

有關種族歧視及相關事宜的投訴
二零零三年四月一日至二零零四年三月三十一日

1. 概要

- 新接獲的投訴：37
- 上年度轉結的投訴：11

2. 截至二零零四年三月三十一日的情況

調查中的個案	5 宗		
中止調查的個案	13 宗	投訴人不願繼續調查	7 宗
		缺乏實質證據	3 宗
		超越種族關係組的職權範圍	3 宗
未能繼續調查的個案	6 宗	投訴人沒有回應	5 宗
		被投訴人沒有回應	1 宗
獲調解的個案	24 宗		
總數	48 宗		

3. 投訴詳情

編號	個案詳情	已採取的行動
範疇：政府部門或公共機構		
1.	某非政府機構指稱，社會福利署沒有為在油麻地停車場露宿的尼泊爾人提供住宿地方或戒毒康復服務。	該署指出，他們已定期進行外展探訪，以鼓勵這些露宿者使用收容設施和參加戒毒計劃。可是，這些露宿者堅持要一起在油麻地停車場露宿，拒絕接受戒毒康復服務。由於投訴人沒有提供更多資料以證明個案屬實，有關投訴未能解決。
2.	投訴人操英語，是某法定機構成員。他指該機構把一份宣傳高爾夫球家庭營的中文本小冊子寄給他。	該機構承認文書程序出現錯誤，並已把英文本小冊子寄給投訴人。

編號	個案詳情	已採取的行動
3.	石壁監獄一名被判終身監禁的孟加拉裔囚犯投訴，指懲教署沒有為押送到高等法院應訊的非華裔囚犯提供午餐。	懲教署否認指控，並指出無論到法院應訊的囚犯屬何種族，都獲提供午餐。投訴人其後承認懲教署有向他提供午餐。
4.	一名華裔女子聲稱，執達主任辦事處一名信差在派送包裹到她的辦事處時對她出言侮辱。投訴人要求查看包裹，但信差拒絕，並說：“你們這些新移民(註：即新來港定居人士)真麻煩！”	嚴格來說，這宗個案並不涉及種族關係問題，但種族關係組為了維持良好社區關係，決定跟進這宗個案。執達主任辦事處其後已向該信差發出警告信，有關投訴已獲解決。
5.	一名華裔男子投訴，稱當他嘗試從電訊管理局網站下載一份諮詢文件時，發現這份文件只有英文本。他指該局不提供這份文件的中文本構成歧視。	這份諮詢文件的中文本已經上載電訊管理局網站，有關投訴已獲解決。
6.	某非政府機構指稱，九龍城法院大樓內一些有關當值律師服務及保釋事宜的告示只有中文本，這會使不懂中文的人士難以得悉有關服務。	司法機構政務長解釋，這些中文告示只是暫時張貼。有關告示的中英文本現已張貼在九龍城法院大樓內，這宗投訴已獲解決。
7.	一名巴基斯坦裔男子為其上司申請多次入境簽證時，兩度與一名入境事務處職員會面。其間，該名職員問他：“你如何能與華裔女子結婚？”、“你的妻子是否正常人？”、“她為什麼選擇‘阿差’？”、“你怎會有能力聘用家庭傭工？”。投訴人指稱以上問題構成種族歧視。	入境事務處同意，該職員說“你富有，所以才能聘用女傭”是不恰當的。事後，入境事務處同意為前線人員提供顧客服務訓練，有關投訴已獲解決。

編號	個案詳情	已採取的行動
8.	一名尼泊爾人投訴，指一名醫生拒絕把他轉介至另一家較接近其住所的醫院覆診。投訴人指該醫生是基於種族原因而拒絕其要求。	投訴人未能就有關指控提出實質證據。我們已把個案轉交有關醫院的病人聯絡主任處理。
9.	一名來自尼日利亞的英國籍人士投訴，指當局拒絕他向終審法院提出上訴的申請是極不公正的做法。	我們已告知投訴人，這宗個案超越了種族關係組的職權範圍。
10.	一名尼泊爾裔男子投訴勞工處以中文回覆他就展翅計劃所遞交的申請。	勞工處承認錯誤，並即時以英文覆信給投訴人。
11.	一名英國考古學家聲稱一名康樂及文化事務署(康文署)人員歧視外國人。他引述申訴專員一封信件的內容，大意是指該名人員曾警告承辦商不要聘用外國人擔任康文署的工作。	投訴人提供了可作證的人士的資料，以協助調查，但證人均聲稱他們記不起事發日期或有關人員的姓名。康文署已進行內部調查，並發現沒有證據證明投訴人的指控屬實。
12.	一名英國考古學家再度投訴，指古物古蹟辦事處一名職員對一名外籍考古學家說：“為什麼你不回到老家去？”投訴人聲稱，當時有幾個人目擊事件經過。	我們聯絡過投訴人所指的目擊者，但沒有人願意提供資料。投訴人同意不再追究。
13.	一名華裔人士投訴，電訊管理局發表的一份諮詢文件只有英文本。	這份諮詢文件的中文本發表後，事件便告解決。

編號	個案詳情	已採取的行動
14.	一名巴基斯坦裔人士投訴，不諳中文的申請人提交用英文填寫的申請書後，學生資助辦事處卻以中文回覆。	學生資助辦事處回應說，該處向有關申請人發出指引的中文本，是一時疏忽所致。該辦事處已向投訴人道歉，並補發指引的英文本。投訴人表示接受道歉。
15.	一名巴基斯坦裔男子在求診期間，以廣東話要求醫生用英語解釋某些醫學用語。該醫生拒絕解釋，並出言侮辱他。	事件正在調查。
16.	一名利比亞裔男子指稱，入境事務處基於種族原因拒絕了他的特區護照申請。	由於缺乏實質證據，種族關係組並無跟進這宗個案。
範疇：提供貨品及服務		
17.	一名華裔男子聲稱，他在航空公司登機櫃檯排隊時，雖然排在首位，但航空公司先為兩名歐洲乘客辦理手續。	航空公司解釋，該兩名歐洲乘客是該公司的貴賓會員。投訴已獲解決。
18.	一名印度裔女子申請購買危疾保險，但保險公司花了很長時間審核她的申請，並告訴她由於沒有印度人口的死亡率，申請未必獲批。	保險公司否認這項指稱。他們審核申請需時，是由於投訴人的居民身分有條件限制所致。申請人滿意這個解釋。
19.	一名華裔男子聲稱，一名小巴站長向一名巴基斯坦裔乘客大聲呼喝，並用上侮辱字眼“死‘差’仔”。	小巴公司已向該名小巴站長發出警告信，投訴獲得解決。

編號	個案詳情	已採取的行動
20.	八名菲律賓籍家庭傭工在颱風期間滯留機場。航空公司把其他乘客送往酒店，但該些傭工每人只獲賠償 200 元現金，並在機場留宿。	航空公司已同意檢討其現金賠償政策和顧客服務標準，投訴獲得解決。
21.	一名菲律賓籍家庭傭工聲稱，一間流動電話公司以她不能出示公用設施單據作住址證明為由，拒絕為她提供服務。	被投訴人已接納銀行結單為住址證明，投訴獲得解決。
22.	一名華裔女子聲稱，在飛往東京途中，一名日本裔空中服務員對其兒子不公。	由於個案在香港境外發生，因此超越了種族關係組的職權範圍。
23.	一名華裔男子投訴，指他購買了從巴黎飛往倫敦的頭等機票，但在登機時，才獲告知機位被降級至商務客位。與此同時，他卻清楚看見有些歐洲人坐在頭等機艙內。	航空公司解釋，他們並非經常為短途航班提供頭等機艙服務。因此，雖然投訴人持有一張環遊世界的頭等機票，但從巴黎飛往倫敦的航機上並沒有頭等機艙服務。當日，投訴人在(沒有服務員提供服務的)頭等機艙所見的歐洲人，其實在他登機前已安坐在該機艙內，並獲准在航機起飛時留在那裏，但當航機在飛行途中時，他們已被調往商務機艙。投訴人在登機後即獲安排前往商務機艙，是因為機艙服務員擔心他身體過重，如要在航機飛行時在機艙內走動，或會對他構成危險。
24.	航空公司在沒有給予任何理由的情況下，阻止一名印度裔男子登上從香港飛往倫敦的航機。	航空公司解釋拒絕讓投訴人登機，是因為他們接獲英國領使館的特別“通知”。這宗個案已無法繼續調查，因為種族關係組與投訴人失去聯絡。

編號	個案詳情	已採取的行動
25.	一名任職經理的菲律賓裔女子在餐廳內遺失了錢包。她聲稱餐廳經理不單沒有施以援手，更出言侮辱她。	餐廳經理已向投訴人道歉，並送上貴賓卡，這宗個案獲得解決。
26.	投訴人是一名華裔買手，他堅稱有一名店主拒絕向他出售手袋，卻把手袋售予日本買家。	投訴人已要求種族關係組中止調查。
27.	一名白種男子投訴，一間電話公司把流動電話卡售予他的菲律賓裔妻子，卻拒絕向他出售。	有關的電話公司把流動電話卡售予投訴人後，事件已得到解決。
28.	一名尼日利亞裔女子與其兩名兒子及朋友的母親乘搭的士。投訴人指稱在行車途中，的士司機基於種族原因出言侮辱她。該名司機更說黑人身上會發出臭味，於是把車窗玻璃調低。	種族關係組無法完成調查工作，因為與該名的士司機失去聯絡。
範疇：就業方面		
29.	一所招聘機構向一名白種男子表示，不會替非華裔人士尋找工作。	這宗投訴未獲解決，因為投訴人未能提供進一步資料，以證明個案屬實。
30.	一名尼泊爾裔女子聲稱，在一間食肆工作期間，她的上司及同事基於種族原因出言侮辱她。	投訴人要求種族關係組中止調查。
31.	一名華裔人士投訴一間航空公司在其招聘項目經理的廣告中列明“申請人的母語必須是英語”。	航空公司已同意把廣告中的字眼改為“必須操流利英語”。

編號	個案詳情	已採取的行動
32.	一名巴基斯坦裔男子遭保安公司解僱，而他的上司告訴他：“老闆不喜歡巴基斯坦人，所以你被辭退。”	保安公司向投訴人發出道歉信後，這宗個案已獲解決。
33.	一名英語水平達母語程度的華裔女子，致電一所學校申請職位，但校方表示只會聘用以英語為母語的應徵者。	校方修訂遴選準則後，有關個案已獲解決。
34.	一名華裔男子投訴一間地產公司招聘“以英語為母語的經理”。	地產公司已同意把廣告的字眼改為“英語水平達母語程度”。
35.	一名英語水平達母語程度的華裔女子，投訴一所學校招聘“外籍”教師。	學校已同意，無論是以英語為母語的求職者，還是英語水平達母語程度的求職者，校方都會考慮。
36.	一名華裔女子指稱，她遭所任職的律師行解僱，但跟她同組的一名印度裔同事卻獲派到印度分行工作。	律師行解釋，投訴人被解僱是由於有關職位屬超額職位。該律師行已在內聯網刊登印度分行的職位空缺廣告，但投訴人並無應徵。投訴人對有關解釋表示滿意。
範疇：教育及職業培訓		
37.	兩名南亞裔的中五畢業生指稱，香港專業教育學院基於種族原因而沒有錄取他們。	香港專業教育學院解釋，院方會根據申請人的學業成績和面試表現進行遴選。學院已提出證據，證明院方錄取了五名非華語學生，有關個案因而獲得解決。

編號	個案詳情	已採取的行動
38.	一名印度裔男子不滿某大學所開辦內外全科醫學士課程的入學條件。他指稱，“達到良好並足以應付工作需要的英語及廣東話水平”是構成歧視的入學條件。	被投訴人(即有關的本地大學)解釋，醫學生須要與病人溝通，而他們的病人大多數是操廣東話的人士。投訴人已撤回投訴。
39.	一名來自內地的女子指稱，香港學術評審局一名職員對她說：“不要浪費金錢來申請評審，因為你在內地取得的資格不會獲得認可。”	嚴格來說，這宗個案並不涉及種族關係問題，但為了促進社區關係，種族關係組跟進了有關個案。不過，香港學術評審局已否認指稱，投訴人也沒有提供資料以證明指稱屬實。
40.	一名嫁給華人的印尼裔女子報讀再培訓課程。她指稱，她的申請被拒是因為有關課程只提供給本地華人修讀。	這宗個案無法證明屬實。被投訴人已提出證據，證明投訴人曾獲錄取修讀再培訓課程，但由於她沒有上課，所以喪失資格報讀他們所開辦的其他課程。
範疇：居所事宜		
41.	一名印尼裔女子利用大廈寓所為印傭提供電腦培訓。她指稱，大廈的保安員不讓她的學生到她的寓所。	有關投訴並不成立。投訴人把供住宿用的寓所作商業用途，她的行為違反了大廈公契的規定。
42.	一名華裔女子聲稱，所住大廈的業主立案法團秘書不准她用英文寫信給法團。	事件正在調查。
43.	一名法國裔男子指稱，他在大廈的停車場做木作時，物業經理對他出言不遜。	該物業經理向投訴人作出口頭道歉後，有關個案已獲調解。

編號	個案詳情	已採取的行動
44.	一名印度裔男子一直與其鄰居不和，他相信是基於種族原因。	由於投訴人未能提供被投訴人的資料，因此未能對個案進行調查。
範疇：傳媒方面		
45.	一名印度裔女子指稱，某電視台是基於種族原因而不揀選她參加電視遊戲節目。	被投訴人已證明有關遊戲節目的參加者是以抽籤方式選出，而不涉及種族原因，因此個案並不成立。
46.	一名讀者投訴，某報章在文內使用“白皮豬”的字眼。	由於被投訴人拒絕回應，有關個案未獲解決。
47.	一名華裔男子指某報章的報導帶有種族歧視成分。	投訴人已撤回投訴。
48.	一名讀者指某報章的報導歧視華人。	該篇報導是開華人玩笑的幽默文章，撰稿人與投訴人同屬華裔人士。報導並不涉及種族歧視的問題。