



# 國際移民組織

---

中國香港特別行政區  
酒店業移民工人僱主最佳做法指南

本出版物僅代表作者意見，而非國際移民組織(IOM)的觀點。出版物中涉及的任何指稱與材料均不代表國際移民組織對任何國家、領土、城市或區域的法律地位，或其主權、領土邊界等問題的意見。

國際移民組織秉持人道及有序地移徙將惠及移民個人和社會的原則。作為政府間組織，國際移民組織與其在國際社會中的合作夥伴一道致力於幫助應對移民問題；促進對移民事務的理解；鼓勵通過移民實現社會和經濟發展；維護移民的個人尊嚴和福祉。

本指南由Migrasia和香港大學在國際移民組織“消除奴隸制和人口販運企業責任”(CREST)倡議的指導下編寫。CREST倡議由瑞典政府資助，但本指南所述觀點不能被視為國際移民組織和瑞典政府的官方意見。

出版者：國際移民組織

中國香港特別行政區 尖沙咀金巴利道74-76號奇盛中心8樓A室

電話：+852 2332 2441

傳真：+852 2388 1204

電子郵件：[iomhongkongoffice@iom.int](mailto:iomhongkongoffice@iom.int)

官方網站：[www.iom.int](http://www.iom.int)

本出版物未經IOM正式編輯而發布。

本出版物的發布未經IOM出版部(PUB)的批准。

封面照片：酒店工作人員拿著疊好的乾淨巾。© Drobotdean/Freepik。

所需引用：國際移民組織(IOM)，2023。國際移民組織《中國香港特別行政區酒店業移民工人僱主最佳做法指南》，中國香港特區國際移民組織。

---

© IOM 2023



保留一些權利。本作品可在[知識共享許可署名—非商業性使用—禁止演繹3.0 IGO 協議](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/) (CCBY-NC-ND 3.0 IGO)下提供。\*

本出版物的使用、出版或再分發不得主要用於或不旨在獲得商業利益或金錢補償，教育目的除外，例如，被列入教科書內。

\*<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>

# 國際移民組織

---

中國香港特別行政區  
酒店業移民工人僱主最佳做法指南



# 目錄

簡介	1
• 制定指南的目的	2
• 道德招聘和僱傭的價值根據	2
<hr/>	
<b>I. 酒店業</b>	<b>3</b>
A. 酒店業的定義	4
B. 中國香港特別行政區的法律框架	5
C. 移民工人面臨的風險	6
<hr/>	
<b>II. 管理勞務移民：最佳做法</b>	<b>9</b>
A. 政策承諾	10
B. 人權盡責	11
C. 補救	12
D. 賦權移民工人	13
<hr/>	
<b>III. 酒店業移民工人僱主最佳做法</b>	<b>15</b>
A. 招聘和到崗	16
B. 僱傭	24
<hr/>	
額外資源	35



# 簡介

## 制定指南的目的

本最佳做法指南由國際移民組織（IOM）編寫，旨在支持中國香港特別行政區（以下簡稱“中國香港特區”）酒店業僱主制定自願措施，特別是與國際公認的移民工人道德招聘和僱傭標準相關的措施，以促進安全、有序和正常的移民。本指南通過重點介紹行業最佳做法，借鑒案例分析，以及為利益攸關方提供政策與實務建議和相關資源，為行業設計和實施道德招聘和僱傭提供一個框架。本指南中的指導和資源與國際人權和勞工標準以及國際移民框架保持一致，<sup>1</sup>並經過了與移民事務專家、合規中介、僱主和移民工人的協商。<sup>2</sup>

## 道德招聘和僱傭的價值根據

本指南中的建議源自國際移民組織《移民工人僱主指南》（MWG），該指南的理念是所有工商企業和僱主都有責任以尊重人權的方式組織和經營業務或僱傭人員，並應對和緩解傷害風險。合乎道德的招聘和僱傭，除了在道德上可取之外，還關乎更高水平的勞動力的穩定性、素質和士氣。<sup>3</sup>僱主可以在道德招聘方面投入時間，使新僱員在移民過程中免於債務和剝削性招聘帶來的巨大精神壓力。隨著對移民工人需求的增加，僱主若能提供符合人權標準的安全工作環境，就更有可能在競爭激烈的市場中吸引並留住高素質人才。<sup>4</sup>此外，融合并遵守勞工標準可提高工作場所的生產力，降低員工流失率。在提高員工的工作效率之外，在遵守人權標準方面進行投資的公司還能滿足消費者和國際買家對盡職調查越來越高的期望，進而建立公司的品牌和聲譽。防患於未然可以防止不合規問題演變成嚴重違規行為，使僱主免受民事和刑事訴訟，從而避免受到處罰和財務損失。

<sup>1</sup>ILO, [International labour standards on labour migration](#).

<sup>2</sup>就本指南目的，就業移民被定義為從一個國家移民到另一國以除個人目的之外就業的人，包括任何正規或合法地被接納為就業移民的人。ILO [Migration for Employment Convention \(Revised\), 1949 \(No. 97\), Article 11](#).

<sup>3</sup>NYU, [When Paying More Pays Off – The Importance of Developing a Business Case for Ethical Recruitment in the GCC](#).

<sup>4</sup>Walk Free Foundation, [Harnessing the power of business to end modern slavery](#) (2016).



# 第1節 酒店業



## A. 酒店業的定義

在本指南中，提供住宿和餐飲服務的酒店、餐館、酒吧和送餐服務商都屬於酒店業的範疇。



### 意義何在

對酒店業公司而言，緊隨道德招聘和僱傭準則大有裨益，其中最為顯著的是，遵守這些標準有利於提升公司的人權形象。<sup>5</sup> 對道德標準做出明確和公開的承諾可以提升品牌形象，也可避免公司被發現捲入強迫勞動或現代奴役事件而聲譽受損。錯失解決這些問題良機的公司將面臨消費者轉移品牌消費和投資者撤回投資的風險。諸如對現代奴隸制報告進行更多監管和立法等全球趨勢給業務和供應鏈中存在強迫勞動的公司帶來風險，即可能受到民事制裁、海關限制或刑事制裁；在某些情況下，董事會成員也需承擔相應的責任。<sup>6</sup> 雖然總部設在中國香港特區的企業目前不需要公佈強迫勞動報告，但海外市場正在推動治理改善。例如，[可持續酒店業聯盟 \(Sustainable Hospitality Alliance\)](#) 召集了一個由18家酒店公司牽頭、60家酒店參加的人權工作組，承諾提高人權風險意識，將人權納入企業管治，以及解決勞工供應鍊和酒店建造過程中出現的風險。隨著行業的發展，對反強迫勞動政策承諾進行監管的趨勢將越發明顯和普遍。因此，企業應考慮相關風險，採取合理的預防措施。此外，在競爭激烈的市場中，酒店業僱主面臨著合格工人短缺的問題。通過提供有吸引力的一籃子僱傭方案，包括提供安全、合規的工作場所，僱主可以開發移民勞動力市場，建立自己的人才通道，同時留住最合格的員工。

<sup>5</sup>IOM, Operational Guidelines for Businesses on Remediation of Migrant Worker Grievances (Geneva, 2022).

<sup>6</sup>Walk Free Foundation, [Harnessing the Power of Business to End Modern Slavery](#) (Perth, 2016).

## B. 中國香港特別行政區法律框架

在中國香港特區的酒店、餐廳和酒吧工作的個體都屬於酒店業從業人員。然而，酒店業供應鏈複雜，與酒店業僱主簽訂合同的第二層移民可能是從事建築、送貨、清潔和廢物管理、安保及其他相關工作的工人。酒店業的移民工人包括在中國香港特區以外出生並以工作為目的而遷徙的持受養人簽證的移民和永久居民，以及公司招聘到港工作的國際移民。受僱於酒店業的移民工人可根據補充勞工計劃（SLS）、一般就業政策（GEP）和優質移民入境計劃（QMAS）進入香港。補充勞工計劃適用於低技能工人或技術員；一般就業政策針對專業人士；優質移民入境計劃適用於入境事務處認定的高技能或優秀人才。持受養人簽證的移民通常受僱於酒店業。該行業還僱傭一些沒有香港工作許可證的非正規移民工人。根據《入境條例》第38AA條，非法入境者或受遣送離境令或遞解離境令規限的人，不得接受僱傭工作。違者一經定罪，最高可處5萬港幣罰款及監禁3年。

根據中國香港特區《僱傭條例》，正規移民工人享有與本地工人同等的保護。

- 移民工人有權獲得中國香港特區法律的全面保護，這些法律包括《僱傭條例》（第57章）和《種族歧視條例》（第602章）、《殘疾歧視法例》（第487章）、《性別歧視條例》（第480章）和《家庭崗位歧視條例》（第527章）等涉及歧視的條例。
- 根據連續性僱傭合同，移民工人有權每7天享有不少於1天的休息日。一個休息日連續不少於24小時。
- 移民工人，不論僱傭期限長短，每年可享受12天的法定假日。如法定假日適逢休息日，僱主應於翌日安排補假。
- 不得強迫移民工人在其獲准的休息日工作。
- 移民工人受僱滿12個月便可享受7天的有薪年假，工作滿9年可享受14天有薪年假。年假應在有權享受後的12個月內休完，日期應至少提前14天與僱主商定。
- 如病假不少於連續4天，移民工人便可享受有薪病假，或按病假天數計酬，每天標準不低於日平均全額工資的五分之四。

- 連續性僱傭的移民工人也有權享受有薪病假。在最初受僱的12個月內每服務滿1個月，便可累積2天有薪病假；在之後的12個月，每服務滿1個月可累積4天。
- 按連續性合同受僱的女性移民工人有權享受產假，不承擔粗重工作，在向僱主出示懷孕證明書後免受解僱。
- 產假應連續不少於10週。
- 如女性移民女工在所訂定的產假開始前受僱滿40週，便可享有產假薪酬。如僱員的服務期不滿40週，在所訂定產假開始前，可享有14週的無薪產假。
- 移民工人有權享有長期服務金或遣散費。受僱期不少於24個月的僱員可享有遣散費。受僱不少於5年的僱員可享有長期服務金。
- 僱主或僱員在終止連續性僱傭合同時，須給予對方適當的通知期或代通知金。
- 不同於中國香港特區的外籍家庭傭工，在酒店業工作的移民工人有權獲得每小時至少40港元的法定最低工資。
- 不履行《僱傭條例》規定的義務構成刑事犯罪。

## C. 移民工人面臨的風險

有意在中國香港特區酒店業工作的移民可能會在招聘流程中面臨剝削的風險，其中包括不平等、歧視性和惡劣的招聘行為。<sup>7</sup> 由於移民身份或簽證狀態，他們在該行業就業時面臨一系列獨特的脆弱性。通過了解移民工人在招聘和僱傭階段面臨的交叉性風險和脆弱性，僱主將能夠採取得當的措施預防、減輕和應對風險，從而創造一個更安全、更富有成效的工作環境。

<sup>7</sup>Seefar, Making migration work: Understanding forced labour amongst migrant domestic workers in Asia (2019).

# 移民工人在招聘階段面臨的風險和脆弱性



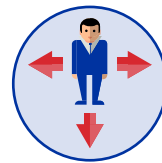
由工人承擔費用和成本，如招聘費、培訓費和醫療費



合同替換，即在移民工人抵達時，以不利的合同替換原合同



掠奪性貸款或高利率金融貸款



在招聘和到崗階段限制行動自由



債務質役或以勞動作為債務擔保



抵達時持錯誤類型的簽證或無簽證，使個人的身份處於非正常狀態<sup>8</sup>



欺騙，包括隱瞞真實工資、工作條件或工作職責



由未經認證或未經授權的分包商和/或勞務招聘機構進行招聘



僱傭合同存在不足或無僱傭合同



侵犯隱私，包括未經同意披露個人信息



關於目的國或工作條件的信息不足



遷徙/到崗階段不安全的交通和/或住宿



招聘機構扣押護照導致潛在的非自由性招聘



篩選和面試過程中的歧視

<sup>8</sup>一些移民可能持旅遊簽證進入中國香港特區，但在抵達後才得知無法獲得正式工作簽證，這意味著他們在港從事的任何工作都是非法的。這些工人的非正規移民身份使他們無法獲得香港的社會保障服務。

## 僱傭階段

 <p>僱主或職業介紹所非法扣除工資或不支付工資</p>	 <p>訴諸申訴機制受限或無法訴諸申訴機制</p>
 <p>工作時間過長或得不到充分休息</p>	 <p>訴諸司法面臨障礙</p>
 <p>不確定的簽證狀態或無證身份增加遭受強迫勞動的風險</p>	 <p>對在工作場所的權利和目的國的文化所知有限</p>
 <p>隔離的工作環境</p>	 <p>無法行使結社自由或集體談判的權利或行使此項權利受到限制</p>
 <p>被排斥在社會生活之外，無法與社區接觸</p>	 <p>將移民工人排除在公司標準的健康和安全培訓之外</p>
 <p>工作或社會上的歧視和種族主義</p>	 <p>不安全、不衛生和過度擁擠的住宿環境</p>
 <p>身體虐待或性虐待及基于性別的暴力</p>	 <p>無法獲得或無法平等地獲得醫療服務和/或社會保護</p>
 <p>旅行證件或手機等個人物品的取用受到限制</p>	

# 第II節 管理勞務 移民：最佳 做法



在勞務移民過程中融入道德標準，僱主可參考以下關於招聘、到崗和僱傭階段最佳做法的指引。貫徹指引可降低移民工人面臨的風險，減輕他們的脆弱性，並確保為僱主和僱員營造一個安全、高效的工作環境。

## A. 政策承諾

移民工人的僱主應考慮制定一項尊重移民工人的人權和勞工權利的公共政策，該政策應符合有關道德招聘和僱傭的國際標準，以及中國香港特區和移民工人來源國的適用法律。公司在制定政策時，可參考有關道德招聘的全球指引，如國際移民組織的《移民工人僱主指南》和《國際招聘誠信系統（IRIS）道德招聘標準》以及國際勞工組織的《關於公平招聘的一般性原則和實施指南》。全球框架和政策建議應結合地方實情，並顧及中國香港特區工人面臨的潛在風險。應將政策納入管理體系，如將政策培訓納入員工入職培訓或每年為員工舉辦復習培訓，以確保實施的一致性。僱主應確保用對方理解的語言向內部和外部利益攸關方（包括移民工人）通報政策，並在公司網站和工作場所進行政策公示。此類政策應適用於公司與商業夥伴的關係，包括招聘機構、職業介紹所、供應商和服務提供商（提供交通、後勤、住宿等服務）。這還包括將政策納入現有和新的業務合同。在中國香港特區運作的組織和機構從旁指導，如國際移民組織中國香港特區辦公室和 [the Mekong Club](#)，協助公司把合乎道德的遷徙政策納入其業務運營。僱主還可以通過國際移民組織《公平、道德招聘和僱傭移民工人管理入門》，在線接受移民工人道德僱傭培訓。



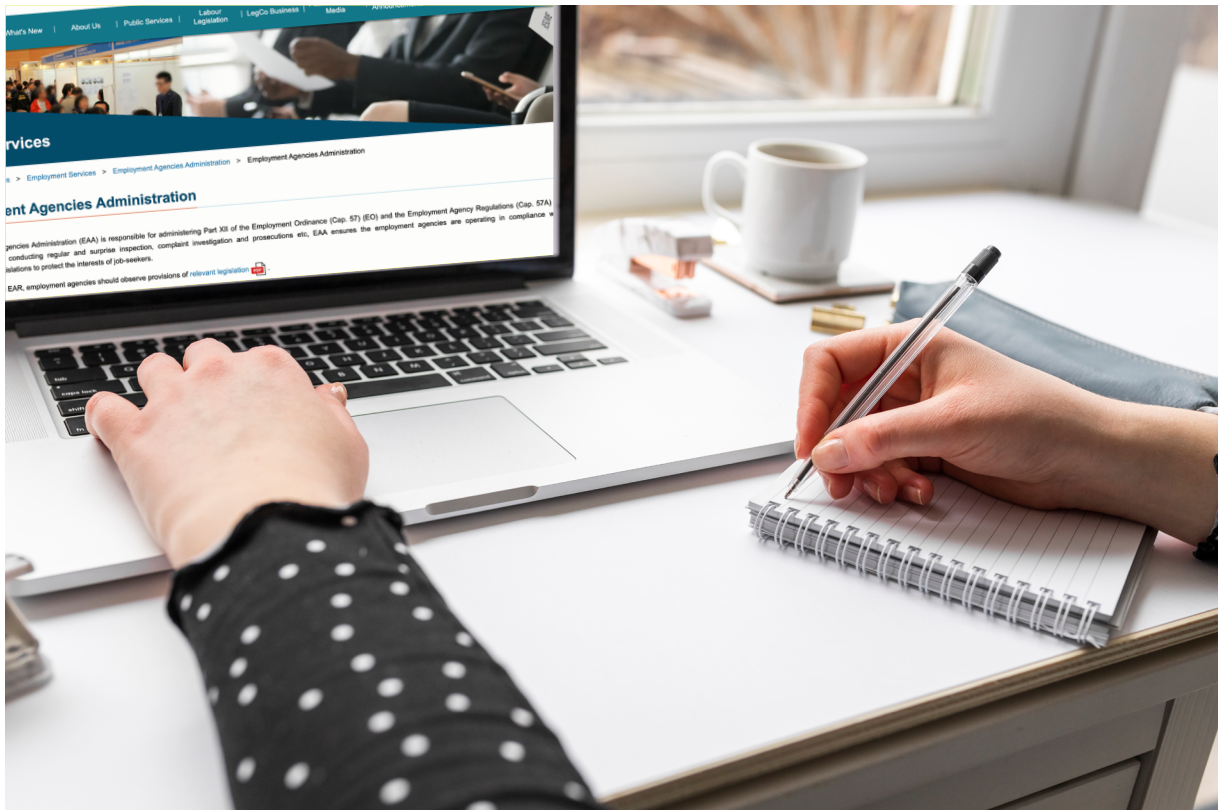
僱主應採取尊重移民工人權利的政策。© Drazen Zigic/Freepik



## B. 人權盡責

酒店業僱主應使用國際移民組織開發的《公平與道德招聘盡職調查工具包》等工具，對其業務運營、服務和供應鏈進行人權盡職調查。僱主應在招聘和僱傭的所有階段考慮移民工人面臨的風險，通過詢問移民工人，了解他們是否遇到了支付招聘費、扣押護照、脅迫、欺騙和本指南中其他強迫勞動指標所涉及的問題。僱主還可使用勞工處職業介紹所事務科專題網站的搜索功能，查核當地職業介紹所是否持有有效牌照。僱主可圍繞重要指標制定行動計劃，如確保招聘費用不由工人承擔，為移民工人提供行使法律權利的指導，確保工作環境安全等，以降低經營中的風險。如果企業依靠招聘機構或供應商等外部合作夥伴的服務，應要求外部合作夥伴遵守同樣的標準，並鼓勵他們實施類似的行動計劃。僱主應監督盡職調查的執行情況，保存記錄，並與工人接觸（通過在工人抵達時和在整個僱傭期間核實他們的遷徙經歷，或利用技術定期收集工人的反饋），以監督合規情況和確保風險得到化解。

所有行業的最佳做法是，僱主承諾遵守“僱主支付原則”，即由僱主而非工人承擔全部招聘成本。該原則旨在確保工人無需為工作付費，越來越多的公司採納了這一原則。該原則指導承諾實施盡責招聘的公司支付全部招聘費用。在執行該政策時，僱主應評估工人被收取招聘費的風險，根據風險評估採取相應行動，跟踪進展情況，並總結經驗教訓，對招聘造成的影響進行補救。僱主可遵循國際公認的指引和原則，如國際移民組織編寫的《國際招聘誠信系統 (IRIS) 道德招聘標準》和《移民工人僱主指南》以及《達卡原則》，以此來確保招聘兼顧公平、合乎道德。



僱主對其業務運營進行人權盡職調查。© Yanalya/FreePik

## C. 補救

酒店業僱主應提供申訴渠道；當發生損害時，必須為工人提供公正有效的補救。首先，公司應借鑒國際最佳做法，如國際移民組織《工商企業移民工人申訴補救業務指南》，建立業務層面的申訴機制，並提供相應的語言版本，便於移民工人及其代表使用。公司還應為工人提供其他投訴途徑，如開展匿名調查，向工人提供有關內部和外部申訴渠道和熱線電話的信息，並保持多個溝通渠道的暢通，以便工人向多級管理層報告他們關切的問題。在入職培訓或導引培訓中介紹申訴渠道，在公共場所公示相關信息，並向工人廣泛宣傳，或在工人報到時進行宣傳。僱主應開展調查，及時跟進申訴處理情況，確保申訴盡可能保密或匿名。在造成傷害的情況下，應採取適當的補救措施，如道歉、恢復原狀、賠償或懲罰性制裁。如造成傷害不屬於僱主的責任範圍，僱主可通過勞工處、警務處或法律援助署，協助移民工人訴諸當地的補救機制。移民工人的管理人員應對申訴進行反思，總結經驗教訓，並在必要時實施變革，以改善組織文化或工作場所文化。建議僱主定期與工人溝通，向他們提供當地支持網絡的聯繫信息，如**家傭匡扶中心**（HELP for Domestic Workers）、**移民工人代表團**（Mission for Migrant Workers）、**香港亞洲家務工工會聯合會**（FADWU），以及領事服務或勞工處等外部申訴渠道的聯繫信息。



溝通渠道應保持暢通，便於工人報告關切的問題。© DCstudios/Freepik

## D. 賦權移民工人

在管理勞務移民流程中，酒店業僱主應通過密切溝通和頻繁協商，聽取移民工人的意見。移民工人還應參與政策、程序、盡職調查和申訴機制的設計、實施和持續改進。鼓勵僱主提供支持，直接應對移民工人面臨的挑戰，包括以相關語言提供信息，提供資源和指導，允許移民工人使用互聯網、通信平台、社交媒體和通信技術。僱主還可鼓勵移民工人在休息時間參加社會活動，分享與遷徙相關的資源，如勞工處網站上的資源，並為他們參加在線學習或學習金融知識等繼續教育活動提供便利。這包括把移民工人與當地的支持網絡（如中國香港特區的服務提供商、工會和民間社會組織）聯繫起來，使移民工人能夠從提供的資源、培訓和支持中獲益。



人力資源官員與一名工作人員分享信息資源。© Pressfoto/Freepik



# 第III節 酒店業僱 主最佳做 法



## A. 招聘和到崗

### 1.1. 遴選、簽聘和監督招聘機構

- 盡可能直接招聘移民工人，或與來源國和中國香港特區的持有牌照的招聘機構合作進行招聘。可通過[職業介紹所事務科專題網站](#)查詢職業介紹所的牌照。
- 定期對職業介紹所進行盡職調查，包括[檢查牌照的有效性](#)；確保職業介紹所遵守國際人權和勞工標準文書所述的道德標準，如國際移民組織《[國際招聘誠信系統 \(IRIS\) 道德招聘標準](#)》。
- 選擇職業介紹所時進行背景調查，檢查是否牽涉有關強迫勞動的指控或法庭訴訟程序。<sup>9</sup>
- 在招聘和到崗階段徵求移民工人和行業利益攸關方的反饋意見，並通過勞工處的公開資料獲取程序，了解[職業介紹所](#)的招聘記錄和可能存在的違規行為。
- 與職業介紹所簽訂服務協議，在協議中要求招聘機構遵守招聘道德標準和相關國家法律。
- 建議要求設在中國香港特區的職業介紹所也對其商業夥伴（如來源國的招聘機構）進行盡職調查。

### 1.2. 招聘費用和相關成本

- 根據國際勞工組織關於招聘費用和相關成本的定義執行“僱主支付原則”，由僱主承擔招聘的所有成本。
- 向職業介紹所通報“僱主支付原則”的要求，在與香港職業介紹所簽訂的服務協議中明確列出所有招聘費用和相關成本的明細清單。
- 開展風險評估，通過與移民工人面談，了解他們在招聘流程中是否有支付招聘費和貸款的情況，以及是否受到了剝削、脅迫和欺騙，以此來確定移民工人在招聘流程中面臨的風險。<sup>10</sup>
- 盡快向工人核實費用問題，確保他們沒有支付過高的安置費、醫療費或培訓費。
- 如有可能，直接支付招聘費用和成本，避免移民工人為確保就業而陷入債務；或為他們報銷支付的費用。

<sup>9</sup>IOM, *Establishing Ethical Recruitment Practices in the Hospitality Industry* (Geneva, 2022).

<sup>10</sup>同上。

- 對於在中國香港特區被收取過高招聘費的工人，支持他們向勞工處或職業介紹所事務科投訴。如果在本國被多收費用，幫助他們聯繫本國領事館或當地能提供援助的非政府組織。

### 1.3. 透明和獲得準確信息

- 通過職業介紹所向應聘者提供的崗位空缺公告和其他信息做到透明，用移民工人能夠理解的語言書面告知清晰準確的僱傭條款和條件。
- 在面試和遴選前，向應聘者提供有關工作條款和條件以及遷徙流程的信息。公司可利用視頻等多媒體手段，以應聘者能夠理解的語言向其介紹日常任務、工作和生活條件、享有的權利和待遇。
- 根據《僱傭條例》，在僱員就職前，僱主必須向他說明僱傭條件，包括：工資、工資期、終止合同所需的通知期、超時工作的工資率和年終酬金/獎金。

### 1.4. 遴選應聘者

- 與職業介紹所一起參加在線面試，以監督在來源國進行的招聘，並根據所需的技能和必要的資格遴選應聘者。
- 在遴選過程中平等對待應聘者，遵守反歧視的條例，避免基於性別、種族、宗教和政治觀點的歧視。
- 管理應聘者對申請步驟、進度的期望，並就最終遴選決定的時限進行溝通。
- 向應聘者介紹工作要求和包括招聘步驟在內的遷徙流程。確保應聘者充分了解相關信息，並有渠道提出問題。

### 1.5. 僱傭合同

- 向工人提供有關僱傭條件的明確信息，包括：工資（工資率、超時工作的工資率及任何津貼，無論以按件、按工、按時、按日、按週或其他方式計算）、工資期、終止合同所需的通知期、享有年終酬金以及酬金期等。
- 為選定的應聘者制定明確的程序，使其能夠收到錄用通知書，並在行前簽訂僱傭合同。工人可隨時自由退出招聘流程。

- 根據《僱傭條例》的規定，必須將一份合同副本給予僱員參考及保存。應在移民工人出發前提供當地語言版本的合同。
- 確保最初的僱傭合同不會在日後被條款和條件對移民工人不利的合同所取代。
- 如僱傭條件發生變化，需以通俗易懂的方式通知工人。
- 確保所有移民工人的僱傭合同都含有提前終止條款。<sup>11</sup>

## 1.6. 行前事項和起行

- 保障移民工人從來源國到中國香港特區的旅行費用和後勤服務，確保符合安全標準。
- 在行前進行情況說明，幫助移民工人了解中國香港特區的工作和生活環境。
- 與民間社會組織和工會等第三方協調，為移民工人提供行前補充培訓，涵蓋移民工人的權利、義務、旅行、工作和生活條件、訴諸申訴機制等內容。
- 確保按照來源國適用法律和條例的要求進行體檢。
- 協助移民工人在出發前獲得類型正確的簽證和出入境許可。
- 如行前事項由職業介紹所安排，應確保將用於辦理簽證的移民工人的所有證件及時退還本人。
- 為移民工人從來源國社區到中國香港特區的安全旅行和住宿做好一切必要的安排。
- 如由第三方或職業介紹所進行招聘，應確保該項工作符合道德招聘標準。一旦發現違規行為，立即採取後續措施加以處理。

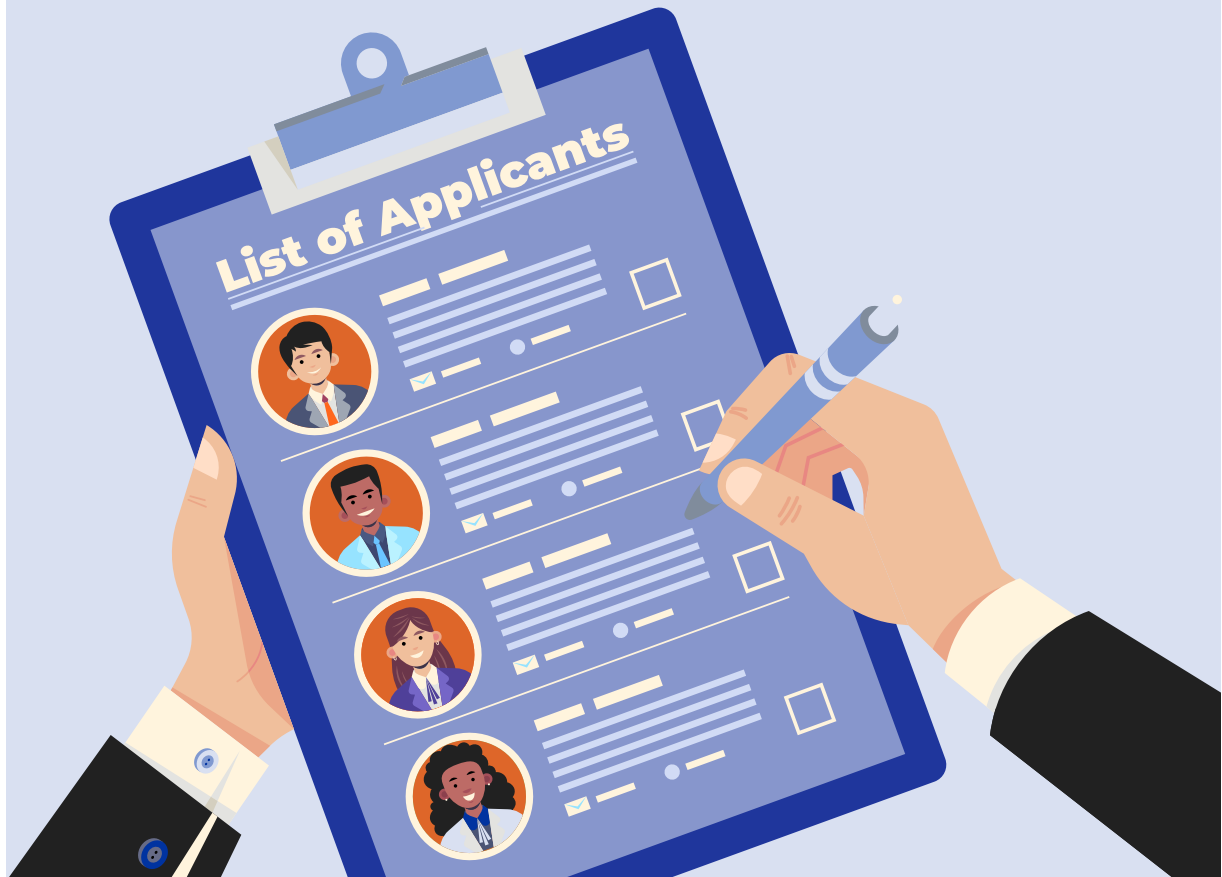
<sup>11</sup>IOM, *Establishing Ethical Recruitment Practices in the Hospitality Industry* (Geneva, 2022).





### 僱主案例分析: 萬豪國際集團瑞吉酒店 直接聘用移民工人並對招聘過程進行監督

萬豪國際集團香港瑞吉酒店通過透明的直接聘用和監督程序直接僱傭來自世界各地的移民工人。萬豪國際集團在尋找和聘用應聘者的過程中不使用中介機構，並對招聘過程進行監督，確保在遵守全球政策的前提下，最大限度地降低不道德聘用的風險。集團內部的人力資源團隊直接負責招聘員工，並在聘用和入職過程中與移民工人直接溝通和接觸，以確保新員工了解合同條款、工作安排和薪資協議。在僱傭過程中，通過簽到/簽退系統對合同規定的商定工作時間的遵守情況進行監督，對員工的超時工作進行補償，並防止員工每週工作超過一定時數。<sup>12</sup>



<sup>12</sup>採訪瑞吉酒店代表(2022年8月29日)。



### 僱主案例分析: 半島酒店 通過聘用流動人口拓展僱員的來源渠道

半島酒店的管理團隊深刻認識到中國香港特區酒店業存在的勞動力短缺問題，致力於通過擴大人才儲備來加強酒店未來的員工隊伍。為此，半島酒店探索在中國香港特區聘用不同的移民群體，其中包括獲得特殊工作許可的難民。公司與律師事務所合作，為聯合國難民署認定的難民申請工作許可提供支持。這一過程可能需要三個月的時間，並涉及持續的行政支持，但這一舉措對公司和更廣泛的社區均有裨益。半島酒店為在母國遭受迫害的難民提供就業機會，他們中的許多人具有良好的資質，但因為移民身份在香港找工作面臨困難。半島酒店的員工對此感到非常自豪，他們為擴大中國香港特區的社會影響做出了貢獻。面對該行業的勞動力短缺問題，半島酒店的員工通過試點聘用難民計劃來挖掘不同類型的人才，並為移民僱員建立一個包容性的社區。通過這些措施，半島酒店正在建立一個可持續的工人儲備，同時加強員工的多樣性和包容性，以反映客戶群的同樣特點。<sup>13</sup>



<sup>13</sup>採訪瑞吉酒店代表(2022年10月14日)。



### 案例分析: The Mekong Club

獲取應對現代奴隸制和人口販運風險的工具包、資源和定制指導

The Mekong Club 召集行業利益攸關方組成工作組，解決現代奴隸制和人口販運給酒店業帶來的風險，並分享良好做法。組織提供**工具包**，旨在賦權行業利益攸關方，更好地應對和減輕與現代奴隸制相關的風險。The Mekong Club 為酒店業的僱主提供量身定制的個性化援助，協助將緩解現代奴隸制風險納入公司政策和實踐的主流。援助從基線評估開始，以確定在遵守道德招聘和僱傭標準方面的優劣勢和需要改進之處。強迫勞動是一個複雜的問題，它以多種方式與酒店業的僱主交織在一起。The Mekong Club 致力於幫助酒店業的合作夥伴了解強迫勞動對其經營的影響，為採購和人力資源團隊提供培訓，開展意識提升活動，將相關條款納入供應商合同和協議的主流，並提供培訓、核對表和資源，使企業掌握必要的工具以從事符合道德標準的經營活動。<sup>14</sup>



<sup>14</sup>採訪The Mekong Club代表(2022年7月4日)。



### 僱主案例分析: 半島酒店 對供應商和合作夥伴進行人權盡責管理

認識到酒店業屬於強迫勞動的高危行業且供應鏈複雜，半島酒店在經營中考慮了與強迫勞動有關的問題。酒店發布了《現代奴隸制聲明》，承諾消除其供應鏈中的強迫勞動和人口販運問題。酒店通過強制性盡職調查，對合作夥伴和供應商遵守現代奴隸制承諾的情況進行調查。酒店還對本行業在運營地面臨的風險進行初步調研，為政策實施提供支持。法律和人力資源團隊與 The Mekong Club 合作，由該組織提供指導，協助最大限度地降低業務和供應鏈中的強迫勞動風險。半島酒店的員工與合作的招聘機構和食品供應商進行面談，以評估業務中的強迫勞動風險，並確保合作夥伴在被正式聘用前符合內部標準。如不符合要求，酒店會採取相應的糾正措施，鼓勵合作夥伴改進強迫勞動盡職調查。酒店員工接受了政策執行方面的培訓，針對招聘經理和採購團隊的培訓主要涉及如何與供應商面談，以識別強迫勞動風險和可疑跡象。<sup>15</sup>在通過當地招聘機構聘用分包商時，酒店會與招聘機構進行面談，審查工人合同，了解工人的薪酬情況，再確定哪些合作夥伴屬於高風險合作夥伴。此外，酒店還對清潔和廢物處理服務供應商進行盡職調查，並在聘用前審查相關文件。在實踐中，半島酒店發現，盡職調查方法需要調整或修改，以適應特定供應商的資源和理解水平。例如，在中國香港特區，為公司一次性活動提供合同製員工的非正式招聘機構與擁有正式內部招聘政策的成熟公司相比，他們在應對強迫勞動風險方面投入的資源可能較少。儘管理解和資源不同，半島酒店仍鼓勵所有合作夥伴和供應商對其業務進行人權盡職調查，制定切實的目標，以取得實際進展。<sup>16</sup>



<sup>15</sup>採訪半島酒店代表(2022年9月28日)。

<sup>16</sup>同上。



### 僱主案例分析: 萬豪國際集團瑞吉酒店 對供應商和合作夥伴進行盡職調查

萬豪國際集團旗下的瑞吉酒店根據其現代奴隸制聲明，對合作夥伴和供應商進行盡職調查。酒店與致力於推行類似原則的銷售商和供應商溝通，讓他們以同樣的標準要求自己的供應商和分包商。酒店與秉持同樣價值觀的公司合作，維持尊重人權、遵守所有適用法律和原則的供應鏈的運行。萬豪制定的《全球採購供應商行為準則》旨在推動在整個供應鏈中踐行最高人權標準。該準則規定了供應商、銷售商和承包商應遵守的原則、標準和指引，並鼓勵商業夥伴要求其供應商遵循同樣的標準和做法。2019年，萬豪對準則進行了修訂，增加了對供應商防止不道德招聘、童工、強迫勞動和人口販運的預期，包括規定供應商應尊重僱員的行動自由和不得扣押文件。<sup>17</sup>為確保供應商遵循標準，酒店在同意與供應商合作前會對其進行背景調查。酒店還對供應商的工作場所和辦公場所進行實地考察，核實身份和文件，並進行年度審計。<sup>18</sup>



<sup>17</sup>Marriott International, *Marriott's Global Procurement Supplier Conduct Guidelines*.

<sup>18</sup>採訪瑞吉酒店代表(2022年8月29日)。

## B. 僱傭

### 2.1. 安全、體面和受尊重的工作環境

- 建立明確、強有力的公司管理制度，確保一個健康和相互尊重的工作環境，包括對工作場所各種形式的暴力、歧視和騷擾採取零容忍態度。
- 對從事標準工作和非標準工作的工人採取非歧視原則。定期或短期僱員的待遇不應低於長期僱員。
- 用移民工人理解的語言，為他們提供全面的職業健康與安全培訓。
- 關注當地衛生部門關於降低工作場所傳染病傳播風險的**最新指導**，包括針對COVID-19的指導。
- 為移民工人融入工作場所和當地社區提供支持。
- 尊重移民工人的宗教和文化身份，並為宗教儀式提供適當的設施，如慶祝移民工人的文化節日和任命移民工人代表，例如，披薩快遞（Pizza Express）為尼泊爾工人提供了此類
- 工作人員，特別是從事人力資源工作的人員，應接受有關人口販運和強迫勞動的培訓，半島酒店、瑞吉酒店和披薩快遞均為員工提供了此類培訓
- 定期進行公司內部和外部審計。
- 監測包括懷孕女工和殘障員工在內的工人的身體狀況。遵守《僱傭條例》，不指派他們從事對其身體不利的工作。
- 為不同性別的工人群體創造一個包容和安全的空間。如有必要，為女性、非二元性別或LGBTQ+ 群體設立委員會和安全空間，配備員工或專業人員處理工作場所的性別暴力和性騷擾問題。

### 2.2. 監督業務夥伴、供應商和承包商

- 制定供應商/業務夥伴行為守則，內容涵蓋供應商和承包商應遵守的最低標準，並在聘用前要求其簽署該守則。<sup>19</sup>

<sup>19</sup>ILO, Promoting Fair Recruitment and Employment: A Guidance Tool for Hotels in Qatar (Geneva, 2020).

- 在聘用現有供應商和新供應商之前，進行定期檢查和盡職調查（採用基於風險的方法，優先考慮公司經常接觸或存在高風險的供應商），以確保其產品和服務符合道德標準。
- 盡可能對供應商進行有關移民工人管理的培訓，為他們遵守道德標準提供支持。為供應商提供培訓，並與他們分享相關的知識，以確保他們在供應鏈中保護工人。

### 2.3. 工資福利的發放

- 根據《最低工資條例》，移民工人有權獲得每小時40港元的法定最低工資，不包括僱主在居所、食物、醫療、交通津貼、退休計劃或獎金方面的供款。
- 以公平和透明的方式與工人就工資問題進行溝通，讓他們了解工資發放的相關信息。
- 應在工資期最後一天或之前支付工人工資。在可行的情況下盡快支付工資，但不得遲於工資期屆滿後7天。僱主如未能依時支付工資，須就欠薪支付利息給工人。
- 工資應能滿足工人及其家庭的需要，並考慮到當地的工資標準，如行業平均工資、生活成本、社會保障福利和其他經濟因素。<sup>20</sup>
- 只允許在法律允許的情況下扣除工人工資（參見《僱傭條例簡明指南》第8頁），如要扣除，一定要事先告知工人並徵得他們的書面同意。<sup>21</sup>
- 禁止以扣除工資或罰款作為紀律處分的手段，或以此作為直接或間接補償招聘費用或成本以及留崗的手段。
- 法律禁止扣除工資，但下列特殊情況除外：工人缺勤；工人因疏忽而損壞或遺失僱主的貨品或設備；扣除預支或多付的工資；僱主供應給僱員的膳食及住宿費用；僱主代僱員繳納的醫療福利計劃、離職金計劃、退休計劃或儲蓄計劃的供款。
- 工人在正常工作時間之外加班應得到補償，如超時工作薪酬屬固定性質，或在過去12個月內平均款額不低於僱員在同期的平均月薪的20%，僱主須將超時工作薪酬包括在工資之內。
- 工人的工資應直接支付給工人，建議通過工人指定的銀行賬戶支付。

<sup>20</sup>ILO, Q&As on Business, Wages and Benefits.

<sup>21</sup>同上。

- 如僱主不再有能力支付工人工資，應根據僱傭合同的條款終止合同。
- 在所訂定的產假開始前已按連續性合同受僱滿40週的女性移民工人可享有產假薪酬。
- 按連續性合同受僱的男性移民工人如為初生嬰兒的父親或有嬰兒即將出生，可就其配偶/伴侶每次分娩享有5天侍產假。
- 確保與包括職業介紹所和分包商在內的商業夥伴簽訂的所有合同都包含與企業工資福利政策一致的定期、及時、公平支付工資的規定。
- 根據《僱傭條例》，總承包商負責支付分包商拖欠其僱員的工資，但以欠薪期間最初的2個月工資為限。

## 2.4. 工作時間

- 確保工人始終在自願的基礎上工作。
- 監督工人的工作時間，防止工人超時工作。在旺季採取額外的預防措施。
- 按連續性合同受僱的工人，每7天可享有不少於1天休息日。
- 除不可預見的緊急情況外，不得強迫工人在休息日工作。如要求工人在任何休息日工作，則應在原休息日後的30天內另定一個休息日。
- 通過簽到和簽退系統監測工作時間，以限制加班。
- 對於合同工、兼職工或臨時工，應商定工作時間，並在商定的時限內進行僱傭。
- 不要求分包商從事僱傭協議規定以外的工作。
- 對保安人員進行培訓，使他們能夠監督工作時間，並在出現超時工作的情況下提醒管理人員。
- 將宗教和文化習俗納入工作日程將有助於雙方建立互信。



- 工人，不論服務年資的長短，均可享有13天的法定假日。
- 工人按連續性合同受僱每滿12個月，便可享有有薪年假。

## 2.5. 取用個人文件

- 確保工人可隨時取用其個人文件。
- 在僱傭期間不扣押移民工人的護照或任何個人文件。工人必須能夠不受限制地直接、即時取用其個人文件。
- 僅在根據法律要求，出於辦理行政事務目的時，才能要求取用移民工人的個人身份證件。
- 取用移民工人的個人文件需徵得其書面同意，並出具收據。

## 2.6. 行動自由

- 在入職培訓期間，告知移民工人可以在工作場所及空閒時間自由走動。
- 確保移民工人在年假或事假期間可自由返回來源國。
- 如提供住宿，確保移民工人可自由進出宿舍。

## 2.7. 生活條件

- 在如何尋找公寓、支付租金、確定住宿標準和地點及其他相關事項方面為新員工提供支持，幫助他們順利過渡到中國香港特區的生活。
- 如為移民工人提供住宿，根據國際移民組織《移民工人住宿指南》，確保移民工人居住在安全、衛生、適宜、男女分開的環境中。
- 對宿舍進行定期維護和現場監督，以確保宿舍清潔、宜居、維護狀態良好。
- 不斷徵求移民工人關於住宿質量和如何改善生活條件的反饋意見。及時跟進移民工人反映的任何困難或投訴，關注基於性別、年齡、殘障或其他特徵的任何差異。

## 2.8. 醫療保健和社會保護

- 為移民工人提供醫療服務，包括心理健康和社會心理服務，以及適用的社會保障和福利。年滿18歲至64歲的從事任何行業而持續受僱60日或以上的工人都必須參加**強積金計劃**，在僱主家居住的家務僱員、自僱小販或獲豁免人士除外。
- 在可能的情況下，為移民工人提供醫療保險，或把他們轉介到政府公共設施。兼職工人應享有與全職工人同等的待遇，包括在社會保障、生育保護、終止僱傭、享受有薪年假和公共假期、請病假等方面享有與全職工人同等的待遇。
- 支付法律要求的出發前、到達後和定期進行的體檢的費用。
- 在生病、懷孕或照顧家屬的情況下，移民工人可享受與當地工人同樣的有薪病假和職業保護，不受處罰或解僱。任何移民工人不得因暫時生病而被解僱。
- 確保在發生職業事故或傷害時，為移民工人提供免費的緊急治療和適當的賠償。
- 以公平、有尊嚴的方式對待懷孕的移民女工，並提供適當的生殖健康服務。根據本地法律，為懷孕移民女工提供10週產假。
- 如果工作對母親或未出生嬰兒的健康構成重大風險，應採取措施消除風險或調整工作。如果無法實現，在不減薪的情況下，把懷孕的移民女工調到較輕鬆的崗位；或為其提供帶薪休假。除非適用法律要求，不得解僱懷孕的移民女工或強迫其返回來源國。
- 為移民工人獲得心理社會支持和諮詢服務提供轉介，以促進因離家和與家人及支持網絡分離而遭受精神困擾和焦慮的移民工人的心理健康和福祉。
- 協助移民工人與家人保持密切聯繫。
- 確保以移民工人能夠理解的語言提供申訴機制，並在導引與入職培訓和公共場所對多種申訴渠道進行宣傳。定期提醒工人可使用申訴機制。
- 確保向移民工人提供當地的保護服務，包括警務處、法律援助署、勞工處的服務。
- 將移民工人與民間社會、國際組織、工會、政府和支持網絡聯繫起來，以維護他們的權利。

## 2.9. 結社自由和集體談判

- 告知移民工人他們有權加入任何協會，並有權進行集體談判。鼓勵他們加入工會，如泰國移工工會 (Thai Migrant Workers Union) 和菲律賓移工工會 (Filipino Migrant Workers' Union)。使工會能夠在招聘期間 (如可能)，移民工人抵達時，以及在僱傭期間 (沒有管理層在場的情況下) 與移民工人接觸。
- 在可能的情況下，選出大型移民工人團體的代表，並定期徵求他們的反饋意見，以了解來自不同輸出國的移民工人的需求。
- 詢問移民工人，了解是否有任何障礙限制他們加入協會。與移民工人進行切實的集體對話，讓他們有機會表達自己的關切，以解決問題。



僱主應組織與工人的對話，以解決問題。© user18755897/Freepik



### 僱主案例分析：萬豪國際集團

與地方民間社會組織合作，對工作人員進行識別人類販運的培訓

萬豪國際集團已將識別人類販運納入旗下酒店的培訓內容。萬豪與領先的專門打擊人類販運的民間社會組織合作，開發了反人類販運意識培訓項目，要求旗下的委託管理類和特許經營類酒店的所有員工都必須參加。為期6天的培訓項目旨在讓員工掌握識別和應對出現在酒店內的人類販運跡象的技能。酒店會指僱員工聯繫人，監測所在酒店的人類販運跡象，並降低風險，防止出現剝削事件和聲譽受損的情況。該培訓有助於識別人類販運活動，保護員工和客人，以及為受害者和倖存者提供支持。<sup>22</sup> 全球超過85萬名僱員聯繫人接受了該培訓。在將全球培訓引入中國香港特區的過程中，萬豪計劃與當地民間社會組織合作開展培訓，並在必要時根據香港的具體情況調整培訓內容。



<sup>22</sup> Marriott International, Marriott International Launches Enhanced Human Trafficking Awareness Training (2021年7月28日).



**案例分析：國際移民組織和可持續酒店業聯盟**  
開展組織間合作以加強安全、有序的移民

國際移民組織與酒店業利益攸關方合作，與可持續酒店業聯盟簽署了一項促進安全移民的合作協議。這些合作夥伴認識到移民工人對該行業的重要貢獻（預計該行業將迅速發展），有意解決該行業移民工人面臨的風險和加強對工人的保護。與其他行業相比，酒店業的移民工人受到不道德用工行為和強迫勞動剝削侵害的比例過高，該夥伴關係旨在消除這些主要風險。這些組織合作為酒店業僱主和利益攸關方開發培訓資料，其中包括《建立酒店業道德招聘慣例指導說明》。該指導說明為酒店品牌和公司提供了在業務和供應鏈中以道德方式招聘國際移民工人的切實步驟和建議，既適用於跨國企業，也適用於中小型企業。由於道德招聘的原則具有普遍性，其他旅遊相關行業也可使用該指導說明。





### 僱主案例分析: PizzaExpress 整合審查供應鏈中強迫勞動的政策

PizzaExpress 的內部政策包括符合歐盟規定的《現代奴隸制聲明》和適用的英國法律，如《2015年現代奴隸制法案》。該政策承諾以合乎道德的方式進行交易，確保供應鏈不存在奴役和人口販運現象。承諾遵循的原則包括自由選擇的僱傭關係、尊重結社自由、安全衛生的工作條件、不得使用童工、支付維持生活的工資、工作時間不得過長、禁止歧視、正規的僱傭關係、不允許以苛刻和不人道的方式對待工人、可接受的住宿條件、尊重移民工人的權利以及按照高道德標準開展業務。公司通過“供應商管理系統”審核供應商遵守《現代奴隸制法案》的情況，並終止與不合規合作夥伴的商業關係。該系統有助於識別、評估和降低供應鏈中的人口販運風險，以及對潛在的風險領域進行監測。培訓在員工入職時進行，每年進行更新。公司還用關鍵績效指標衡量該系統在防止現代奴隸制方面的效果。<sup>23</sup>公司發現，指標在中國香港特區實現本土化，並為員工提供具體真實的風險案例時，政策的執行最為有效。此外，當員工主動執行政策時，如記錄跡象和事件、參加複習式培訓、理解政策為何重要，政策推行的效果最好。<sup>24</sup>



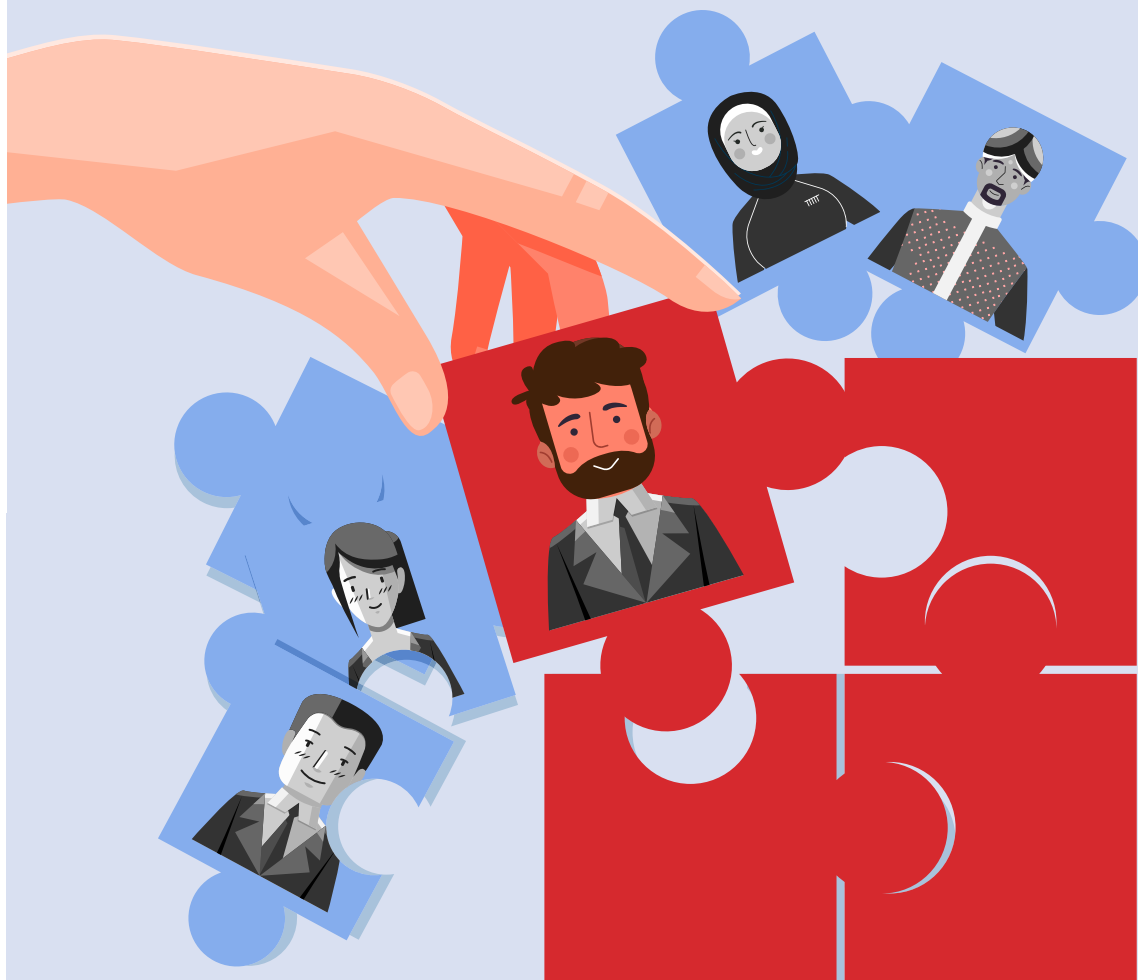
<sup>23</sup>PizzaExpress, PizzaExpress Group Modern Slavery Statement 2022.

<sup>24</sup>採訪PizzaExpress代表(2022年10月19日)。



### 案例分析：香港中華基督教青年會 (YMCA) 通過聘用多樣化的移民群體拓展僱員來源渠道

在2022年最後三個月，隨著COVID-19疫情的消退，旅遊活動也開始逐漸復蘇，預計酒店業將觸底反彈，因此在勞動力供應嚴重短缺的情況下，招聘一線業務人員變得尤為緊迫。香港中華基督教青年會與基督教勵行會（Christian Action）的難民服務中心合作，向中心的難民提供了四份工作崗位。在與香港中華基督教青年會人力資源部僱員面談後，中心的難民對加入青年會表示了濃厚的興趣。工作申請由兩家律師事務所負責，他們無償協助辦理必要的法律手續，包括協助香港中華基督教青年會成功申請成為難民的合法僱主。中心的志願醫生和心理學家對所有求職者進行了評估，以確保他們適合工作。四人中的三人將順利完成三個月的試用期，正式成為全職員工。包容性招聘不僅有助於緩解人手壓力，也符合世界基督教青年會的“2030年願景”，即以“社區福祉”、“有意義的工作”、“公正的世界”和“可持續的地球”為四大支柱。







# 額外資源



## 僱主的資源



僱傭條例簡明指南, 勞工處



建立酒店業道德招聘慣例, 可持續酒店業聯盟



酒店業如何滋生現代奴隸制, The Mekong Club



反奴隸制評分程序, The Mekong Club





©2023 International Organization for Migration, Hong Kong SAR, China