

職場性騷擾及歧視 – 服務業員工的問卷調查

調查結果摘要

為推廣服務業員工對性騷擾的認識，平等機會委員會(平機會)與香港工會聯合會(「工聯會」)及香港職工會聯盟(「職工盟」)合作，於 2013 年 11 月至 2014 年 2 月進行「職場性騷擾及歧視-服務業員工的問卷調查」的量化調查研究¹。平機會透過「工聯會」及「職工盟」向 6,000 位服務業員工(包括零售/餐飲/醫療和護理等行業的員工)派出問卷，共收回 472 份已填妥的問卷，回應率約有 8%。主要結果顯示，過去 12 個月內，差不多有兩成(19%)受訪者受到性騷擾。最常見的性騷擾者是同級同事和顧客。常見性騷擾形式是涉及性的非言語暗示和言語/文字/電子訊息。

2. 此外，在香港酒吧業協會的協助下進行了質性個案研究，於 2014 年 3 月 12 日分別訪問兩位在酒吧工作的女性。受訪者皆指出，一般酒吧業界沒有制定性騷擾政策及提供相關的培訓。這兩位酒吧從業員支持修訂《性別歧視條例》(第 480 章)，因它將會保障服務提供者(即酒吧員工和在餐館促銷的啤酒女郎)免受顧客的性騷擾。

背景

3. 性騷擾仍是職場的常見問題。2013 年平機會處理了 282 宗根據《性別歧視條例》提出與僱傭有關的投訴，當中 40% 涉及性騷擾(112 宗)。性騷擾個案佔僱傭範疇個案的比例較前幾年有所增加(2010 年佔 32%；2011 年佔 28%；及 2012 年佔 37%)。

4. 服務業員工普遍表示曾受顧客和其他同事的性騷擾。在這些性騷擾受害人之中，零售/餐飲/醫療和護理等行業的員工一直被視為易遭性騷擾的群體。根據新婦女協進會(「婦進」)於 2011 年為 203 名女性員工進行的一項本地調查顯示，約 30% 服務業女性員工在工作間受到性騷擾。²「婦進」特別指出零售/餐飲/醫療和護理等行業的服務提供者容易受到顧客的性騷擾。³

5. 對僱主和僱員來說，性騷擾後果可能代價沉重。僱主要面對士氣低落、商譽受損，和高昂的法律費用。受影響的僱員則情緒困擾、焦慮甚至抑鬱。《性別歧視條例》規定僱主有責任預防和遏止職場性騷擾；否則，即使僱主不知道已發生性騷擾，也可能

¹ 某些服務業的員工被邀參與問卷調查。有關空中服務員的報告已在 2014 年 2 月 20 日舉行的新聞發佈會上向公眾發佈。

² 新婦女協進會。立法會 CB(2)1378/12-13(01) 號文件。
<http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/ca/papers/ca0617cb2-1378-1-ec.pdf>

³ China Daily Asia, Focus Hong Kong, 5 July 2013. *Speak no evil, see no evil*
<http://epaper.chinadailyasia.com/focus-hk/article-357.html>

需要對性騷擾負上轉承責任。因此，未發生性騷擾前，商業機構的管方應採取一切實際可行且合理的措施預防性騷擾。

6. 《性別歧視條例》現時未能對受顧客性騷擾的服務提供者提供保障。平機會早於 1999 年建議政府應修訂《性別歧視條例》第 40(1)條，以保障貨品、服務及設施的服務提供者免受顧客性騷擾⁴。我們認為本調查有助公司管理階層瞭解問題的嚴重程度，藉此促請政府儘快修訂條例，保障服務提供者免受性騷擾困擾。

主要調查結果

量性調查研究

7. 只有 72 位受訪者 (17%) 表示其公司有性騷擾政策聲明，而 226 位受訪者 (52%) 表示沒有，另 133 位受訪者 (31%) 表示不知道 (圖 1)。結果顯示，本地從事服務業的公司大多沒有制定性騷擾政策聲明。

8. 有 68 位受訪者表示，性騷擾政策聲明中最常見的項目包括：「公司不會容忍性騷擾的情況出現」(71%)；「公司提供投訴渠道，包括負責人員的聯絡資料」(53%)；「說明公司會如何處理性騷擾的投訴」(43%)；及「公司保證，員工不會因為投訴而受到處分」(38%) (表 1)。這些結果似乎暗示，只要公司有制定性騷擾政策聲明，不少僱主會踏實地為員工提供負責人員的聯絡資料，以處理受到性騷擾的員工的投訴。這情況跟早前對商界的調查結果有所迥異，在對商界的調查當中，有三分之二的公司未能提供這些重要資訊，可能令受影響的員工難以作出投訴。

9. 差不多五分之一(19%，72 位受訪者) 表示過去一年曾受到性騷擾，另 6% 表示曾目睹或聽聞業內有性騷擾發生 (圖 2)。常見的性騷擾者是同級同事(39%)及顧客(28%)。性騷擾形式計有涉及性的非言語暗示(81 次)、言語/文字/電子訊息(63 次)、與身體接觸(49 次)和敵意的環境(26 次)，詳見表 2。其他性騷擾者包括上司(23%)及下屬(9%)。

10. 當問及性騷擾受害人採取了甚麼行動，69 位受訪者中有 30% 沒有採取任何行動，而 70% 則採取了行動 (圖 3)。在 48 位採取了行動的受訪者中，他們大多向同事/親友傾訴(45%)或向公司作出正式投訴(38%)，但極少人會報警(10%)、向平機會作出查詢/投訴(3%)，或採取法律行動(3%) (表 4)。受害人不採取任何行動，主要原因包括：「認為沒有幫助」(42%)；「不清楚投訴途徑」(16%)；「不想令情況變壞或關係惡化」(13%) 及「沒有時間和精力去處理問題」(10%)，詳見表 5。分別有 6% 的受害人提及其他原因，例如：「工作常見情況，見慣不怪」、「認為投訴程序繁複」及「怕被人報復」。當員

⁴ 平等機會委員會就《性別歧視條例》(第 480 章)中有關性騷擾保障範圍建議的法例修訂。立法會 CB(2)1324/12-13(04)號文件。

<http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/ca/papers/ca0617cb2-1324-4-c.pdf>

工都抱持「認為這沒有用」的負面或悲觀情緒，或者不曉得在一些個案中性騷擾可能涉及刑事責任，以致在他們的工作文化中仍普遍存在不願尋求幫助的想法。

11. 有 49 位受訪者表示過去一年於任職的行業中曾目睹或聽聞性騷擾發生，他們當中 61%採取了行動，而 39%沒有 (圖 4)。當問及他們採取了什麼行動，大部份人會向同事/親友講述有關事件 (52%)、鼓勵受害人採取行動和願意挺身而出做證人(26%)，以及為受害人向有關公司作出投訴和願意挺身而出做證人(16%) (表 6)。

12. 值得注意的是，90%受訪者從未接受任何反性騷擾培訓，而只有 10% 受過培訓(圖 5)。當受訪者被問及在過去一年內曾否受到其他種類的歧視及騷擾，大部份人曾遭受年齡歧視(17%)、新移民歧視(12%)及性別歧視(11%)。至於其他類別則低於 10%。(參閱表 7)

13. 受訪者的性別分佈方面，74%為女性，26%為男性(圖 6)。過去一年有兩成男性曾受到性騷擾，而女性的比例為 18%(圖 7)。由此可見，男性和女性皆會受到性騷擾，故應鼓勵兩性勇於發聲向性騷擾者說不。

14. 受訪者的年齡分佈方面，以 31-40 歲(18%)、41-50 歲 (30%) 和 51-60 歲(33%) 等組別的人數最多 (參閱圖 8)。調查顯示，在這 3 個年齡組別中，受性騷擾的比例是 20%至 23% (圖 9)。這表示作為年長員工並未免除受到同事和顧客的性騷擾。此外，人們常有誤解以為在同事面前談論不受歡迎的「鹹濕笑話」並不會構成為性騷擾。

15. 大部份(68%)受訪者經常在公司內直接接觸顧客，而 32%不是(圖 10)。倘若他們接觸顧客的機會愈多，受顧客性騷擾的機會就會愈大(21%對 13%) (圖 11)。

16. 大多數的受訪者在公司任職少於 6 年(36%)，或 6-10 年(29%) (圖 12)。調查結果顯示，一種 U 型關係模式會出現。對比任職 6-10 年(13%)或 11-15 年(12%)的員工會較少受到性騷擾，任職少於 6 年(26%)、16-20 年(24%)或超過 20 年(22%)的員工則會較多受到性騷擾(圖 13)。在服務業之中，初入職員工較易成為性騷擾的對象。另一方面，資深員工常把性騷擾視為服務業內見慣不怪的現象⁵。

17. 調查結果顯示，性騷擾較常在社區/社會/個人服務業(25%)及護理界別(22%)內發生(表 15)。其中受訪者大多數是經常接觸顧客或與同事有緊密聯繫的前線員工。因此，他們極有可能在工作間會遇到性騷擾。

18. 調查發現員工之間發生性騷擾與公司規模並未呈現顯著的關係(19%對 20%)。這表示不管公司規模如何，性騷擾普遍存在於服務行業之中 (圖 17)。

⁵ Jennifer Siou Leng Leong (2000). The Mindset of Hong Kong Restaurant Employees on Sexual Harassment at Work. <http://www.hotel-online.com/Trends/ChiangMaiJun00/HKRestaurantHarassment.html>

質性個案研究

19. 在 2014 年 3 月 12 日訪問了兩位分別在酒吧工作的女性。受訪者指出，一般酒吧業界沒有制定性騷擾政策及提供相關的培訓。無論男女，酒吧從業員主要遇到來自顧客的性騷擾。性騷擾形式計有涉及性的嬉笑說話(例如：談論受害人的身材外貌或私生活，令他/她感到不自在)及觸碰受害人的身體 (例如：輕拍、觸摸和攬腰)。對此，受害人喝令騷擾者立即停止、報告上司、向公司作出投訴及/或辭去工作。上司對他們有提供支援，並把受害人調開，使他們避免再次面對性騷擾者。兩位酒吧從業員期望修訂《性別歧視條例》後，它將會保障服務提供者（即酒吧員工和在餐館促銷的啤酒女郎）免受顧客的性騷擾。

調查限制

20. 這次調查的回應率頗低。海外有關工作間性騷擾的研究也顯示低回應率，這可能是由於問題的敏感性及目標受訪者的數目龐大。故此，進行分析這些調查數據時，我們已額外小心處理。值得注意的是，人們不應該把調查結果解釋為具有代表性及概括為香港整體服務業員工的情況。

建議

21. 調查結果顯示，過去一年有 19%服務業員工受到性騷擾(每位受害人要面對 2 宗個案)，而 6%曾目睹或聽聞同事有受到性騷擾的經歷。常見性騷擾者是同級同事和顧客。最普遍的性騷擾行為是涉及性的非言語暗示。其他性騷擾形式由多至少排列為言語/文字/電子訊息、身體接觸及敵意的環境。除了受到同事的性騷擾外，結果顯示大部份服務業員工亦於工作時受到顧客的性騷擾。

22. 此外，酒吧從業員尤其是受到顧客的性騷擾。因此，建議香港政府應儘快提交立法會《性別歧視條例》的修訂，以保障服務提供者免受顧客性騷擾。

23. 要在工作間有效地阻止性騷擾發生，僱主應制定和落實性騷擾政策聲明，可是仍有 83%受訪者不知道或不察覺公司有這樣的政策聲明，情況令人憂慮。有 90%員工從未接受過任何有關防止性騷擾的培訓課程，這情況正好反映公司欠缺性騷擾政策聲明。

24. 在質性個案研究方面，一般酒吧業界沒有制定性騷擾政策及提供相關的培訓。有鑑於性騷擾是一項性質嚴重的行為，公司管理層理應制定性騷擾政策，並為所有員工提供相關培訓課程。公司亦應定期向所有員工提供反性騷擾的資訊，以及實施零容忍政策。

25. 當問及受害人對性騷擾者採取了甚麼行動，仍有 30%受訪者表示沒有採取任何行動，因為他們抱持一些負面的看法，例如「認為沒有幫助」、「不清楚投訴途徑」、「不想令情況變壞或關係惡化」及「沒有時間和精力去處理問題」。

26. 已採取行動的受訪者中，接近半數(45%)向同事/親友傾訴。為消弭恐懼和無助的情緒，公司應建立堅實的企業文化，保障員工免受性騷擾。應向所有僱員一再保證，公司不會容忍性騷擾，而受騷擾員工不應對作出舉報感到尷尬和受到威嚇。公司要向外公佈，當員工作出正式性騷擾投訴之後，保證他們不會因此受到處分。所有公司實在有責任為員工提供一個健康和安全的工作環境。

27. 服務行業經常以兼職或短期合約方式聘用員工，而這類無固定工作安排的散工特別容易受到性騷擾，因為他們在工作間享有較少的權力和保障，他們傾向選擇不會作出投訴。為解決這個問題，在此鼓勵僱主應為這些組別提供足夠及適當的培訓。平機會有意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。

表與圖

圖 1

過去 12 個月之內，你任職的公司有否措施去處理性騷擾？ (N=431)

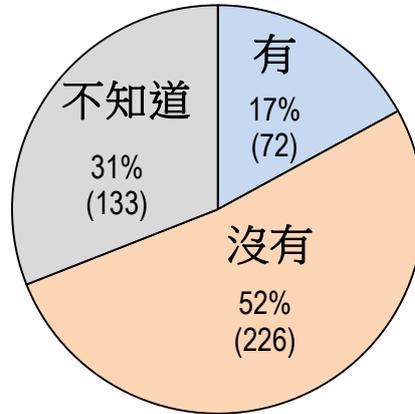


表 1

如果有的話，它的內容包括：(可選多項) (N=68)

項目	n	%
公司不會容忍性騷擾的情況出現	48	71
公司提供投訴渠道，包括負責人員的聯絡資料	36	53
說明公司會如何處理性騷擾的投訴	29	43
公司保證，員工不會因為投訴而受到處分	26	38

圖 2

過去 12 個月之內在職場有否發生性騷擾？（可選多項） (N=376)

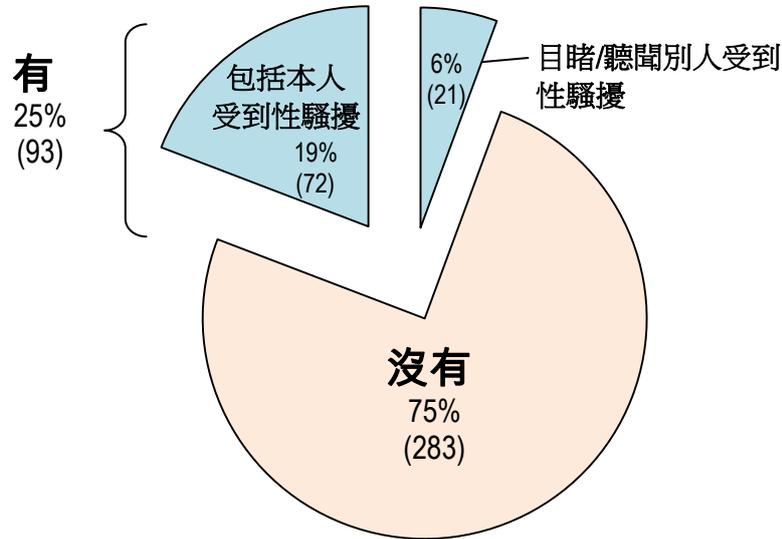


表 2

如果你本人在過去 12 個月之內在任職的行業中曾受到性騷擾，或聽聞/目睹性騷擾發生，請指出性騷擾者及性騷擾的類別。（可選多項）

性騷擾的類別	小計 (次數)	被受訪者指控為性騷擾者(次數)			
		同級同事	顧客	上司	下屬
涉及性的非言語暗示 (例如：色迷迷的看著別人)	81	29	28	16	8
言語/文字/電子訊息 (例如：講「鹹濕笑話」、要求獲取性方面好處的電子訊息)	63	31	12	15	5
與身體接觸 (例如：拉扯別人的衣物或不恰當的觸摸[例如：輕拍、觸摸、強吻或擠捏])	49	18	13	14	4
敵意的環境 (例如：用手提電話展示一些猥褻性或淫穢性的照片)	26	8	9	6	3
總計	219 (99%)*	86 (39%)	62 (28%)	51 (23%)	20 (9%)

* 由於需要進位，把所有百分比加起來未必是 100%。

表 3

如果你本人在過去 12 個月之內在任職的行業中曾受到性騷擾，或聽聞/目睹性騷擾發生，請指出個案數目。（可選多項）

性騷擾的類別	每人受害人平均遇到的個案數目
敵意的環境 (例如：用手提電話展示一些猥褻性或淫穢性的照片)	5.5
與身體接觸 (例如：拉扯別人的衣物或不恰當的觸摸[例如：輕拍、觸摸、強吻或擠捏])	1.6
涉及性的非言語暗示 (例如：色迷迷的看著別人)	1.5
與身體接觸 (例如：拉扯別人的衣物或不恰當的觸摸[例如：輕拍、觸摸、強吻或擠捏])	1.5
總計	2.0

圖 3 - 本人曾受到性騷擾

如果你本人在過去 12 個月之內在任職的行業中曾受到性騷擾，你有否作出任何行動？
(N= 69)

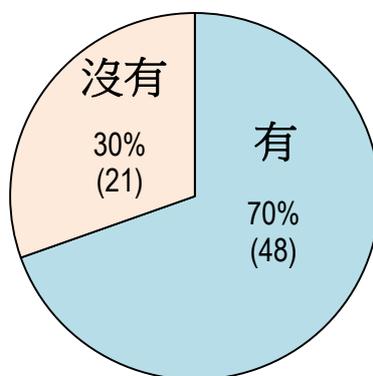


表 4 - 本人曾受到性騷擾

如果你本人在過去 12 個月之內在任職的行業中曾受到性騷擾，你作出甚麼行動？
(可選多項)

項目	n	% (N=58)
我向同事/親友傾訴	26	45
我向公司作出投訴	22	38
我報警	6	10
我向平機會作出查詢/投訴	2	3
我採取法律行動	2	3
總計	58	99*

* 由於需要進位，把所有百分比加起來未必是 100%。

表 5 - 本人曾受到性騷擾

如果你本人在過去 12 個月之內在任職的行業中曾受到性騷擾而未作出任何行動，原因何在？ (可選多項)

項目	n	% (N=31)
認為沒有幫助	13	42
不清楚投訴途徑	5	16
不想令情況變壞或關係惡化	4	13
沒有時間和精力去處理問題	3	10
認為投訴程序繁複	2	6
工作常見情況，見慣不怪	2	6
怕被人報復	2	6
因事後我已自行辭職	0	0
總計	31	99*

* 由於需要進位，把所有百分比加起來未必是 100%。

圖 4 - 目睹/聽聞性騷擾發生

如果你在過去 12 個月之內聽聞或目睹性騷擾發生，你有否作出任何行動？

(可選多項)

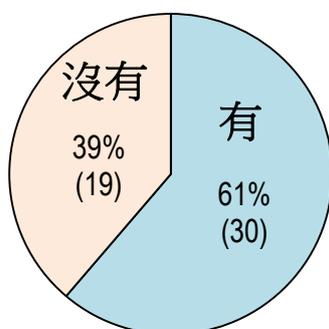


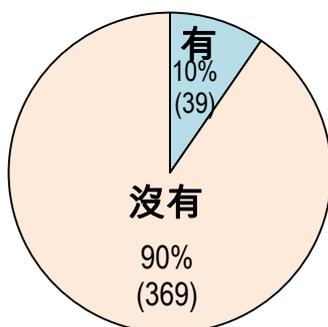
表 6 - 目睹/聽聞性騷擾發生

如果你在過去 12 個月之內聽聞或目睹性騷擾發生，你作出甚麼行動？(可選多項)

項目	n	% (N=31)
我向同事/親友講述有關性騷擾事件的發生	16	52
我鼓勵受害人走出來有所行動，並願意做證人	8	26
我為受害人向有關公司作出投訴，並願意做證人	5	16
我為受害人報警，並願意做證人	1	3
我為受害人採取法律行動，並願意做證人	1	3
我為受害人向平機會作出查詢/投訴，並願意做證人	0	0
總計	31	100

圖 5

你有否參加有關防止性騷擾的培訓課程？ (N=408)

**表 7**

你本人在過去 12 個月之內在任職的行業中曾否受到以下歧視及騷擾？ (可選多項)

項目	n	% (N=437)
年齡歧視 (即基於他人的年齡而給予該人較差的待遇)	74	17
歧視新移民 (即基於他人是新來港定居人士而給予該人較差的待遇)	53	12
性別歧視 (例如：只聘用/晉升某一個性別的員工)	50	11
婚姻狀況歧視 (例如：偏向聘用單身/已婚的員工)	32	7
家庭崗位歧視 (例如：僱主認為有嬰孩的婦人不能出差，故把某名剛生孩子的婦人調往較差的職位)	31	7
種族歧視 (即基於他人的種族而給予該人較差的待遇)	30	7
種族騷擾 (例如：使用令某種族群體的人感到受冒犯或無禮對待的稱呼)	29	7
懷孕歧視 (即因婦女懷孕而給予她較差的待遇)	27	6
殘疾歧視 (例如：殘疾人士因其殘疾而受到較非殘疾的人士為差的待遇或面對不利情況)	27	6
殘疾騷擾 (例如：取笑殘疾人士的稱呼及模仿殘疾人士的姿勢)	26	6
種族中傷 (例如：藉公開活動煽動大眾基於某人的種族而對該人產生仇恨、嚴重鄙視或強烈嘲諷)	28	6
殘疾中傷 (例如：在「公開活動」中煽動對殘疾人士的仇恨、嚴重鄙視或強烈嘲諷)	15	4
性傾向歧視 (即基於他人的性取向而給予該人較差的待遇)	15	4
總計	437	100

圖 6

性別 (N=425)

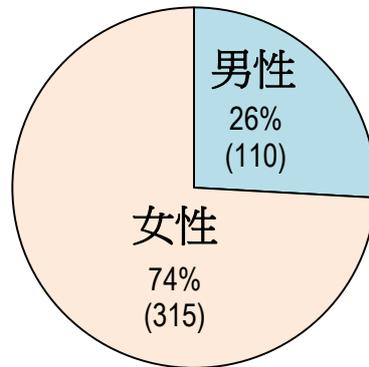


圖 7

性別與本人曾否受到性騷擾的關係 (N=340)

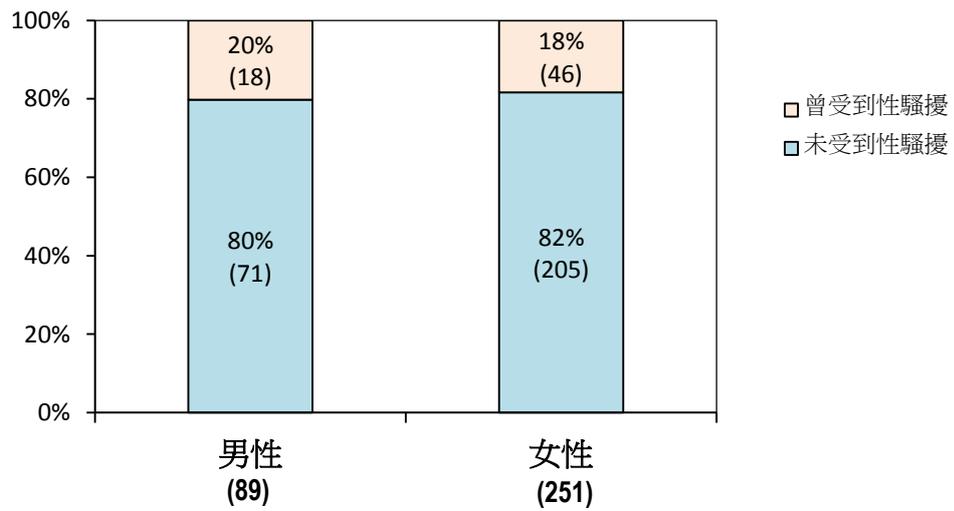


圖 8

年齡 (N=430)

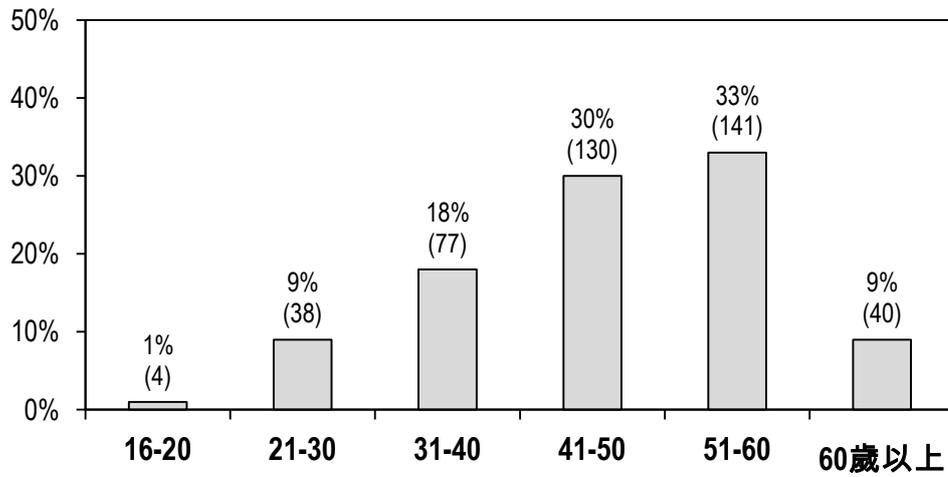


圖 9

年齡與本人曾否受到性騷擾的關係 (N=344)

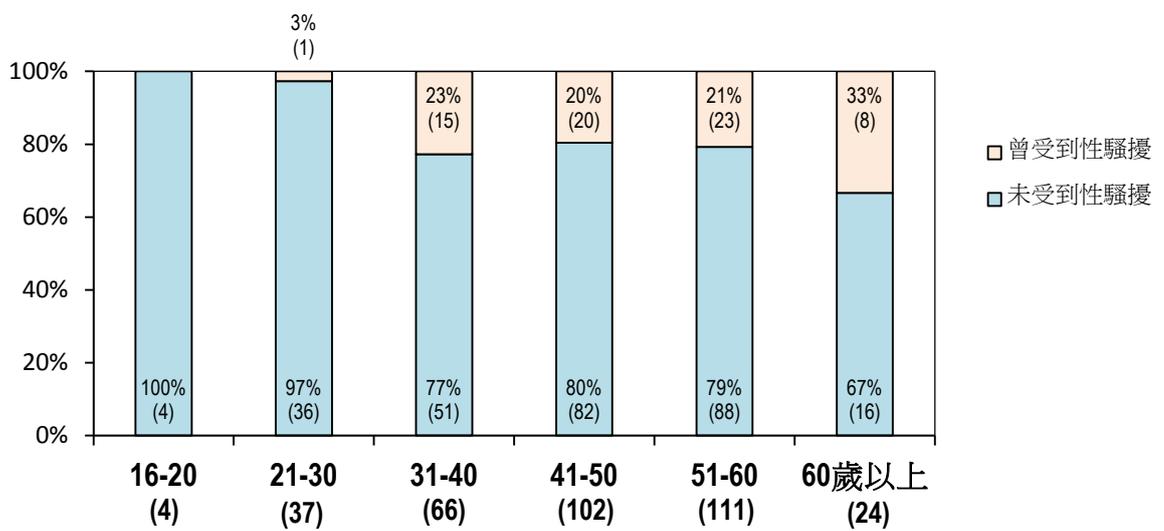


圖 10

你是否經常直接接觸顧客呢？ (N=410)

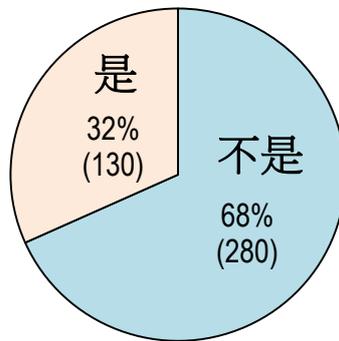


圖 11

經常直接接觸顧客與本人曾否受到性騷擾的關係 (N=335)

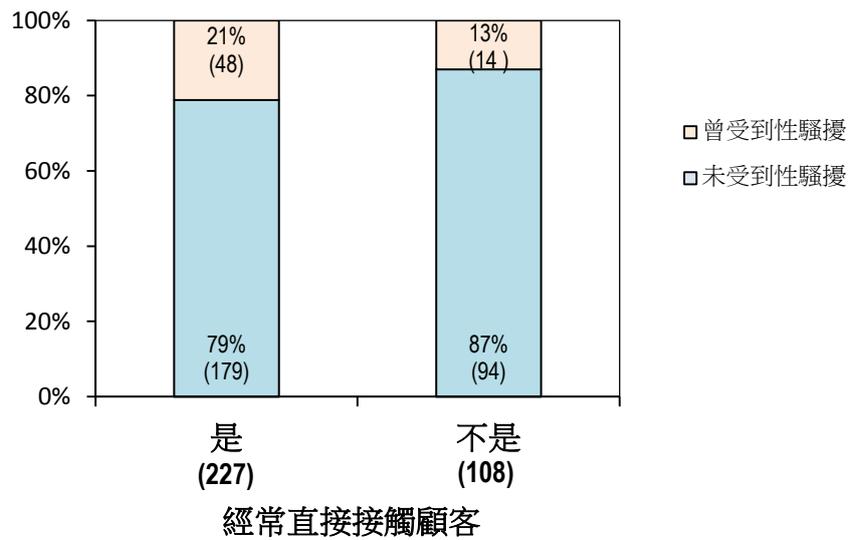


圖 12

在現時公司工作年資 (N=404)

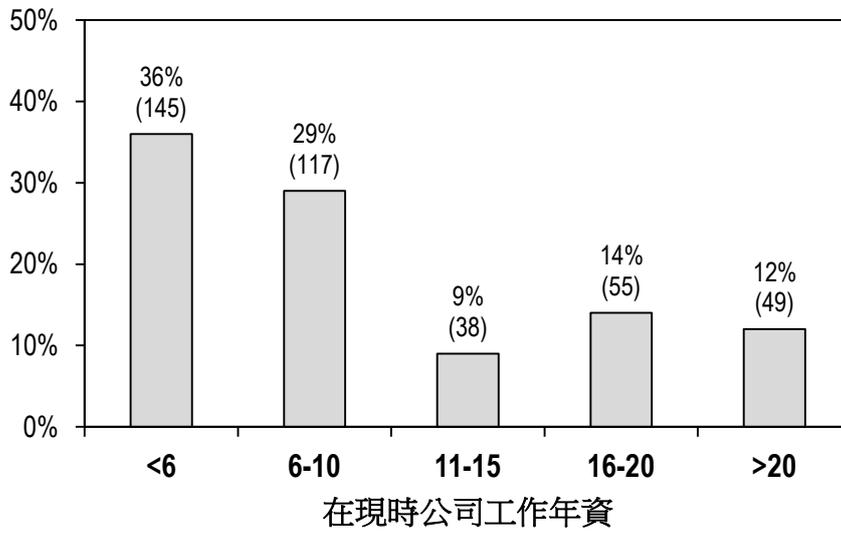


圖 13

在現時公司工作年資與本人曾否受到性騷擾的關係 (N=329)

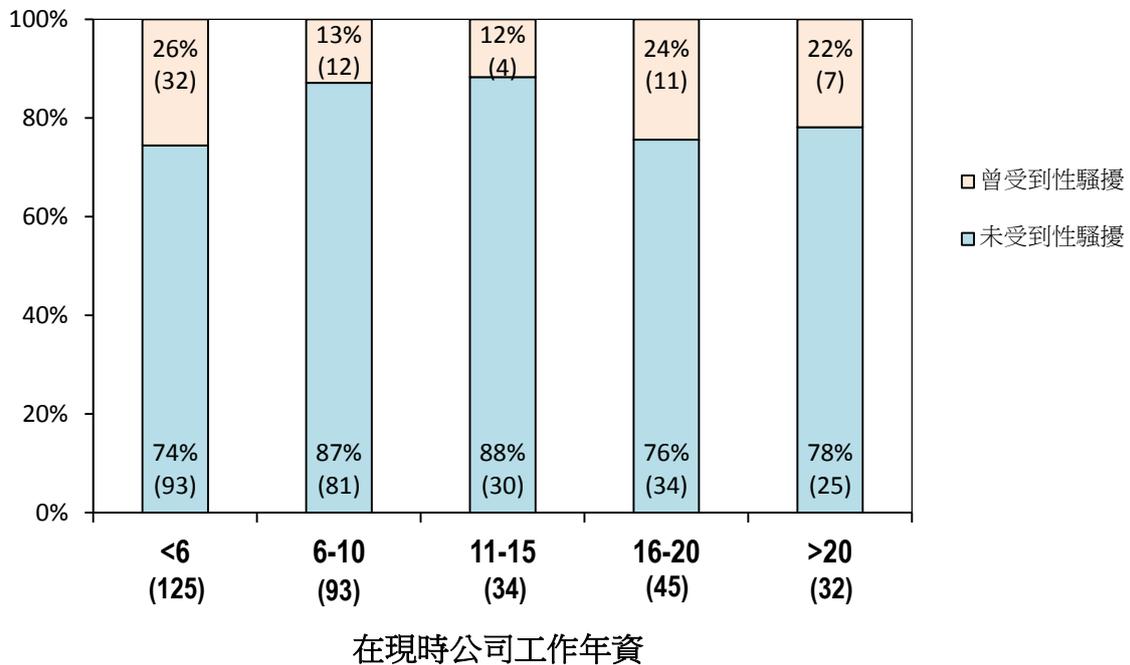
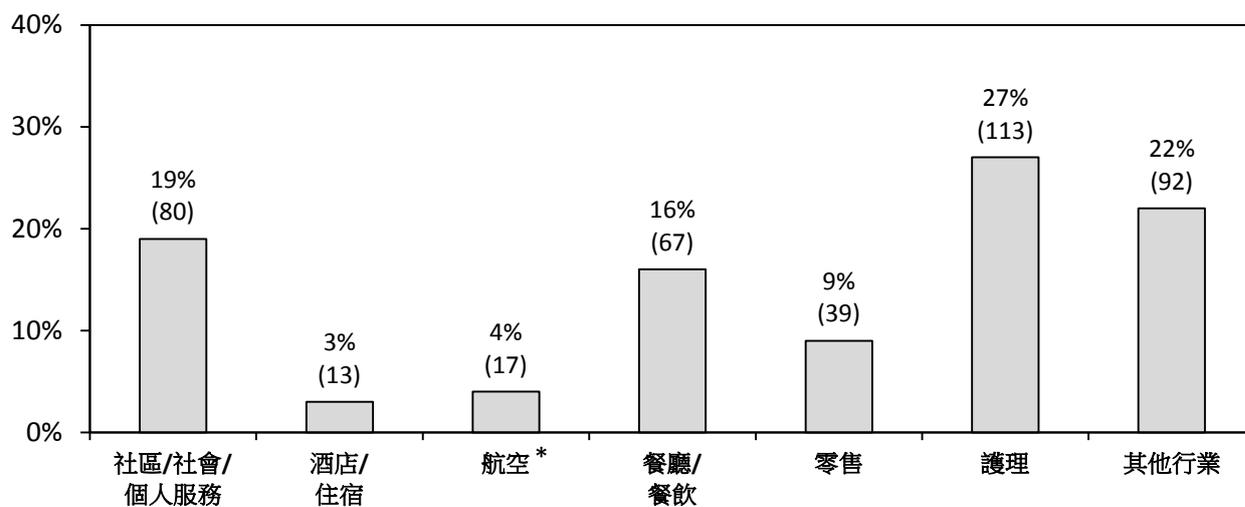


圖 14

任職公司經營的行業 (N=421)



註：* 它並不表示這些員工為空中服務員。

圖 15

任職公司經營的行業與本人曾否受到性騷擾的關係 (N=343)

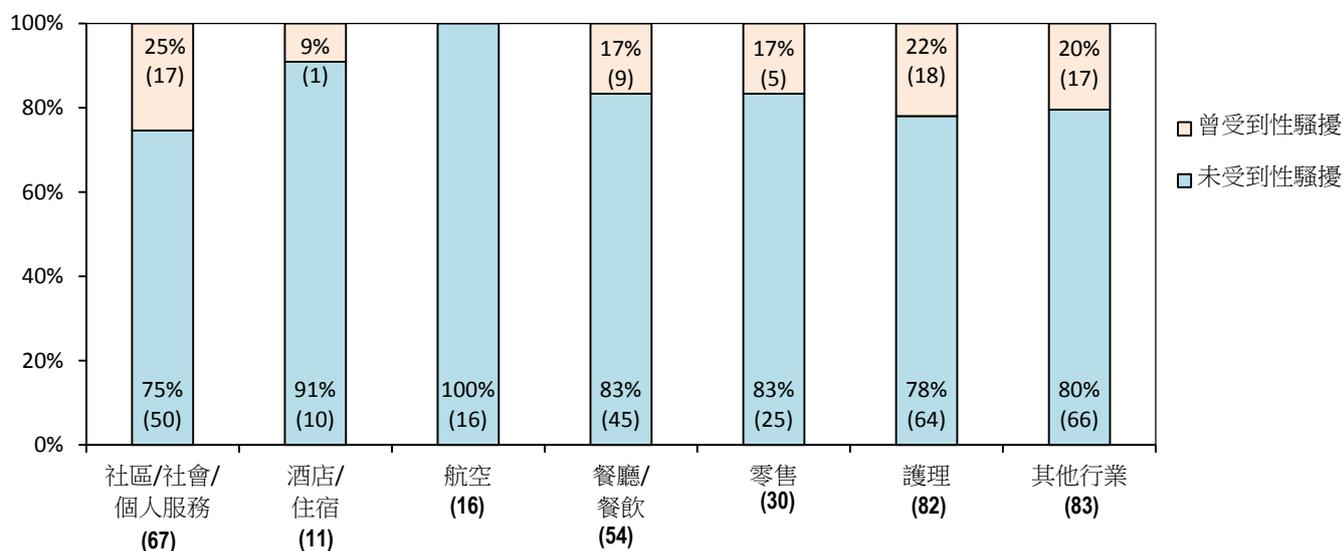


圖 16

你任職的公司是否連鎖集團 / 僱用員工超過 100 人? (N=420)

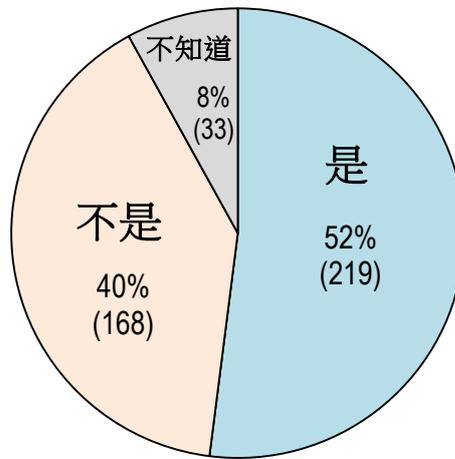


圖 17

公司規模與本人曾否受到性騷擾的關係 (N=317)

