

# 職場性騷擾及歧視 – 空中服務員的問卷調查

## 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)與香港空中服務員聯盟<sup>1</sup> 合作，於 2013 年 11 月底至 2014 年 1 月初進行「職場性騷擾及歧視-服務業員工的問卷調查」<sup>2</sup>。平機會透過香港空中服務員聯盟向 9,000 位空中服務員派出問卷，共收回 392 份已填妥的問卷，回應率約有 4%。主要結果顯示，過去 12 個月，差不多有三成(27%)受訪者受到性騷擾，而另有大約一半(47%) 受訪者親眼見過或聽過同一航班工作的同事受到性騷擾。最常見的性騷擾者是顧客。

### 背景

2. 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%)。

3. 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，空中服務員一直被視為最脆弱的群體之一。根據新婦女協進會於 2011 年為 203 名女性員工進行的一項本地調查顯示，約 32% 空中服務員曾在航班上受到性騷擾。2005 年對某一意大利國營航空公司 2,000 名女性員工的調查<sup>3</sup>發現，超過五分一人表示曾受到乘客的性騷擾，而每 20 名女性員工中便有一人表示過去一年曾避開不受歡迎的涉及性的行徑。

4. 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。

5. 《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

<sup>1</sup> 聯盟是四個空中服務員工會的聯合組織(分別是國泰航空公司空中服務員工會、港龍航空公司空中服務勤人員工協會、英航香港機艙服務員工協會和美國聯合航空工會香港分會)。

<sup>2</sup> 平機會向幾類服務行業員工(包括空中服務員、零售/餐飲/醫療和護理行業的員工)進行問卷調查。零售/餐飲/醫療和護理行業員工的調查報告將於 2014 年 3 月向公眾發佈。

<sup>3</sup> The Independent , UK. *Sexual harassment culture shatters illusion of high life*

<http://www.independent.co.uk/news/uk/this-britain/sexual-harassment-culture-shatters-illusion-of-high-life-520279.html>

者免受顧客性騷擾<sup>4</sup>。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

6. 共有 236 位受訪者 (61%) 表示其公司有性騷擾政策聲明，而 38 位受訪者 (10%) 認為沒有，另 112 位受訪者 (29%) 表示不知道 (圖 1)。根據這些國際航空公司向外公佈的資料<sup>5,6,7,8</sup>，公司顯然有性騷擾政策聲明，可是仍有超過三分之一員工對此一無所知。

7. 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」(41%)；「公司會如何處理性騷擾的投訴」(27%)；及「公司保證，員工不會因真誠投訴而受到處分」(21%)。不過，只有 11% 的回應表示政策載有「負責處理投訴的職員姓名和聯絡資料」(表 1)。這些結果似乎暗示，性騷擾政策聲明不夠全面，又或航空公司做法欠周全，未能確保員工皆知道政策聲明中提供有關指定人員的存在及聯絡資料。欠缺這樣重要的資料，變相打消受性騷擾員工的投訴意欲。

8. 有關受訪者親身經歷性騷擾，差不多每 10 人就有 3 人(27%，106 位受訪者)表示過去一年曾受性騷擾，而 73% 表示沒有 (圖 2)。在 239 次指控當中，最常見的性騷擾者是顧客(59%)。常見性騷擾形式由多至少排列，計有涉及身體接觸 (100 次)、涉及性的非言語暗示 (76 次)、言語/文字/電子訊息(44 次)和敵意環境(19 次)，詳情見表 2。其他性騷擾者由多至少排列是：航班服務員的上司、同級同事及機師。整體而言，每位受害人平均要面對 6.5 宗性騷擾。此外，因具敵意環境和來自航班服務員的下屬所引起的性騷擾個案則不多。

9. 大約一半(47%)受訪者過去一年親眼見過或聽過同一航班工作的同事受到性騷擾，而 53%沒有(圖 3)。跟受訪者親身經歷性騷擾的情況相類似，在見過或聽過的 583 次指控之中，大多數被指稱的性騷擾者是顧客 (51%)。這 583 次間接獲悉的指控之中，作出身體接觸佔 207 次、涉及性的非言語暗示佔 207 次、言語/文字/電子訊息佔 116 次和敵意環境佔 53 次，詳情見表 3。其他性騷擾者由多至少排列是：航班服務員的上司、同級同事及機師。

---

<sup>4</sup> 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>

<sup>5</sup> Cathy Pacific Airways Limited, *Sustainable Development Report 2009*.  
[http://downloads.cathayairways.com/cx/aboutus/sd/2009/documents/growing\\_a\\_winning\\_team.pdf](http://downloads.cathayairways.com/cx/aboutus/sd/2009/documents/growing_a_winning_team.pdf)

<sup>6</sup> Hong Kong Dragon Airlines Limited, *Supply Chain Sustainability Code of Conduct*.  
<https://www.dragonair.com/content/dam/ka/about-us/environment/PDF/CSR-KA-Code-Of-Conduct-en.pdf>

<sup>7</sup> United Continental Holdings, Inc., *United's Ethics and Compliance Principles*.  
<http://ir.unitedcontinentalholdings.com/phoenix.zhtml?c=83680&p=irol-govconduct>

<sup>8</sup> British Airways, *Corporate Responsibility Report 2008/09*.  
[http://www.britishairways.com/cms/global/pdfs/environment/ba\\_corporate\\_responsibility\\_report\\_2008-2009.pdf](http://www.britishairways.com/cms/global/pdfs/environment/ba_corporate_responsibility_report_2008-2009.pdf)

10. 當問及性騷擾受害人採取了甚麼行動，104 位受訪者中有四分之一(25%)沒有採取任何行動及另外四分之一(25%)只有向同事/親友傾訴，而 50% 則採取了行動去匯報/作出投訴(圖 4)。就 119 次所採取的行動(包括向同事/親友傾訴受到性騷擾)之中，大多數受害人表示向上司匯報(41%)，但極少人向公司作出正式投訴(3%)、報警或向平機會作出投訴(2%)，或採取法律行動(1%) (表 4)。受害人不採取任何行動，主要原因包括：「認為沒有幫助」(17%)；「不想令情況變壞或關係惡化」(16%)；「認為投訴程序繁複」(15%)和「沒有時間和精力去處理問題」(14%)，詳情見表 5。超過四分之一受害人提及其他原因，例如：「工作常見情況，見慣不怪」(8%)；「即時得不到上司或同事的支援」(8%)；及「害怕被人報復」(7%)。令人憂慮的是，雖然經常發生性騷擾事件，當員工抱持這些負面或悲觀的情緒，這令工作文化中仍普遍有著抗拒尋求幫助的想法。

11. 大致上 58%受訪者表示，當收到空中服務員的性騷擾投訴時，上司都會給予幫助，但有 11% 受訪者說沒有，又有 31% 表示不知道(圖 5)。至於上司給予的幫助形式，主要包括：「把受害人調開，使他/她無須在飛行途中再次接觸騷擾者」(22%)；「向公司管理層報告有關性騷擾的投訴」(20%)；及「在飛行途中協助受害人作出投訴」(19%)(表 6)。

12. 調查發現，68%受訪者從未接受任何反性騷擾培訓，而只有 32% 受過培訓(圖 6)。培訓主要透過「公司網上的自學課程/資料」(78%)，詳情見表 7。大多數受訪者認為，這些防止性騷擾的培訓是未算足夠和合適(69%)(表 7)。

13. 問及受訪者過去一年遇到的其他歧視和騷擾類別時，他們主要遇上種族歧視(18%)；年齡歧視(15%)；性別歧視(14%)和種族騷擾(12%)。其餘個別類別所佔的比例則低於 10%。(參閱表 8)

14. 受訪者的性別分佈方面，86%為女性，14%為男性(圖 8)。在性別與性騷擾方面，過去一年受性騷擾的女性比例(29%)較多於男性(17%)(表 9)。由於每六位男受訪者便有一位受到性騷擾，因此應特別注意男性為受害人的問題，以糾正男性可以免受其害的性別偏見。此外，應鼓勵兩性勇於發聲向性騷擾者說不。

15. 受訪者的年齡分布，以 25-30 歲組(30%)、31-40 歲組(34%)和 41-50 歲組(27%)的人數最多(參閱圖 9)。調查顯示，在這 3 個年齡組別中，25-30 歲的空中服務員是受到性騷擾的高危組別(表 11)。受到性騷擾的風險會隨年齡和職級遞增而減少。這結果似乎反映權力和性騷擾的關係。換言之，越是年輕又初級的員工，他們就越有機會受到上司和顧客的性騷擾。

## 調查限制

16. 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、目標受訪者的數目龐大及他們需要經常離港工作。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全體空中服務員的情況。

## 建議

17. 調查結果顯示，過去一年有 27% 空中服務員曾受到性騷擾(每位受害人要面對 6.5 宗)，而 47% 曾目睹或聽聞同事有受到性騷擾的經歷，這反映空中服務員在工作間要經常面對性騷擾問題。最常見的性騷擾者是顧客。最普遍的性騷擾行為涉及身體接觸；其他形式包括性的非言語暗示和言語/文字/電子訊息。在此建議政府儘快修訂《性別歧視條例》，保障服務提供者免受顧客的性騷擾。另外，應該教育顧客尊重服務提供者，以及有關性騷擾的嚴重後果，例如：航空公司可以在顧客辦理登機手續時，向他們提供有關對性騷擾零容忍的宣傳單張，或把單張放入航班座位靠背的口袋內。

18. 有鑑於這些國際航空公司應已制定有關性騷擾的政策聲明，卻仍有 39% 受訪者不知道公司有這樣的政策聲明，情況令人憂慮。這有可能是航空公司沒有廣泛地向所有員工發佈相關資料所致。

19. 防止性騷擾的全面培訓有所不足，只有 32% 的員工接受了培訓。此外，培訓教材主要是一套欠缺互動的「公司網上的自學課程/資料」。關於性騷擾的政策聲明似乎既非全面，又不透明。由於在他們的工作環境中，性騷擾是一個普遍的現象，空中服務員應要充分了解公司對這問題的政策聲明，特別需要納入新入職員工的培訓課程內。目前，對於 69% 空中服務員認為未有接受足夠和合適的防止性騷擾培訓，航空公司亟需作出相應改善。

20. 當問及受害人對性騷擾者採取了甚麼行動，受訪者中 25% 沒有採取任何行動，而 25% 只有向同事/親友傾訴。以下是受害人不作舉報的常見原因：「認為沒有幫助」(17%)；「不想令情況變壞或關係惡化」(16%)；及「認為投訴程序繁複」(15%)。為消弭恐懼和無助的情緒，公司應推廣一個堅實的企業文化，以保障員工免受性騷擾和歧視。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safe的工作環境。

21. 性別定型偏見認為男性空中服務員不會受到性騷擾。調查結果顯示在過去一年內，每六位男空中服務員便有一位受到性騷擾 (17%)。有鑑於性騷擾問題嚴重，平機會將與相關工會商討合作，為空中服務員舉辦防止性騷擾的培訓課程，令他們懂得如何恰當地處理有關性騷擾的問題。

## 表與圖

圖 1

你任職的公司有否性騷擾政策聲明？ (N=386)

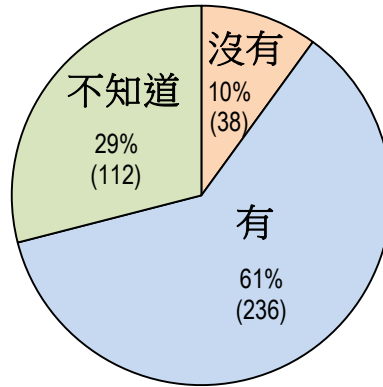


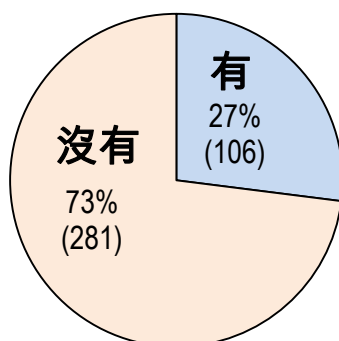
表 1

如果有的話，它的內容包括： (可選多項)

項目	n	% (N=547)
公司不會容忍性騷擾的情況出現	223	41
公司會如何處理性騷擾的投訴	148	27
公司保證，員工不會因真誠投訴而受到處分	117	21
負責處理投訴的職員姓名和聯絡資料	59	11
總計	547	100

**圖 2**

在過去 12 個月之內，你本人有否在航班當值/工作時受到性騷擾？ (N=387)



**表 2**

請指出性騷擾者和性騷擾的類別及個案數目。(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)				
		顧客	空中 服務員 的上司	同級 同事	機師	空中 服務員 的下屬
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])	100	70	15	7	6	2
涉及性的非言語暗示 (例如：色迷迷的看著別人)	76	49	11	8	7	1
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)	44	9	14	9	9	3
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)	19	13	2	1	3	0
<b>總計</b>	<b>239 (100%)</b>	<b>141 (59%)</b>	<b>42 (18%)</b>	<b>25 (10%)</b>	<b>25 (10%)</b>	<b>6 (3%)</b>

圖 3

在過去 12 個月之內，你有否目睹或聽聞在同一航班上工作的同事受到性騷擾嗎？ (N=391)

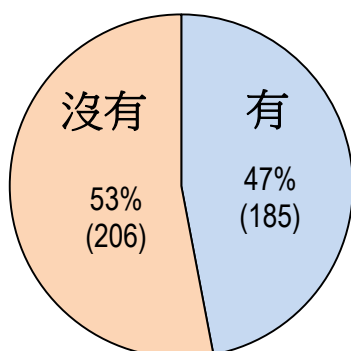


表 3

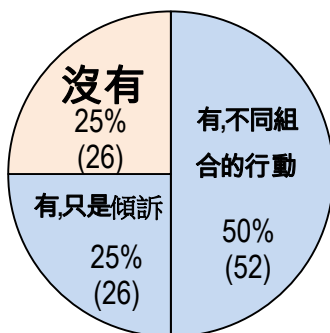
請指出性騷擾者和性騷擾的類別及個案數目。(可選多項)

性騷擾的類別	小計 (次數)	被受訪者指控為性騷擾者(次數)				
		顧客	空中 服務員 的上司	同級 同事	機師	空中 服務員 的下屬
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])	207	127	37	25	13	5
涉及性的非言語暗示 (例如：色迷迷的看著別人)	207	112	32	26	29	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)	116	23	29	31	19	14
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)	53	33	6	7	5	2
<b>總計</b>	<b>583*</b> (100%)	<b>295</b> (51%)	<b>104</b> (18%)	<b>89</b> (15%)	<b>66</b> (11%)	<b>29</b> (5%)

註：\* 因為可能有幾位同一航班上工作的受訪者會目睹或聽聞同一單性騷擾事件，所以會記錄到較多次數。

**圖 4**

如果你本人在過去 12 個月之內在航班當值時曾受到性騷擾，你有否作出任何行動？ (N= 104)



**表 4**

(可選多項)

項目	n	% (N=119)
有，我向同事/親友傾訴	26* (單選此項)	53
	37 (選擇此項及其他)	
有，我向上司匯報	49	41
有，我向公司作出投訴	4	3
有，我報警	2	2
有，我採取法律行動	1	1
有，我向平機會作出投訴	0	0
<b>總計</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

註： \* 26 個樣本在 104 位受害人中佔 25%



**表 5**

如果你未作出任何行動，原因何在？ (可選多項)

項目	n	% (N=99)
認為沒有幫助	17	17.2
不想令情況變壞或關係惡化	16	16.2
認為投訴程序繁複	15	15.2
沒有時間和精力去處理問題	14	14.1
工作常見情況，見慣不怪	8	8.1
即時得不到上司或同事的支援	8	8.1
害怕被人報復	7	7.1
到達目的地後，害怕當局處理手法不公正	6	6.1
不清楚投訴途徑	5	5.1
其他原因	3	3.0
因事後我已自行辭職	0	0
總計	99	100

圖 5

當上司處理航班服務員的性騷擾投訴時，你認為他們有否給予幫助？ (N=384)

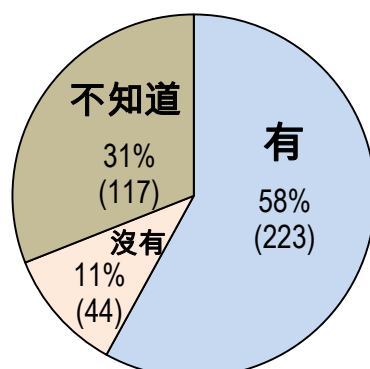


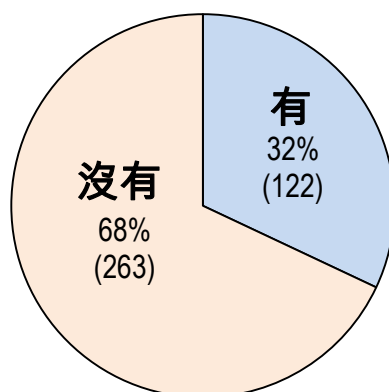
表 6

當上司處理航班服務員的性騷擾投訴時，他們對受害人提供哪些幫助？ (可選多項)

項目	n	% (N=729)
把受害人調開，使他/她無須在飛行途中再次接觸騷擾者	159	22
在飛行途中馬上向機長報告有關性騷擾的投訴	145	20
在飛行途中協助受害人作出投訴	138	19
向公司管理層報告有關性騷擾的投訴	109	15
要求機長協助受害人去報警	83	11
免除受害人的服務職責，直到他/她平復下來	81	11
其他	14	2
總計	729	100

**圖 6**

你有否參加有關防止性騷擾的培訓課程？ (N=385)



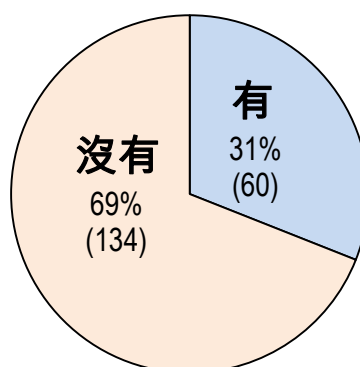
**表 7**

你曾參加哪些有關防止性騷擾的培訓？ (可選多項)

項目	n	% (N=135)
公司網上的自學課程/資料	105	78
公司現場的培訓課程	16	12
平機會網上的自學資料	9	7
其他	3	2
平機會現場的培訓課程	2	1
總計	135	100

**圖 7**

你認為公司有提供足夠和合適有關防止性騷擾的培訓嗎？ (N=194)



**表 8**

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=440)
種族歧視 (即基於他人的種族而給予該人較差的待遇)	79	18
年齡歧視 (即基於他人的年齡而給予該人較差的待遇)	66	15
性別歧視 (例如：只聘用/晉升某一個性別的員工)	62	14
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)	53	12
性傾向歧視 (即基於他人的性取向而給予該人較差的待遇)	29	6
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)	28	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
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)	25	6
懷孕歧視 (即因婦女懷孕而給予她較差的待遇)	23	5
婚姻狀況歧視 (例如：偏向聘用單身/已婚的員工)	17	4
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)	16	4
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)	8	2
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)	7	2
<b>總計</b>	<b>440</b>	<b>100</b>

圖 8

性別 (N=390)

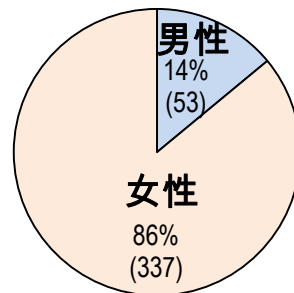


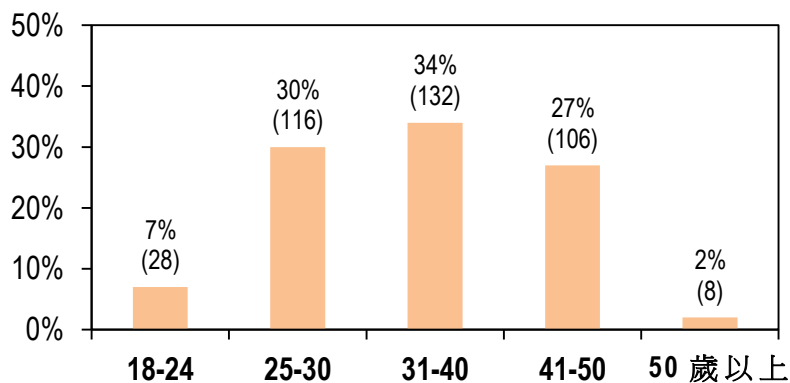
表 9

性別與性騷擾 (N=386)

在過去 12 個月之內，你本人有否在航班當值/ 工作時受到性騷擾？	男性	女性
有	9 (17%)	97 (29%)
沒有	44 (83%)	236 (71%)
總計	53 (100%)	333 (100%)

**圖 9**

年齡 (N=390)



**表 10**

(N=385)

年齡	18-24	25-30	31-40	41-50	50 歲以上
作為空中服務員的平均年數*	2	4	11	21	28

\* 調查結果指出，年齡跟作為空中服務員的平均年數呈現顯著的相關性(p<0.001)。

**表 11**

(N=386)

在過去 12 個月之內，你本人有否在航班當值/工作時受到性騷擾？	18-24	25-30	31-40	41-50	50 歲以上
有	13 (46%)	44 (38%)	35 (27%)	14 (13%)	0 (0%)
沒有	15 (54%)	71 (62%)	95 (73%)	91 (87%)	8 (100%)
總計	28 (100%)	115 (100%)	130 (100%)	105 (100%)	8 (100%)