究的主持人員充足培訓和豐富經驗，能夠以互動方式鼓勵受訪者提出意見。

審核檢查

- 審核檢查的訪查設計最理想是按嚴謹控制的設定情況進行，例如不同種族的檢查員前往同一間店舖及查核同一名職員的服務等。而在實際進行時會出現某些限制，例如銀行櫃位的排隊系統，就難於確保同一名職員會為不同的檢查員服務。在這情況下，本調查中審核檢查的做法是監控其他因素，從而就研究議題取得具意義的成果。這些監控的因素包括：委派類似背景的检查員訪查相同的貨品/服務提供者；監控訪查貨品/服務提供者的時間（人流高峰期對比非高峰期）；以及監控訪查貨品/服務提供者的設定情況及查詢等等。雖然調查結果不能以科學化的方式展現整體實況，但仍能達到回應研究議題的目的，反映在現實中貨品/服務提供者是如何基於顧客的種族給予不同的對待。

3 調查結果 – 深入訪談

3.1 深入訪談的結果按提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面之不同類別探討。在每個類別之中，展述了少數族裔人士就感受到的歧視情況及遇到的困難所提出的見解。

住屋安排

3.2 少數族裔面對的其中一類主要困難是尋找住屋。部分少數族裔人士表示，不少業主不願意將物業租予他們。少數族裔人士確實遇到的種族歧視個案包括：

- 業主在電話中表示同意將物業租予他們，但當見到他們是少數族裔人士時就拒絕。
- 地產代理表示業主不願意將物業租予少數族裔人士，直接叫他們離開。

3.3 當問到業主不願意將物業租予他們的原因時，有少數族裔人士提到他們被視為社會的低下階層，因此業主有可能擔心他們會不準時交租。

3.4 對於地產代理提供的服務，少數族裔人士認為他們只會站在業主利益的一方，而不會幫助他們尋找合適的居所。即使地產代理有記下他們的要求，最後只有少數會回覆和為他們介紹單位。

3.5 此外，不同地區的地產代理對少數族裔人士的對待會有所不同。有少數族裔人士表示，佐敦區、尖沙咀區和元朗區的代理或會因為該等地區的租金水平較低，認為少數族裔人士能夠負擔，因而比較願意為他們服務。

就業

3.6 大部分的少數族裔人士均沒有在找工作或與就業顧問接洽方面遇到困難，但其中仍有一名少數族裔人士表示，曾獲得面試的機會，但當僱主留意到他的種族後，就立即表示該職位已請到人。

3.7 至於就業顧問所提供的服務，包括勞工處的服務，大多數的受訪者均表示他們的服務(特別是勞工處的服務)良好。然而，其中一名少數族裔人士表示，曾遇到一名就業顧問的人員對她不禮貌，並稱她為「阿差」。

財務服務

3.8 財務服務方面，少數族裔人士被拒絕開立銀行帳戶及/或申請信用卡的情況並非不普遍。有少數受訪者表示，即使他們提供了一切所需的證明文件，包括香港身份證、受僱信及地址證明，他們仍經常被銀行要求提供其他資料，例如護照、僱主推薦信等等。

3.9 在很多個案之中，他們在提供一切所需文件後仍被銀行拒絕。少數受訪者提出的例子如下：

「由於我的媽媽是一名家庭主婦，職員問她為甚麼有需要開立銀行帳戶，並認為她應與配偶或子女開立聯名帳戶，我不明白為甚麼家庭主婦就不能擁有自己的銀行帳戶。」

「有一次我經過信用卡的推廣櫃台，當我行近櫃台時，職員就對我說優惠是給予華人的，並拒絕給我申請表。」

「我已向銀行提交所有文件，我的華裔妻子是香港永久性居民，她為我作擔保人，但他們仍不容許我開立帳戶。」

運輸服務

3.10 運輸服務是每日所需，很多少數族裔人士均表示他們在這方面遇到不同的對待或歧視。

3.11 受訪者指出，歧視情況出現在不同的交通工具，分別有的士、巴士、小巴、港鐵等等。部分典型的個案包括：

「的士司機只會挑選他們想接載的乘客，即使我們排在其他華人前面，他們亦會停在其他華人乘客的位置接載華人。」

「有一次我在巴士總站嘗試追截巴士，即使司機見到我在後面追，仍沒有停下巴士讓我上車，但巴士再駛前一點有其他華裔乘客時就有停下讓他們上車。」

「小巴司機會容許華裔乘客落車時才付費，但就經常要求我們上車時就要付費，而且我遇過很多次司機沒有等我找到位置坐下就開車，我有很多時都差點絆倒。」

「在我身上發生的是：乘搭港鐵時找到座位坐下，鄰座有位女士坐著，當我坐下時她就立即站起來走開，在下一個站找到另一個位置坐下。我不明白為甚麼她不想坐我旁，對我就好像要避開病毒一樣。」

餐飲服務

3.12 很多受訪者均表示他們不會經常出外用膳，而即使他們出外用膳，也會去提供自己民族菜式的餐廳，例如印度菜、巴基斯坦菜、或一些西式餐廳，因此在餐飲服務方面不常遇到歧視。

3.13 少數族裔人士提到在餐飲服務方面遇到的少數輕微事件包括：除非有華裔親友陪同，否則他們進入中式/港式餐廳時，都會被侍應生投以奇怪的目光。此外，有些情況是他們感覺被侍應忽視，因為侍應會先為華裔顧客服務，令他們感覺不好受。

零售及個人服務

3.14 與餐飲服務相似，沒有少數族裔人士表示在零售服務方面遇到重大的歧視情況，一些他們遇到的輕微阻礙包括：被店員拒絕試穿衣服。就男性少數族裔人士而言，他們表示進入店舖後，店員就會持續地監視他們；而他們離開店舖時，亦會被要求檢查他們的手提袋。

3.15 女性受訪者曾在一些高尚貨品店舖被店員看不起，問她們是否能付得起幾千元的手袋，而且不願向她展示貨品。

3.16 在美容院和髮型屋方面，某些受訪者遇到的不平等待遇包括：

- 店員會先招呼比受訪者較後進入的華裔顧客。
- 要支付較高的費用。受訪者的華裔朋友使用過某項髮廊療程後向她介紹，當受訪者前往髮廊查詢時，髮型師就告訴她已沒有該項優惠，著她要支付原本的價錢。
- 受訪者與華裔朋友進行相同的療程，但髮型師為受訪者使用的是較劣質的貨品。
- 美容顧問拒絕在受訪者身上進行某項療程，表示因為她並不需要該項療程，但就願意為受訪者的華裔朋友進行相同的療程。

其他服務

3.17 被問到有否在其他方面遇到歧視或不公平的對待，部分少數族裔人士分享了以下在公共服務方面的個案：

「有一次因為我的媽媽胸口痛，前往公立醫院求診，等了很久後才見到醫生，但醫生就只隨隨便便使用了不足兩分鐘的時間為我媽媽檢查，然後聲稱她無事，但由於我媽媽仍然因為痛而很辛苦，我們於是要求翻譯員在場，著醫生再診斷。之後，有翻譯員在場時醫生便更認真地檢查。」

「有一次我在公立醫院等候見醫生，我等了幾個小時，留意到其他華裔病人都可以比我優先見醫生。於是我到登記處向護士查詢，她聲稱曾叫我入診症室，但我沒有回應。我沒有離開過等候區，因此我告訴護士我肯定自己沒有錯過「叫名」。後來我聽到護士與其他同事談話時提到「沒有人懂得她的名字的讀音」，這就令我感到很不高興，要我長時間等候就是因為護士不懂讀我的名字，對我並不公平。」

「我們屋邨的保安員不會容許我們或我們的小朋友在籃球場玩板球，他們聲稱球場只供打籃球使用。可是他們卻會容許華裔小朋友在球場踢足球，我不認為這樣對我們公平。」

「我棟大廈的保安員會為其他華裔住客開門和關門，但即使他見到我拿著很多東西，仍不會幫我開門。」

3.18 除上述的事情外，有些男受訪者表示他們經常被警察截查身份證、背包，甚至被搜身，令他們感到尷尬。不過他們大多表示警察是有禮貌的，而少數受訪者就發現警察對他們粗魯和不禮貌。

總結

3.19 縱使在日常生活遇到種種的不公平對待及/或歧視，沒有受訪者曾經想過向政府機構申訴。其中一個主要原因是他們不想其他人將他們視為麻煩製造者。而且，他們覺得種族定型觀念是一個存在已久的問題，即使申訴獲勝，並不能改變整體的情況。

3.20 有部分少數族裔受訪者對平等機會委員會有認知，但只有少數知悉他們可以向平機會申訴。受訪者建議消除種族歧視的方法包括：

- 舉辦不同的跨種族活動，讓華裔和少數族裔人士增加彼此的認識，且更重要的是讓不同種族的小朋友一同玩耍，促使種族定型觀念的問題長遠而言能夠由下一代開始消除。

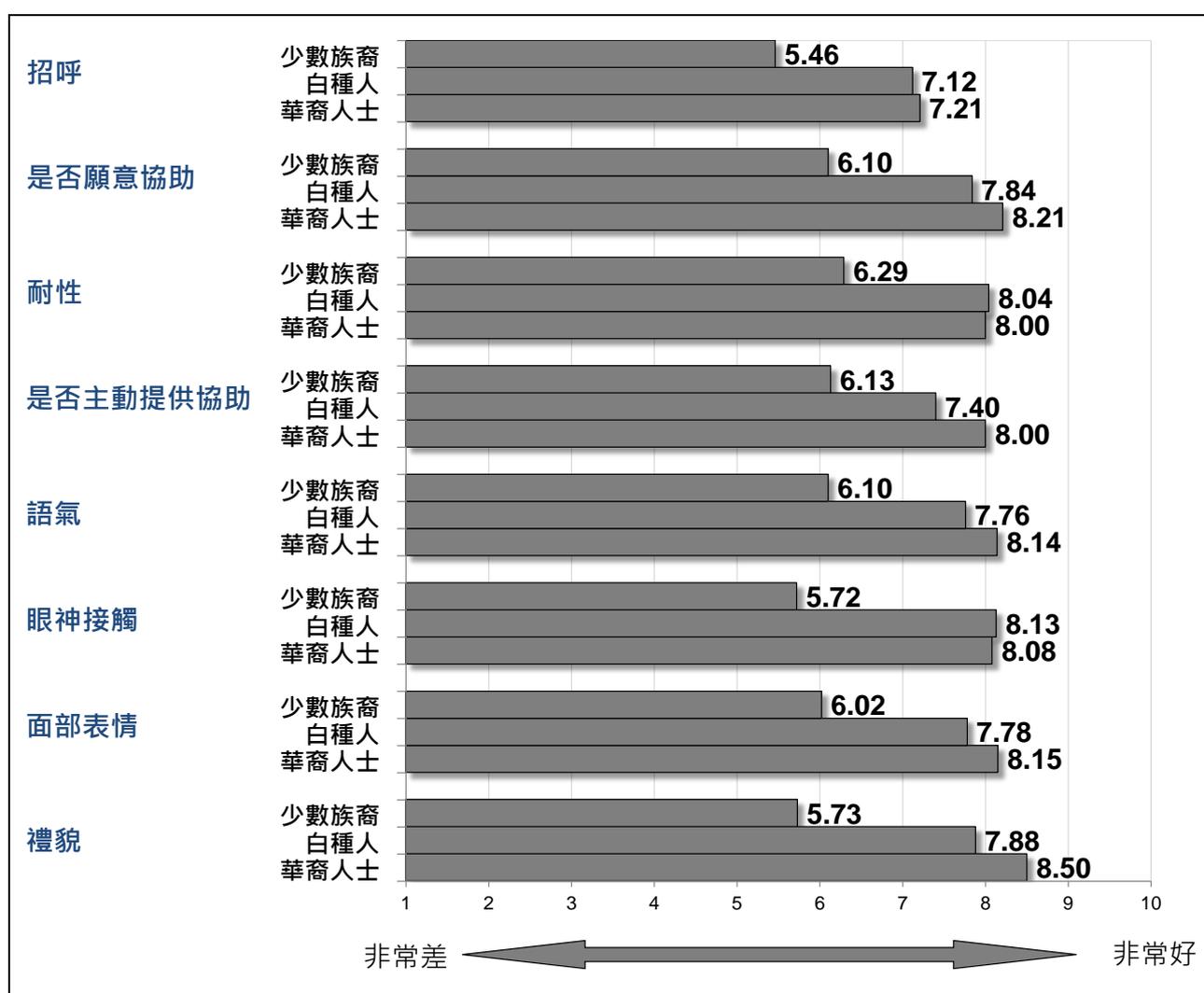
- 安排少數族裔參與有關華人文化和生活習慣的課程，讓他們能夠與更多華裔朋友及同事融洽相處。
- 很多少數族裔亦有建議提供更多中文 (書寫及會話) 課程，他們認為這有助他們裝備自己，從而找到更好工作，且能促進他們與華人的日常溝通。

3.21 概括而言，大多數受訪者均認為香港的種族歧視問題比十多年前已有持續的改善。最重要是他們認為自己是香港人，應該跟本地華人享有同等待遇。

4 調查結果 – 審核檢查

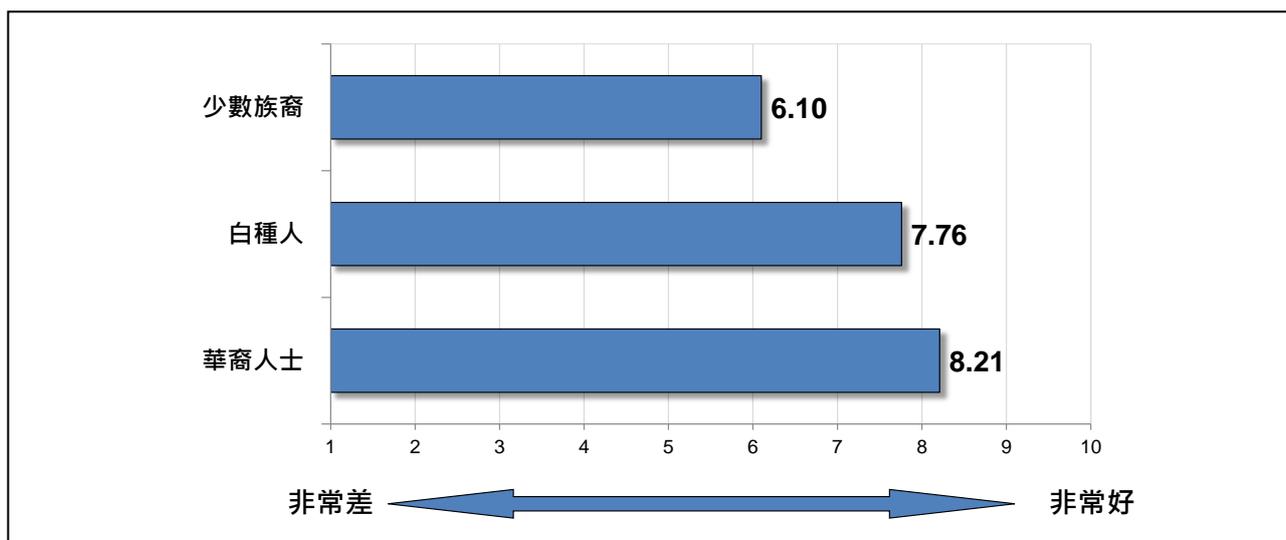
4.1 根據少數族裔、白種人及華裔檢查員所進行的審核檢查，值得注意的是少數族裔評核的服務質素，在各方面都比白種人及華裔人士為差。少數族裔檢查員對貨品/服務提供者不同方面的服務表現平均評分由 5.46 至 6.29 (以 1–10 分的尺度表示，1 分代表「非常差」；10 分代表「非常好」)，而白種人 (7.12 – 8.13) 及華裔人士 (7.21 – 8.50) 的相應評分差不多，均較少數族裔人士的為高。下表概述了對貨品/服務提供者在不同方面的服務表現的平均評分。

對貨品/服務提供者的服務表現的平均評分



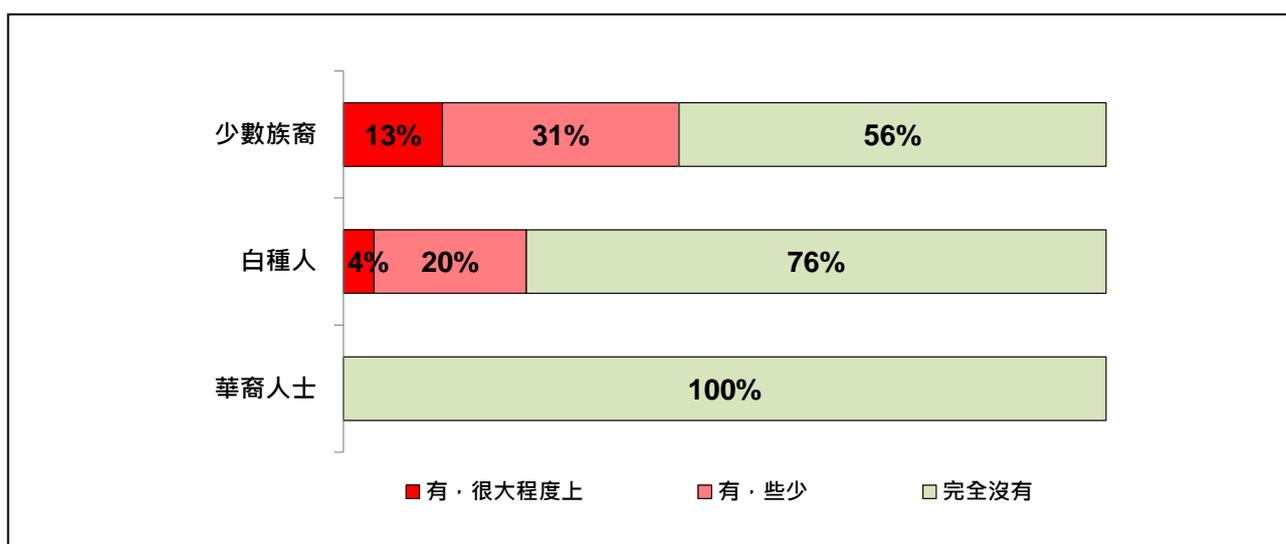
4.2 少數族裔檢查員對貨品/服務提供者的整體表現的平均評分為 6.10，而白種人及華裔檢查員的相應評分則分別是 7.76 和 8.21。

對貨品/服務提供者整體表現的平均評分



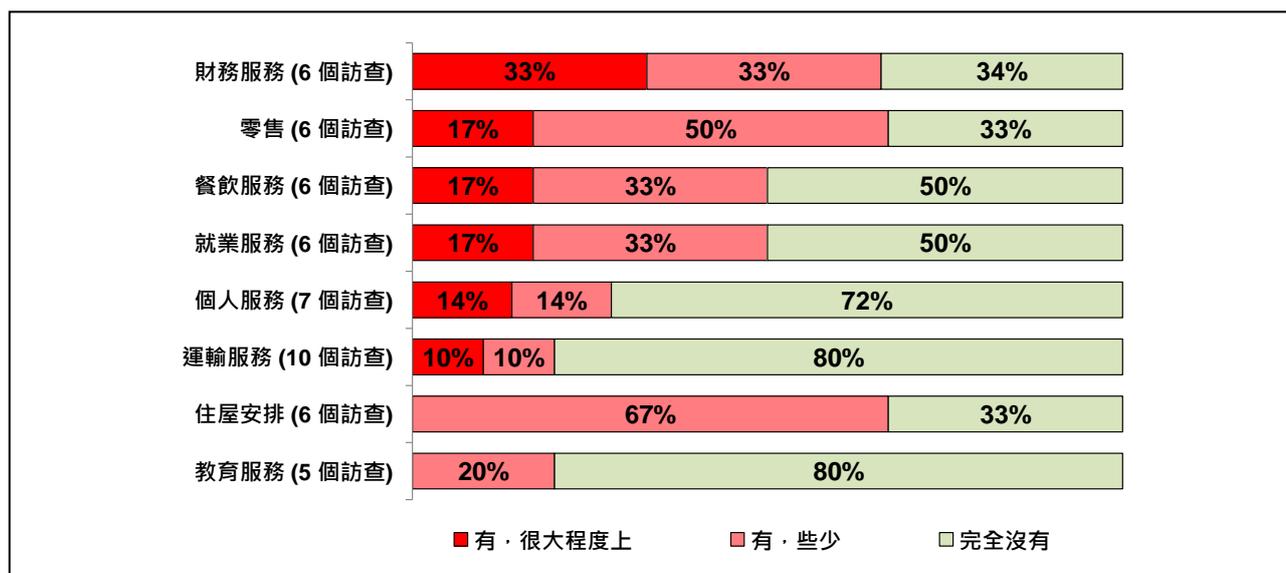
4.3 因此，有 13% 少數族裔檢查員進行的訪查結果反映，在進行審核檢查期間有很大程度上遇到歧視的情況，另有 31% 的訪查結果顯示同樣認為有遇到歧視的情況，但程度較低。不過，仍有過半數 (56%) 的結果顯示完全沒有遇到歧視的情況。相比白種人檢查員進行的訪查中，約有四分之三 (76%) 在審核檢查期間沒有遇到歧視情況，而 24% 的訪查中則有相反情況 (4% 顯示很大程度上有遇到歧視情況，20% 顯示有些少遇到歧視情況)。至於華裔檢查員方面，所有訪查結果均顯示完全沒有歧視情況。

是否認為有受到歧視



4.4 按行業類別分析，少數族裔檢查員進行的財務服務訪查中，相對有較高比例 (33%) 表示他們遇到很大程度上的歧視情況，其次是零售、餐飲及就業服務 (各有 17%)。

少數族裔檢查員有遇到歧視的行業類別



4.5 就少數族裔表示在財務服務遇到很大程度上的歧視情況而言，他們一般認為他們需要提交護照副本開立銀行帳戶對他們並不公平。此外，其中一間財務機構誤將少數族裔檢查員當成外籍家庭傭工，而沒有問她的就業狀況。

4.6 就少數族裔認為在零售界別有被歧視的情況方面，他們大體上認為被商店銷售人員鄙視，尤其在珠寶店。銷售員令少數族裔人士感覺他們付不起錢買珠寶，同時留意到職員對中國內地的顧客會有較好的服務。

4.7 少數族裔人士表示在食肆受到歧視，主要由於 1) 他們被要求搬到另一位置；2) 侍應沒有向他們打招呼，也沒有為他們提供協助；及 3) 他們留意到侍應對他們展示不禮貌的表情。此外，少數檢查員解釋，侍應有可能因為言語障礙，會避免為他們提供服務。

4.8 至於就業服務界別，少數族裔人士整體上發現職員不會認真地處理他們的求職申請。其中一個極端例子是，少數族裔檢查員表示職員對他粗魯和不禮貌。

4.9 地產代理的服務方面，少數族裔檢查員表示，在查詢時，地產代理非常關注他們是何國籍，其中一名地產代理更在發現來電查詢的並非華人後馬上掛線。當檢查員走入地產代理分行時，即使分行內並無其他顧客，仍沒有人上前為他服務。

總結

4.10 根據所進行的審核檢查，確認少數族裔人士在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面遇到不同程度的歧視。

5 調查結果 – 焦點小組討論

5.1 參與焦點小組討論的結果按不同行業概述。在每個行業之中，展述了貨品/服務提供者就種族歧視及避免發生歧視的政策和指引所提出的見解。

5.2 整體而言，參與焦點小組討論的人士均表示他們在提供貨品及服務方面沒有任何歧視少數族裔人士的行為或態度。除此之外，他們大多數均表示會訓示前線工作人員必須小心處理少數族裔顧客，他們大多認為少數族裔顧客比華人敏感，會很容易因為前線人員一個簡單表情或一句說話就感到不愉快。

5.3 縱使有訓示前線工作人員應如何處理少數族裔顧客，參與焦點小組討論的人士承認他們有某些職員由於語言障礙關係，或會傾向避免為少數族裔服務。在這等情況下，職員便會尋求主管的協助，其他職員亦有可能對少數族裔展示出不願意為他們提供服務的表情。

5.4 當問到何種客人是最難應付時，意見分歧。有少數人認為少數族裔顧客是最難應付的，而其他人就表示內地及香港顧客才是最難應付。

地產代理

5.5 地產代理承認有部分華裔業主（通常是年長的業主）不願意將物業租予少數族裔人士，原因是擔心：

- 他們有可能不準時繳交租金；
- 他們對鄰居有可能造成騷擾（例如食物的濃烈氣味會傳到鄰居的單位）；及
- 他們約滿搬走後有可能在單位內留下雜物和因煮食習慣而積存異味。

「我們對他們的宗教並不熟悉，有部分少數族裔租客或會在單位內留下大象頭的雕像或海報，有些業主都不敢觸碰那些圖像，覺得是租戶信奉邪教，他們會叫我們幫手移除。」

「曾有一名業主告訴我，在少數族裔租戶搬走後，她要將單位的窗戶開著整整一個月除去氣味，但仍存有一股強烈氣味。我不知道她是否有所跨大。」

5.6 從地產代理的角度來看，他們並不想接待少數族裔人士，因為他們表示少數族裔人士都比其他顧客喜歡討價還價，希望爭取到最多利益，這就會令代理賺到較少利潤。此外，他們提到曾有個案是少數族裔人士在租入單位後，有業主的家庭電器損壞，少數族裔租客就將責任推到代理，而自己就並不負責。

「我有一名印度顧客，曾有一次在零晨2時打電話給我，指焗爐壞了，我著他應該找業主而不是我時，他就即時很不悅，在電話中和我爭論到零晨3至4時。」

5.7 此外，曾有個案是少數族裔不誠實地報少了入住單位的人數，而這樣會影響室內裝修和設備的折舊。

酒店

5.8 從事酒店業的小組參與人士表示，他們對少數族裔顧客並無偏見，這特別是因為他們每天都需要接觸不同種族的顧客。

5.9 然而，小組參與人士亦承認少數族裔人士的某些行為或會顯得怪異，這有可能源於文化差異。部分小組參與人士舉出的例子包括：

- 在酒店宴會廳中，坐在地上進食；
- 突然跪地向著某個方向禱告；
- 要求更多的免費樽裝水和浴室用品；及
- 令房間髒亂，甚至在酒店房間內煮咖哩食物。

5.10 當遇到上述事件時，小組參與人士表示他們會提醒前線工作人員不要展示任何奇異的表情或笑容，避免令客人感到不愉快，也避免客人會藉此指控他們歧視。但若事態嚴重，例如在酒店房間內煮咖哩食物，他們就會將此等客人列入黑名單，在這些顧客再預訂房時，會告訴他們房間已滿。

零售

5.11 與酒店業相類似，從事零售業的小組參與人士表示，他們亦曾遇到有關少數族裔人士的麻煩事。部分小組參與人士提及的事情包括：

- 少數族裔人士購物時會容許他們的小朋友在店內隨處亂跑；
- 他們選購貨品後會留下凌亂的貨架，不理會其他人需要重新排好貨品的感受；及

- 未得到售貨員的准許下，私自試穿內衣褲，然後告訴店員並不合身。

5.12 參與焦點小組討論的人士一般都認為少數族裔人士喜歡討價還價，希望得到最大的折扣優惠。極端的情況是，有部分小組參與人士舉出以下個案，反映少數族裔人士的購物習慣：

- 利用退貨條款，在購買貨品使用數天後要求退款或更換；
- 一名少數族裔人士前來訂購一對隱型眼鏡，在付上訂金後要求額外折扣優惠，由於鏡片並不適合其他顧客配戴，眼鏡店唯有讓步，給予這名少數族裔顧客額外的折扣優惠；及
- 某些貨品已正在減價促銷，仍要求給予特別折扣優惠。

5.13 與酒店業相類似，從事零售業的小組參與人士表示他們不會基於顧客的種族作出歧視。但前線銷售員由於溝通問題引致少數族裔顧客投訴被歧視的情況確是並非不普遍。遇到此等事件時，店舖通常會發出道歉信和給予客人禮券，以平息事件。

餐飲

5.14 從事餐飲業的小組參與人士普遍否認他們會基於顧客的種族作出歧視。但有其中一名餐廳東主承認，有些本地顧客會認為少數族裔顧客在餐廳內太嘈吵，談話聲浪太大，要求將他們搬到餐廳的角落位置。

5.15 在焦點小組討論中，有一名快餐店的前線管理人員表示，外籍家庭傭工在假日會佔據幾張檯等候朋友前來同坐，且會坐上良久，影響他們做生意。有部分更會脫掉鞋子，其他顧客對此會感覺不衛生，當店長要求他們穿回鞋子時，就會發生糾紛和造成這些傭工不愉快。

5.16 餐廳東主承認，他們的侍應中或有部分因為語言障礙，擔心落錯單而避免為少數族裔服務，當侍應尋求其他人協助時，就可能出現少數族裔顧客認為受到歧視的情況。

個人服務

5.17 個人服務（例如美容院和髮廊）方面，普遍遇到有關少數族裔顧客的困難是，少數族裔顧客不理會服務提供者的建議，堅持做他們要求的服務，但大多數情況是他們不滿意服務/療程的效果，與美容顧問/髮型師發生爭執。

5.18 為平息爭執，美容顧問及髮型師表示他們會為這些顧客提供額外服務/療程，而不需要他們再付款。

總結

5.19 總括而言，焦點小組討論的參與人士均認為雖然少數族裔人士的行為表現或會有異於本地華人顧客，但都不會歧視他們。但小組參與人士大多都認為出現衝突事件很大程度上是源於文化差異。因此，他們建議少數族裔人士可多參與新來港定居人士的課程，從而增進了解本地文化和香港的生活方式。

5.20 除了文化差異對服務少數族裔人士方面或會衍生小問題外，參與小組討論的人士亦承認語言問題是服務少數族裔人士的一大障礙。大多數的受訪者均表示他們的前線員工能操簡單英語，但對於南亞裔和非洲裔人士的英語口音或會較難聽得懂。因此，貨品/服務提供者表示會加強員工的培訓，例如：多些笑容及以手勢表達「請等一會」的意思，並提醒他們的員工在服務少數族裔顧客時加倍留意，避免與他們發生衝突。

5.21 他們亦建議政府機構提供更多解釋種族歧視的資料，讓他們對此議題有較全面的認識。

6. 結論及建議

6.1 總括而言，這次研究發現少數族裔人士在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面遇到歧視的情況並非不普遍。此外，審核檢查亦重新確認了貨品/服務提供者對少數族裔人士的服務水平與華裔及白種人顧客確有差異。

6.2 從少數族裔人士的角度來看，在地產及財務服務方面遇到的歧視是最嚴重和不能容忍的，因為這些服務切實地影響著他們的基本生活。即使他們不會時常尋找出租單位、開立銀行帳戶和申請信用卡等等，政府是急需在這些方面將推廣不同種族的平等機會作為更優先的工作。

6.3 至於其他服務界別，例如零售、餐飲和運輸，對少數族裔人士的歧視仍有存在，但並非很嚴重。研究亦發現語言障礙是引致貨品/服務提供者與少數族裔人士發生衝突的顯著問題。雖然業務東主提出他們有為員工提供內部培訓，改善他們對不同顧客的溝通技巧，政府可考慮與其他機構及非政府機構聯手提供更多職業培訓，特別是有關處理少數族裔顧客方面的培訓。

6.4 雖然業務東主及前線管理人員在焦點小組討論中大多都表示他們不會基於顧客的種族歧視他們，研究發現偏見仍然存在，因此有需要進行持續教育工作，改變本地華人的觀念。

6.5 大多數的少數族裔在遇到歧視時由於擔心其他人將他們標籤為「麻煩製造者」而沒有作出申訴，而事實上他們有很多都不知道申訴的渠道。因此平機會可考慮開展不同語言（或附有不同語言字幕）的宣傳短片，以重申少數族裔享有的權利，及讓他們知道在日常生活中面對歧視問題時可採取的行動。

6.6 部分少數族裔人士認同文化差異是引致種族歧視的一個重大因素。建議政府可考慮舉辦一些類似新加坡「種族和諧日」的大型活動，令少數族裔和華裔人士聚首，共同珍惜香港的多元文化社會環境。

附錄 A
- 文獻綜述 -

一般而言，種族歧視是基於某人的種族而給予較差的待遇。種族歧視有兩種：直接歧視和間接歧視。直接歧視是當某人因為他/她或其近親的種族而在相若情況下得到較差的待遇。直接歧視的例子是，某業主由於某人的特定種族背景或膚色而拒絕將單位租予他/她。間接歧視是當一項不能以非種族原因作為理據的要求（規則、政策、常規、準則或程序）或條件，平等地向不同種族的人施加，而該要求或條件對於某一類別人士造成不公平的影響，原因是：(i) 該種族類別的人與其他種族類別的人比較，只有小部分人符合該項要求；及/或 (ii) 若施加該項條件，其結果是該類別人士由於未能符合該條件而受到不利。間接歧視的例子是，某公司表示員工不可在工作間戴帽或其他頭飾，這有可能對某些宗教/種族背景人士有不公平的影響。

根據 2011 年的人口普查³，在 2011 年共有 451 183 名少數族裔人士居住在香港，佔全港人口的 6.4%。當中包括印尼人 (29.6%)、菲律賓人 (29.5%)、白人 (12.2%)、混血兒 (6.4%)、印度人 (6.3%)、巴基斯坦人 (4.0%)、尼泊爾人 (3.7%)、日本人 (2.8%)、泰國人 (2.5%)、韓國人 (1.2%)、其他亞洲人 (1.6%) 及其他 (0.3%)。過去 10 年少數族裔人士數目顯著上升了 31.2%，由 2001 年的 343 950 上升至 2011 年的 451 183。

雖然《種族歧視條例》是一項反歧視條例，於 2008 年 7 月制訂，自 2009 年 7 月起生效⁴；而且香港受中西文化影響，有多元文化城市的美譽，但種族歧視在香港仍然廣泛地存在。根據香港中文大學進行的一項調查⁵，在 135 名南亞裔受訪者中，有接近半數 (48%) 覺得他們被視為二等公民。根據另一項由平機會進行的調查⁶，有些南亞裔人士覺得他們沒有像非少數族裔顧客般得到同樣的服務，例如他們不像非少數族裔顧客般不用等很久就在餐廳或店舖內得到服務。此外，很多南亞裔人士表示，即使他們認為已提交了所有所需文件，他們開立銀行私人戶口和申請信用卡是困難的。除此之外，很多南亞裔人士也發現租用住宅單位和商業辦公室有困難。地產代理會先勸阻他們，常常告訴他們華裔業主不願意把單位租給南亞裔人士。

種族主義的存在有多個原因，其中一個主要起因是優越於其他種族的心態持續存在。這項因素在殖民主義社會、跨太平洋的奴隸制度及種族隔離社會根深蒂固。另一項影響因素是社會及經濟地位。人們經常以居住在甚麼地方、賺到多少錢等等來判斷他人的地位。據美國有線電視新聞網報導，2004 年生活在貧窮線以下的美國人佔總人口 12.5%，而非洲裔美國人的相

³ 香港特別行政區政府統計處 (2011)。香港 2011 年人口普查主題性報告：少數族裔人士。

⁴ 平等機會委員會，種族歧視條例與我。

<http://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/showcontent.aspx?content=race%20discrimination%20ordinance%20and%20i>

⁵ 香港中文大學社會工作學系 (2005)。香港種族歧視研究結果。

<http://www.cuhk.edu.hk/cpr/pressrelease/051028e.htm>

⁶ 香港特別行政區平等機會委員會 (2012)。有關南亞裔人士對種族之間接觸及歧視經驗的研究。

應比例則為 24.4%，這有可能導致美國有些人抱有優越於非洲裔美國人的感覺。

為提倡消除種族歧視，聯合國第三委員會（社會、人道主義和文化）的與會代表⁷ 建議了一些創新方法應對種族主義，包括新加坡為房屋、多元學校及紀念日（例如「種族和諧日」）所訂的民族融合政策。此等措施「似乎是一種人為的構想」，他們可創造相互溝通的共同空間和鼓勵不同背景人士之間的融和。除此之外，聯合國宣佈 3 月 21 日為國際消除種族歧視日，藉此再次承諾要建立一個沒有仇外心理和偏見的公正和平等世界。

⁷ <http://www.un.org/press/en/2010/gashc3993.doc.htm>. United Nations. Eliminating Racial Discrimination; Ensuring Right to Self-Determination; Protecting Refugees Issues Addressed, as Third Committee Continues Human Rights Debate.

附錄 B

- 討論指引及審核檢查記錄表 -

深入訪談討論指引

估計整個討論的時間：約 60 分鐘

訪問事項	目的
<p>1. 帶起討論氣氛 (5 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 簡單介紹調查機構、主持人及研究目的 ➤ 希望受訪者在安舒和沒有壓力的情況下，發表自己的看法 ➤ 解釋單面鏡和錄音的目的，強調絕對保密 	<p>- 主持人解釋平機會的研究目的，即更深入了解少數族裔在香港尋求服務和處所方面所面對的歧視情況；研究結果將有助政府/有關持份者檢討及制定相關的政策，以應對少數族裔的歧視問題。</p>
<p>2. 介紹 (5 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 受訪者簡單自我介紹 (本地的少數族裔居民) <ul style="list-style-type: none"> ■ 名字 ■ 年齡 ■ 種族 ■ 居港年期 ■ 職業 ■ 家庭狀況 ■ 社交網絡 (例如其網絡是否限於他/她自己的族群) ■ 個人每月收入 ■ 其他特徵 	<p>- 建立和諧訪談氣氛，以及更了解受訪者的背景，以便進行分析。</p>
<p>3. 受歧視的經驗 (30 分鐘)</p> <p>事件的詳情</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 我們了解到，你曾經遇到一件「不愉快」的事件 (避免在訪談初期使用歧視的字眼，以舒緩受訪者的緊張情緒)。 ➤ 首先，讓我們從該事件的一些背景資料談起... <ul style="list-style-type: none"> ◇ 事件是何時發生的？ ◇ 是甚麼類型的公司/商舖？ ◇ 你當時在該公司/商舖尋求甚麼貨品/服務？ ◇ 你當時與誰人交談/對話？(追問：店長/店舖經理、銷售員、客戶服務員等等。) 	<p>- 深入探究受訪者受歧視的經驗</p>

訪問事項	目的
<p>➤ 現在可以簡單告訴我，你當時遇到甚麼事嗎？</p> <p>➤ 追問個案的細節，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ 該人實際上說了/做了些甚麼，令你感到受歧視？ ✧ 你曾否在不同時間/不同日子到過這家公司/店舖，而遇到同樣的情況？ ✧ 你曾否到過相同公司的其他店舖/門市，而遇到同樣的情況？ ✧ 你有否留意到，本地華裔人士基於某些原因有較好的對待？ <p>反應/行動</p> <p>➤ 事件發生時，你的反應如何？</p> <p>➤ 你當時有否即時作出任何行動？(例如：與對方爭辯、向他/她的上司申報？還是你只沉默應對？)</p> <p>➤ [如果當時只沉默應對] 你當時有甚麼顧慮？</p> <p>➤ 你有否將事情告訴你身邊的人 (例如：家人、朋友、同事等等)？為甚麼有 或 為甚麼沒有？</p> <p>➤ [如有的話] 你的家人、朋友及同事對這件事有甚麼反應？你有得到他們的支持嗎？</p> <p>➤ 你有否尋求專業協助，例如：社工、心理醫生、宗教/社區組織等等？為甚麼有 或 為甚麼沒有？</p> <p>➤ [如有的話] 你從那些專業人士/組織獲得甚麼回應？</p> <p>[追問其他事件 (如有)]</p>	
<p>4. 向政府部門/委員會提出申訴 (5 分鐘)</p> <p>➤ 你是否知悉，你可以向政府部門/有關機構提出申訴？</p> <p>➤ 你是否知道哪個部門/有關機構負責處理這些申訴？</p> <p>➤ 那麼你有否提出申訴？為甚麼有 或 為甚麼沒有？</p> <p>➤ 你期望政府部門/有關機構提供哪方面的支援？</p> <p>➤ 你期望政府部門/有關機構可以做些甚麼，以保障少數族裔免受這種情況的歧視？</p>	<p>- 了解受訪者是否知悉提出申訴的渠道，以及他們對於向政府部門/平機會提出申訴的考慮因素</p>

訪問事項	目的
<p>5. 受歧視後，心態上的轉變 (5 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 你認為歧視少數族裔的事件，是否在香港普遍有發生？ ➤ 事件發生後，對你的生活有造成任何轉變嗎？ ➤ 事件有否影響你的 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 家庭生活？ ◇ 社交生活？ ◇ 你的住屋安排？ ◇ 你的購物習慣？ ◇ 你的性格，例如對其他人的信任及信心？ ◇ 其他方面？ ➤ 如果有，如何轉變？ 	<p>- 探討歧視對受訪者造成的影響</p>
<p>6. 對香港種族歧視的見解 (5 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 你認為香港種族歧視的問題嚴重嗎？為甚麼嚴重 或 為甚麼不嚴重？ ➤ 你認為你在香港哪個服務界別/行業面對最嚴重的種族歧視？ ➤ 你會建議政府應該採取甚麼措施消除這個服務界別的種族歧視嗎？ 	<p>-</p>
<p>7. 總結 (5 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 受訪者對討論事宜是否有其他意見/建議？ ➤ 觀察訪問的人員/受訪者是否有其他問題？ 	<p>- 再重申一次，資料絕對保密，只會向公眾發佈綜合分析的數據</p>

焦點小組討論指引 – 貨品/服務提供者

(每組 6 – 8 位受訪者)

估計整個討論的時間：約 90 分鐘

討論事項	目的
<p>1. 帶起討論氣氛 (5 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 簡單介紹調查機構、主持人及研究目的 ➤ 希望受訪者在安舒和沒有壓力的情況下，發表自己的看法 ➤ 解釋單面鏡和錄音/錄影的目的，強調絕對保密及不記名 ➤ 每位受訪者簡單自我介紹 (機構業務性質、機構規模、有多少間店舖/門市等等) 	<ul style="list-style-type: none"> - 主持人解釋平機會的研究目的，即更深入了解少數族裔在香港尋求服務和處所方面所面對的歧視情況；研究結果將有助政府/有關持份者檢討及制定相關的政策，以應對少數族裔的歧視問題。 - 建立和諧訪談氣氛
<p>2. 在業務運作上遇到的本地少數族裔顧客 (30 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 你們認為哪類本地少數族裔顧客是最難應付的？為甚麼？ ➤ 如沒有提及少數族裔顧客，追問下列問題： <ul style="list-style-type: none"> ✧ 你們是否有本地少數族裔顧客？他們光顧你們的服務/店舖有幾頻密？ ✧ 當你們見到本地少數族裔顧客進入你們的店舖時，你們或你們的職員會否感到不願意去服務他們？ ✧ 你們/你們的職員曾否在服務這些本地少數族裔顧客時遇到任何困難？ ✧ 你們/你們的職員服務這些本地少數族裔顧客的主要顧慮，是不是他們能夠以流利的廣東話/英語溝通？有其他的顧慮嗎？ ✧ 與其他外地少數族裔/本地華裔顧客相比，你們會否認為服務本地少數族裔顧客是較困難/較不困難？為甚麼？ ➤ 如有提到對待本地少數族裔顧客是比本地華裔顧客較差，問： <ul style="list-style-type: none"> ✧ 你們認為對待本地少數族裔顧客比本地華裔顧客較差，在你們的業內是否一個普遍做法？ ✧ 人們對待本地少數族裔顧客有所不同的主要原因是甚麼？ ✧ 你們曾否考慮到公司會被控種族歧視？為甚麼認為會 或 為甚麼認為不會？ 	<ul style="list-style-type: none"> - 了解整體上貨品/服務提供者如何理解在他們業內的種族歧視

討論事項	目的
<p>➤ 如沒有提到對待本地少數族裔顧客是比本地華裔顧客較差，問：</p> <ul style="list-style-type: none"> ✧ 如果你們留意到你們的職員/同事對待本地少數族裔顧客比本地華裔顧客較差，你們會怎樣做？ ✧ 你們會否主動與該職員傾談相關事件，或將個案向上司/管理層報告？為甚麼會 或 為甚麼不會？ 	
<p>3. 種族歧視事件 (15 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 機構內的員工曾否被投訴歧視本地少數族裔顧客？如果有，請簡略說明該歧視事件。 ➤ 機構如何處理這類投訴個案？正式或非正式地處理？是否需要第三方作出調解呢？ ➤ 機構有否採取任何措施防止這類歧視事件再發生？ 	<p>- 探討發生的種族歧視事件，以及貨品/服務提供者會怎樣處理投訴個案</p>
<p>4. 如何回應本地少數族裔顧客投訴所遇到的歧視 (20 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ [引述單對單深入訪談/審核檢查的少數族裔所提及的部分個案] 我們想知道你們對以下這些個案有甚麼看法： <p>個案 1</p> <p>個案 2</p> <p>個案 3</p> <p>：</p> <p>：</p> <p>就每個個案，問：</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 你們認為貨品/服務提供者為甚麼有這種行為？ ➤ 你們認為這種行為對機構是否有任何負面影響？為甚麼有 或 為甚麼沒有？ ➤ 你們認為這個個案事實上是否歧視少數族裔？為甚麼是 或 為甚麼不是？ ➤ 如果這個個案在你們的店舖/公司發生，你們會怎樣處理？ ➤ 你們認為貨品/服務提供者可以採取甚麼措施防止這類個案再發生？ 	<p>- 探究貨品/服務提供者對單對單深入訪談/審核檢查的少數族裔所提出申訴的歧視個案有何看法</p>

討論事項	目的
<p>5. 綜觀香港的種族歧視情況 (15 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 你們認為在業內出現種族歧視的情況是否嚴重？在香港的情況怎樣？為甚麼嚴重 或 為甚麼不嚴重？ ➤ 你們認為出現種族歧視是否主要由於 <ul style="list-style-type: none"> ■ 他們的膚色 ■ 身體氣味 ■ 文化差異 ■ 外表，即他們穿著自己的民族服飾 ■ 語言 ■ 教育背景 ■ 社會地位 ➤ 你們認為政府應該做些甚麼以防止種族歧視的發生？ ➤ 作為僱主，你們認為自己應該做些甚麼以防止在機構內出現種族歧視？ <ul style="list-style-type: none"> ◇ 給予員工培訓和教育，安排他們參與有關反歧視的簡介會/講座/研討會？ ◇ 其他？ 	<ul style="list-style-type: none"> - 徵詢有關政府和貨品/服務提供者可採取的方法，以糾正歧視少數族裔的問題
<p>6. 總結 (5 分鐘)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 受訪者對討論事宜是否有其他意見/建議？ ➤ 觀察訪問的人員/受訪者是否有其他問題？ 	<ul style="list-style-type: none"> - 再重申一次，資料絕對保密，只會向公眾發佈綜合分析的數據

審核檢查指引

重要事項：

- 統計員必須扮演神秘顧客，到訪指定的店舖/公司並尋求所需的貨品及服務。
- 統計員在評核過程中必須記下所有細節資料，在評核過後才記錄詳情。
- 在評核過程中，統計員不可取出錄音機和紙筆記錄，以避免引起公司的懷疑，影響評核結果。
- 完成評核後，統計員必須即時填妥評核表，記錄詳情。

預設的情況：

在每個預設的情況中，神秘顧客會前往貨品/服務提供者尋求服務。神秘顧客必須特別注意店舖銷售員/服務員/經理的說話、面部表情及態度等方面，並在完成訪查後客觀地記錄結果。

處所
向地產經紀查詢，租住一個 3 – 4 人家庭的單位。需收集的資料包括：地點、租金、鄰舍、簽署租約所需的文件、預繳按金和上期等等。
零售
在店舖內逛逛，嘗試挑選一些貨品，並向店員要求試一試貨品 (例如：服裝)。在購買貨品前，向店員查詢貨品的詳細資料 (例如：尺碼/大小、顏色等等)，並且查詢店舖提供的退款/退貨條款或送貨安排。
餐廳
在光顧餐廳/快餐店前，向店長/店舖經理查問與某些傳統文化或宗教原因相關的食物成份。嘗試選擇一張近門口/主要入口的座位，看看服務員會否拒絕。在點菜時，請服務員提供建議，並留意他/她的態度。在用餐時，留意是否有任何較差的待遇，例如：急趕地上菜和催促神秘顧客埋單。
個人服務
向前線職員查詢，訂購他們的服務，看看他們會否拒絕。這些服務提供者包括從事按摩、理髮、健身中心等機構。
財務服務
向銀行櫃台職員查詢，需要開立銀行戶口。需收集的資料包括：所需文件、如欠缺某些資料怎麼辦等等。
就業服務
假設神秘顧客擁有大學學位/文憑，希望找一份文職工作，但他/她並沒有在港的相關工作經驗。向就業顧問查詢在港求職的要求、面試程序、看看顧問會否表示他們未能提供合適的工作機會等。
教育
假設神秘顧客有一個約 3 – 4 歲的子女。為預備入讀小學，神秘顧客為他/她的小朋友查詢報讀私人補習班的詳情，例如：上課日子及時間、費用、課堂的語言、班內學生的種族等。
交通
神秘顧客會站近一名本地華人一同等候的士，以查明的士司機會否選擇性地接載乘客。 神秘顧客亦會向港鐵客戶服務處/巴士總站職員查詢前往某個目的地的路線。

記錄表

姓名： _____

日期： _____

開始時間： _____

結束時間： _____

記錄服務種類：	
處所	1
零售	2
餐廳	3
個人服務	4
財務服務	5
就業服務	6
教育	7
交通	8

1. 道明來意

	談話的例子
處所	「我想租一個 3/4 人家庭的單位」
零售	「我想買條裙」
餐廳	「我想訂張檯，... 點鐘」
個人服務	「我想訂購按摩服務計劃」
財務服務	「我想開立一個銀行戶口」
就業服務	「我想找份工作」
教育	「我有個 3 歲的小朋友，想為他/她找些補習班/興趣班」
交通	「我想前往...」

留意店舖銷售員/服務員/經理起初的反應，例如他們有否向顧客友善地打招呼、是否願意協助/提供服務 (例如：會否轉請其他職員應付)等等。

招呼	
是否願意協助/提供服務	
其他評語	

2. 查詢

	談話的例子
處所	「單位有多大？」、「在哪裡？」、「有多少間房？」
零售	「你有其他顏色/尺碼嗎？」要求試身，看看銷售員是否願意協助。
餐廳	「我想點菜... 但由於某些傳統文化/宗教原因，我不能吃... 所以我...」
個人服務	「我要自己帶毛巾嗎？還是你們會提供？」
財務服務	「地址證明方面，如果我只是暫時住在朋友/親戚家，我應怎樣做？」
就業服務	「... 的工作有多少個空缺？」
教育	「你們有其他少數族裔的學生嗎？」
交通	「我不清楚這個地方的中文名，你可以幫幫我嗎？」

留意店舖銷售員/服務員/經理的反應，例如：他們有否耐心地聆聽查詢、對顧客的查詢是否表現關切等等。

對查詢的反應	
耐心地聆聽查詢	
主動提供協助	
其他評語	

3. 特殊要求/提出特別關注的事宜

	談話的例子
處所	「如果我煮些氣味濃烈的食物，業主/鄰居會有問題嗎？」
零售	「如果我覺得貨品不適合，可以退款或替換嗎？」
餐廳	「我可不可以調一調座位，往那邊... 坐嗎？」、「你可以幫我加些茶嗎？」
個人服務	「我的預約可以全部選擇公眾假期嗎？」
財務服務	「我聽說別人申請信用卡是可以無需提供收入證明的，我可以嗎？」
就業服務	「我可不可以用我的全名？我全名有超過 30 個英文字母的。」
教育	「我可不可以去睇堂，觀察一下上課的情況？」
交通	「我仍然不太清楚如何去到目的地，你可以再詳細講解嗎？」

留意店舖銷售員/服務員/經理是否願意處理你的要求/特別關注的事宜，並且留意他們的說話內容、語氣、態度、面部表情等等，以評價他們有否對你有歧視。

語氣	
態度	
面部表情	
其他評語	

4. 結尾

留意店舖銷售員/服務員/經理是禮貌地還是急趕地結束談話，並且留意他們有否在其他方面提供進一步的協助。

結尾	
其他評語	

5. 整體評價

回想你訪查的整個過程，請以 10 分代表「非常好」及 1 分代表「非常差」來評價下列各個範疇。

	非常 好		良好			一般/ 普通		差劣		非常 差
招呼	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
是否願意協助	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
耐性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
是否主動提供 協助	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
語氣	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
眼神接觸	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
面部表情	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
禮貌	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
整體表現	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

6. 種族歧視的暗示

根據你對整個過程的理解，你有否留意到對方只基於你的種族而對你有任何歧視的暗示？

有，很大程度上	1
有，些少	2
完全沒有	3

請詳細地講解你的答案，並闡明你有這看法的原因。
