



天主教香港教區 教區勞工牧民中心(九龍)

供 2016 年 3 月 15 日參考

向立法會人力事務委員會遞交 對「為少數族裔人士提供的就業支援服務」的意見書

促請勞工處設立少數族裔就業服務科 支援少數族裔就業

近年香港各行各業均面對人手短缺問題，僱主皆想盡辦法人盡其材，物盡其用。然而，在高就業率的背後，居港南亞少數族裔的失業率仍然偏高。另一方面，儘管很多僱主積極考慮聘請少數族裔人士，惟未能得到相關渠道及文化敏感度的資訊，勞工處更未有進一步支援並鼓勵他們聘請更多少數族裔求職者。

政府最新發佈的《2014 年香港少數族裔人士貧窮情況報告》亦顯示南亞少數族裔貧窮問題嚴重，並強調就業是少數族裔脫貧的重要途徑，但面對南亞少數族裔失業問題嚴重，普遍從事低技術低工資工種的事實，勞工處的就業服務卻未能為他們提供合適服務，導致情況無法得到改善。

本中心在 2015 年 6 月至 7 月期間進行南亞少數族裔就業需要及支援研究，訪問了 125 名南亞少數族裔求職者，發現以上情況毫無改善，甚至更為嚴重（詳細報告請見附件）：

- 接近七成受訪者表示求職「非常困難」或「困難」；
- 接近五成因為語言障礙不使用勞工處服務；
- 接近三成從未聽過勞工處就業中心服務；
- 接近八成半勞工處的服務使用者未能透過其就業服務受僱。

勞工處縱使多次表示有為少數族裔提供服務¹，但從本中心的服務經驗及服務使用者所得，這些措施根本不到住：

1. 勞工處有專人服務少數族裔人士？

事實：勞工處未有專人服務少數族裔人士。雖然勞工處就業中心駐有少數族裔就業服務大使，但由於他們為「展翅青見」計劃中 15 至 24 歲青少年，大多本身未有工作及求職經驗，對就業市場資訊及本地職場文化認識未深。同時，計劃只為期 6 個月，即使有潛質的少數族裔就業服務大使也未能累積經驗，成為真正協助少數族裔求職者的就業服務大使。少數族裔就業服務大使除了為少數族裔求職者作簡單傳譯及向其介紹服務外，並沒有更進一步的就業支援。

¹ 可參考勞工處助理處長（就業事務）許柏坤先生於 11 月 17 日立法會扶貧小組委員會上的發言。

2. 勞工處設有少數族裔人士服務專門櫃位 - 協助介紹工作及就業市場，作出就業轉介；在十三個遍佈全港的就業服務中心更加能夠服務少數族裔求職者？

事實：勞工處就業中心並沒有少數族裔人士服務專門櫃位。就業中心中只有一個駐有勞工處職員或就業服務大使的櫃位，服務所有求職人士。另一方面，勞工處有設立供少數族裔人士使用的「就業資訊角」，但只備有少量的英文職位空缺及求職相關的資訊及書籍，並未駐有專人或設有專櫃，對少數族裔求職者來說，幫助甚少。

3. 跟據 2011 年人口普查南亞少數族裔佔人口 0.9%，而勞工處 2015 年 1 至 9 月登記的南亞少數族裔人士亦約佔 1%，少數族裔與一般市民使用勞工處情況相若？

事實：政府剛公布的「2014 年香港少數族裔人士貧窮情況報告」顯示，部分南亞少數族裔的失業率偏高（例如巴基斯坦人的失業率達 8.4%），在職貧窮問題亦比主流香港社會嚴重。勞工處身為協助不同被邊緣化群體求職的政府部門，亦應考慮少數族裔面對的特殊處境及困難。本中心調查亦顯示超過五成的南亞少數族裔人士關注到與勞工處職員有語言隔閡而未能溝通，因此未有到勞工處求助。所以，單純以人口比例來淡化南亞少數族裔求助率低的問題是不負責任的說法，亦無視了少數族裔在職場比主流求職者更難得到工作機會的事實。

4. 就業中心的電話傳譯服務 - 由去年開始，凡有少數族裔求職者到就業服務中心求職，勞工處職員會主動按其族裔語言介紹傳譯服務，求職者可選擇剔選及簽署需要傳譯服務與否；而根據 2015 年頭 10 個月收到 1316 個的表格中，只有 14 個需要傳譯服務？

事實：本中心調查隨機訪問了 125 名的南亞少數族裔人士中，只有 32 位曾經使用勞工處的服務，而勞工處有向其提供基督教服務處的融匯 - 少數族裔人士支援服務中心的傳譯服務只有 1 位。在過去一年，本中心亦不斷接獲南亞少數族裔反映勞工處就業中心職員並沒有向其提供甚至告知設有電話傳譯服務，職員更沒有給予他們傳譯服務申請表。有求職者向本中心反映，即使填了傳譯申請表，等候逾 45 小時仍未得到電話傳譯服務。在沒有傳譯支援下，求職者只能在履歷表上填上姓名和電話，勞工處職員將這沒有任何履歷的履歷表傳真給僱主。

5. 對空缺的語言要求 - 勞工處鼓勵僱主放寬語言要求及聲明其職位語言要求符合真實需要及相關歧視條例？

事實：大部份在勞工處的職位空缺皆以中文顯示。縱使只是洗碗、清潔等，仍然要求求職者讀寫中文。當南亞少數族裔求職者有幸找到沒有中文程度要求的職位空缺而致電查詢時，僱主仍會以不諳中文為理由，拒絕面試。雖然類似工種亦出現在互動就業服務網站中「沒有或低中文程度要求」的就業空缺（Job Vacancies with Little or No Requirements on Chinese）的部份，但是提供予有一定教育程度的少數族裔求職者的工種少之又少。

面對現行勞工處就業服務問題恆河沙數，本中心促請政府制定政策，促進少數族裔就業：

政策建議

1. 勞工處設立少數族裔就業服務科

少數族裔面對的就業困難，除了源於語文障礙，往往與僱主對少數族裔存有的偏見、誤解、缺乏認識等有關。然而過去幾年，本地失業率偏低，不少行業均呈人手短缺之狀態，僱主亦更願意聘請不同族裔的僱員。可惜，在缺乏支援的情況下，僱主往往卻步。另一方面，少數族裔對本地勞動市場及僱主期望缺乏認識，以致即使有見工機會，也因種種誤解而不獲聘請。因此，本中心建議政府應設立特別為少數族裔求職者而設的就業服務科，增強僱主與少數族裔求職者之間的了解和互信，並因應本地僱主及南亞求職者的需要，協調與就業及培訓相關部門，加強與非政府機構的合作，制定適切措施。

同時，政府亦可參考外國經驗，聘請「多元文化服務主任」²，連結不同少數族裔社群及服務機構，了解他們的需要及關注，持續制定適切的政策。裔對本地勞動市場及僱主期望缺乏認識，以致即使有見工機會，也因種種誤解而不獲聘請。

2. 重設就業配對服務

少數族裔求職者期望勞工處能為他們提供工作面試安排、職位空缺資訊及就業諮詢服務，這源於他們容易受到職場歧視、語言障礙、對本地就業市場不了解及文化隔閡等的影響，以致失去不少見工機會。因此，勞工處的角色顯得非常重要。勞工處應重設 2010 年被突然取消的就業配對服務，同時透過介入並鼓勵僱主聘請少數族裔人士，同時可加強跟進已登記少數族裔求職者的求職進度及提供更多配對，增加其獲聘機會。

3. 聘請全職少數族裔員工，以補現時少數族裔就業服務大使計劃之不足

語言問題為少數族裔求職者尋求勞工處協助的一大障礙，本中心的調查亦顯示，若勞工處聘請全職少數族裔員工，他們願意到勞工處獲取服務。因此，政府應於各區勞工處就業中心聘請全職少數族裔員工，以補「少數族裔就業服務大使」培訓計劃之不足。這些員工不但能協助中英文均不流利的少數族裔求職者傳譯，更能透過自身對少數族裔文化及本地求職狀況的了解，擔當少數族裔求職者與本地僱主的橋樑，令更多少數族裔求職者獲得面試及工作機會。

4. 為少數族裔而設的就業資助計劃

現時，政府已為有特別需要的社群設立就業資助計劃，包括「中年就業計劃」、為青年而設的「展翅青見計劃」，及為殘疾人士而設的「展能就業科」和「就業展才能計劃」。然而，對於在職場備受歧視的少數族裔，政府卻一直漠視他們的需要。參考外國經驗，例如加拿大魁北克省，政府為移居該省 5 年以下，或「Visible Minority」³，同時有專業資格的永久居民，提供首次就業資助，

² 參考 <http://www.humanservices.gov.au/customer/services/centrelink/multicultural-service-officers>

³ 參考 <http://www.statcan.gc.ca/eng/concepts/definitions/minority01a>

以鼓勵僱主聘請他們，亦讓他們盡快融入社會⁴。事實上，少數族裔中不乏高學歷及具專業資格人士，可惜他們往往因不諳中文或職場歧視，在求職路上面對種種困難。加上現時要在香港學術及職業資歷評審局獲得海外資歷認可，費用非常昂貴，對未有工作的少數族裔來說，這筆費用只會增添他們的財政負擔。

5. 資助低收入人士海外資歷評審的費用

政府應透過關愛基金，資助低收入人士海外資歷評審的費用，同時設立鼓勵僱主聘請少數族裔的資助計劃，這不但有助少數族裔融入本地社會，在職場上學習本地語言，更可令高學歷的少數族裔人盡其才。

6. 優化現行傳譯服務

勞工處應於服務承諾中訂明，於少數族裔求職者填寫傳譯服務申請表格後，20分鐘內提供電話傳譯服務，以敦促前線員工為少數族裔求職者提供有關服務。

附件：

- 一、「少數族裔就業困難」個案
- 二、「政府對南亞少數族裔就業支援的成效評估」簡報

⁴ 參考 <http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca/en/citizens/starting-a-new-job/employment-integration-programs/employment-integration-program-for-immigrants-and-visible-minorities-priime/>

附件一：「少數族裔就業困難」個案

個案一：英國法學碩士，仍要考保安牌

F 先生來自巴基斯坦，在家鄉和在英國分別讀畢法學學士及法學碩士課程，因太太工作關係，來港已經兩年。由於正準備及等待學歷認證及在香港繼續其專業，所以 F 先生亦想在其間找工作以支持其生活。縱使英語流利，不諳中文及廣東話的 F 一直未能找到一份穩定的工作；F 稱他更已經考取保安人員許可証，所出「最壞打算」：再找不到工作，當保安員也得試試。

個案二：會計碩士被介紹洗碗和清潔工作

S 小姐和 R 小姐皆來自印度。S 小姐在澳洲完成會計學碩士課程，並在 2008 年移居香港。雖然 S 小姐講得一口流利英語，但不諳中文，所以在香港找工作困難重重。她嘗試拜訪勞工處尋求協助，但得到的工作機會及空缺只有基層工作如洗碗和清潔工等。R 小姐在家鄉完成商業學學士學位，並曾位於印度的一家跨國企業的金融主管，但來港後亦遇上同樣問題。

個案三：操流利廣東話，致電僱主後見工時被拒於門外

I 先生來自巴基斯坦，講得一口流利廣東話。一次與僱主通電話後，I 先生獲得在火炭的面試機會，於是從深水埗的住處前往該公司。但是，由於 I 先生操流利廣東話，僱主在電話對話中未有留意他是來自巴基斯坦，結果 I 先生抵達該辦公室時竟然連進門也被拒，公司職員更隔著玻璃門向他明言「唔請你呢啲人」。I 先生遭到歧視自然感到不忿，亦感到此行浪費時間。

個案四：45 分鐘等傳譯服務不果，求職者最終離開勞工處

T 小姐來自尼泊爾，本為家庭主婦，只會基本英語，當她到勞工處就業服務中心求助時，縱填寫了電話傳譯服務申請表，但未有立即獲得服務。在等候傳譯服務期間職員如常在未知 T 小姐是否明白下以英語介紹空缺資料，亦沒有以任何方式解釋及協助 T 小姐填寫勞工處提供的履歷表格。最後職員只將未完成的表格直接傳真予僱主。T 小姐在言語不通的情況下等候電話傳譯服務近 45 分鐘，由於需接女兒放學，只好一無所獲地離開。諷刺的是，在 T 小姐將離開就業中心的時候，在附近手握同一份電話傳譯服務申請表的就業主任才再以簡單英語問及是否確定需要傳譯服務。最後，T 小姐還是需透過朋友介紹得到一份兼職清潔的工作。

就業本應為改善貧窮問題的有效措施，但對少數族裔來說，即使獲得工作機會，由於他們主要透過親戚或朋友介紹工作，限制了他們選擇的工作種類，導致塘水滾塘魚，形成持續性的低工資情況。政府應擔當積極角色，擴闊少數族裔就業機會。

附件二：「政府對南亞少數族裔就業支援的成效評估」簡報

天主教勞工牧民中心（九龍）於 2015 年 6 月至 7 月期間進行一次量性問卷調查，以方便抽樣形式成功訪問了 125 位 5 年內曾於香港尋找工作的南亞少數族裔居民，包括巴基斯坦裔、尼泊爾裔及印度裔人士，以了解少數族裔的就業困難，及對勞工處這個作為最前線協助就業的政府部門的認知度、使用率及成效。調查發現：

1. 少數族裔面對嚴重的求職困難

- 近 7 成（67.2%）受訪者表示在港求職「困難」及「非常困難」
- 接近 6 成（58%）表示因不諳廣東話難以找工作，逾 4 成（44%）表示沒有介紹工作的途徑，接近 4 成（38%）表示大部份招聘廣告以中文書寫，因而造成求職困難。

2. 少數族裔求職渠道狹窄

- 超過 9 成（92%）表示會透過親戚或朋友找工作。

3. 勞工處就業服務使用率低

- 有 7 成半（74.4%）受訪者未曾使用勞工處任何服務，而未曾聽聞勞工處服務的亦有 3 成（29.6%）。
- 雖然自 2010 年勞工處已使用由民政事務總處資助的融匯中心提供的各類傳譯及翻譯服務，但在僅有的 32 位曾經使用勞工處就業服務的受訪者中，只有 1 位曾經使用傳譯服務。接近一半使用者未有聽聞此服務。
- 勞工處自 2014 年 9 月開始開展了「少數族裔就業服務大使計劃」，讓少數族裔青年在勞工處進行在職培訓，同時協助少數族裔就業服務。但在受訪的 32 位曾經使用勞工處就業服務的受訪者中，仍有超過 7 成（71.88%）表示未有聽聞少數族裔就業服務大使。
- 對於就業服務主任為求職者提供的服務，亦有近一半（46.88%）表示未有聽聞。

4. 勞工處就業服務的成效差

- 對於勞工處服務的評價，超過 65% 曾使用勞工處就業服務的受訪者中表示，有關服務「沒有幫助」或「完全沒有幫助」。
- 超過 85% 表示未能成功透過勞工處任何幫助而獲聘。

5. 勞工處需改善就業服務

- 在 93 名從未使用勞工處就業服務的受訪者中，超過 5 成（53.76%）關注到與勞工處職員有語言隔閡而未能溝通，因此未到勞工處尋求協助。
- 如要令更多少數族裔願意使用勞工處服務，有近 6 成（59.14%）表示勞工處須僱用全職少數族裔職員。
- 另外，亦有超過 5 成半（55.91%）受訪者期望勞工處提供就業配對服務。