简报 03 — 骚扰

预防虐待、骚扰与歧视

骚扰不仅仅是行为规范问题——它是一项经营风险，直接影响到生产效率、劳动力稳定性、买家信心和法律合规。

MEKONG CLUB

阅读时间	文件	包含
约10分钟	全文 + 自我评估	12类别 · 预防 · 应对

1

相互尊重的工作场所为何对运营至关重要

骚扰是一项经营风险，而非单纯的行为规范问题

虐待、骚扰和歧视不仅仅是工作场所的行为规范问题——它们是直接影响生产效率、劳动力稳定性、买家信心和法律合规的经营风险。

在许多行业中，生产压力、劳动力短缺和利润空间收窄可能给主管和工人带来巨大的压力。当管理体系薄弱或监督不到位时，这种压力可能转化为言语虐待、恐吓、歧视性做法或性骚扰。这些行为可能以非正式的形式存在、被视为惯例，或被当作『管理风格』而遭忽视，但对工人和运营的影响可能十分严重。

与此同时，买家期望和监管框架也在不断演变。国际标准日益将工作场所中的暴力和骚扰——包括基于性别的暴力——视作严重的人权风险。如果审计结果含有骚扰、欺凌或歧视相关的发现，可能导致公司需要启动整改计划、企业声誉受损，甚至被终止合同。

虐待性或歧视性行为会破坏供应商的尊严与信任。遭受骚扰的工人更可能消极怠工、突然离职，或向外部渠道投诉。尊重性的管理实践不仅关乎合规——它还能强化劳动力稳定性和运营绩效。

在运营中准确识别虐待与骚扰的根源，并从源头解决深层诱因，能让供应商掌握更大的主导权，从而降低被动应对危机的可能性。

2

虐待、骚扰与歧视的含义

定义、国际标准及其在实践中的表现

工作场所中的虐待、骚扰和歧视，是指伤害、恐吓、排斥工人，或使其处于不公平、不利地位的行为。这种行为是不可接受的。

骚扰通常被描述为孤立的不当行为。然而在实践中，它往往与工作的组织形式和监督方式密切相关。生产目标、班次分配、加班安排、生产线安排和晋升决定都是重要的管理工具。当这些工具与权力失衡和监督薄弱相结合时，可能使恐吓、羞辱、歧视性对待或性胁迫走向常态化。

国际期望清晰明确。**ILO第190号公约**将暴力和骚扰定义为：

> ILO第190号公约定义
>
> "一系列旨在造成、导致或可能导致生理、心理、性伤害或经济伤害的不可接受的行为和做法或它们带来的威胁，无论是其只发生一次，还是反复发生"

这一定义与ILO基本原则、联合国《工商企业与人权指导原则》和经合组织（OECD）相关框架中体现的标准相符。三者共同确立了一点：无论意图如何、无论当地规范或生产压力如何，雇主均有责任预防和应对骚扰与歧视。

在实践中，工作场所的虐待和骚扰可能包括：肢体恐吓、言语羞辱、与绩效挂钩的威胁、性骚扰、歧视性对待，以及针对提出疑虑的工人采取报复行为。重要的是，这些行为不必达到极端或反复发生才能造成伤害。即便是单一事件，尤其在权力失衡的情况下，也可能破坏工作场所的尊严、安全和信任。

3

骚扰在工作场所的表现形式

12种虐待、骚扰与歧视的表现形式

单一事件——一次违背意愿的触碰、一个带有性暗示的"玩笑"、一个与班次或绩效评估挂钩的威胁——从来都不是小事，它也可能是更广泛风险的症状。

在生产压力大、且主管控制加班机会、绩效评估或生产线分配的工作环境中，如果个别行为被被轻描淡写地归结为"强硬管理"、以非正式方式处理或不予理睬，这些行为很快就会反复发生并蔓延。工作场所骚扰可以表现为多种形式。下表列举了这些行为在不同角色和场景中的实际表现。

言语骚扰	大喊大叫、侮辱、辱骂、嘲笑口音或背景；基于性别的侮辱；带有性暗示的评论、玩笑或谣言；与工作、班次、加班或绩效评估挂钩的威胁
非言语及视觉骚扰	凝视、色迷迷地盯视、带性暗示的手势；堵住某人的去路；在工作场所展示或传播色情图片、海报或表情包；发送未经请求的短信/私信/照片（包括色情内容）
肢体骚扰	违背意愿的触摸、抓握、擦碰或"意外"接触；将人逼至墙角、堵住出口、跟踪/跟随；攻击或试图攻击
性骚扰（露骨的）	不受欢迎的性挑逗；约会或性接触请求；对身体/外貌/性生活的评论；发送或索取性信息或图片；猥亵暴露；在被拒绝后反复请求联系。即使双方曾有过关系或此前曾表示同意，仍可构成骚扰
性胁迫（权钱交易）	将聘用、班次、加班、评估、晋升或奖金与性服务或不举报、不申诉挂钩；以约会或联系为条件提供好处；在遭到拒绝时以惩罚相威胁
充满敌意的工作环境	持续性恐吓、羞辱或贬低（包括带性暗示的笑话/材料）；公开羞辱；有针对性的"恶作剧"；被排斥于休息时间/会议之外；持续发表负面评论或散布谣言，制造充满敌意的工作环境
经济/行政打压	报复性调换班次；拒绝加班机会；惩罚性绩效低评；以扣押工资、福利或休假作为惩罚；突然调往条件较差的生产线或岗位
主管/把关者的权力滥用	偏袒行为以换取私人便利或好处；过度监控；针对特定工人或群体；以大喊大叫或侮辱为手段的凌辱性"辅导"
第三方及外围场所风险	来自保安、食堂、保洁、宿舍或交通工作人员的骚扰；索取贿赂以换取通行、座位或服务；在大门、停车场、楼梯间、厕所或宿舍等区域的不安全行为
基于歧视的骚扰	以性别、性取向、性别认同、怀孕、婚姻状况为由的针对性行为；或基于移民身份、种姓、民族、宗教、残疾或年龄的针对性行为
网络/线上骚扰	在工作群聊或社交群组中发起网络欺凌；未经同意传播私人图片或信息（包括以报复为目的散布私密影像）
针对举报的报复	惩罚投诉人、证人或提供协助人员；在举报后发起威胁、孤立或流言攻势

高风险群体与基于性别的暴力

骚扰风险并非均等分布。年轻或新入职的工人、移民工人、女性、夜班工人，以及签署短期或劳务派遣合同的工人，可能因工作不稳定性和权力失衡而面临更高的风险。

部分行为可能构成基于性别的暴力和骚扰（GBVH），包括因性别而发生、或对某一性别群体造成更大影响的暴力和骚扰行为，例如性骚扰和性胁迫。

了解脆弱性集中在哪里，有助于供应商制定针对性的保障措施，而非仅仅依赖政策。

这些行为很少始于刻意虐待的企图。它们往往在生产压力、等级权力与监督薄弱相互叠加的环境下不断升级。紧迫的截止日期和长期加班加剧了主管的压力，并扩大了其对班次和评估的非正式控制权。当申诉机制薄弱或工人话语权受限时，工人往往会感到无法拒绝指令或举报不当行为。随着时间推移，吼叫、侮辱、"玩笑"和带有歧视性的评论可能被常态化。恐吓、羞辱、强迫和打击报复逐渐嵌入日常管理实践之中——即便相关政策在名义上明文禁止。

4 在实践中预防和应对骚扰

建立预防文化

没有投诉并不意味着没有风险。"零案例"可能只是反映了对报复的恐惧或对举报渠道的不信任。

供应商不应等待正式申诉，而应主动分析考勤、人员流动、班次分配、纪律处分和工人反馈中的潜在规律。定期与工人代表互动、开展问卷调查、进行非正式交流，以及定期员工意识培训——这些措施有助于发现早期预警信号并强化行为规范。审视工作空间、班次和监督机制的组织方式，也有助于揭示风险可能集中的环节。

预防的起点，是将骚扰视为一种可识别和可管理的工作场所风险——而非个人之间的私人纠纷。

建立预防文化

可持续的预防取决于管理层的行为。主管、生产线领班和保安人员应接受关于尊重式领导、冲突降温和无恐吓绩效管理的实用培训。以情景为基础的短期培训课程，往往比单纯的政策简报更为有效。

工人应了解什么会构成骚扰、如何安全地提出疑虑，以及可获得哪些支持。以当地语言开展的入职培训和定期培训复习，有助于在整个团队中强化行为和规范预期。

重要的是，预防措施还应当着手解决根本原因。定期审查应检验风险是否集中于特定部门、班次或岗位，以及生产目标、主管激励措施或权力失衡是否助长了不当行为。

将标准延伸至第三方

预防体系不应止步于工厂门口。与招聘中介机构、保安服务商、运输公司和宿舍运营商签订的合同，应明确包含反骚扰要求、监督权利及不合规后果。在第三方控制班次、住房或交通接送安排的情况下，监督至关重要。将相关标准延伸至第三方，有助于明确各方责任，并提高相关流程的透明度。

有效的申诉和举报系统

当举报渠道简单易用、安全且能够保障举报人受到尊重时，工人对机制的信任才会逐步建立。供应商通常会提供多种举报渠道，例如热线电话、即时通讯平台、人力资源窗口、同伴代表、工会渠道、意见箱或在线表单，并以工人能够理解的语言提供相关信息，在条件允许的情况下支持匿名举报。

同样重要的是提高处理流程的透明度。工人应清楚了解提出举报后会经历哪些程序，以及可能采取哪些后续措施。清晰的沟通有助于建立信任并减少顾虑。

工人代表与早期干预

当工人拥有可信赖的代表机制时，预防体系会更加稳固。工人委员会、工会代表和经过培训的同伴代表，可以为工人提供更安全、更及时的反映问题渠道，尤其适用于那些不愿直接向管理层提出问题的工人。问题越早被发现和提出，就越有可能在事态升级前得到解决。

印度成衣行业的经验印证了这一点。在泰米尔纳德邦一家供应商发生严重骚扰事件后，《丁迪古尔协议》加强了经选举产生的车间监督员的职能，并明确了升级申诉路径，有助于重建工人对申诉机制的信心。公平穿着基金会在印度工厂实施的预防项目同样表明，强化工人委员会和独立投诉渠道可以提升工人对申诉机制的认识和使用率——这是减少骚扰的必要第一步。

投诉数量在初期增加并不一定意味着机制失效，反而可能表明工人对该机制的信任有所提升。

对供应商而言，实践经验带来的启示很明确：当工人代表接受培训、举报渠道不完全依赖主管，并由劳资双方共同分析投诉趋势、识别和解决根本原因时，预防机制会更加有效。

工人话语权机制不仅仅是合规工具

它们是能够强化监督效能与运营稳定性的早期预警系统。

5 应对骚扰案例 安全、公平与一致性

当收到举报时，首要任务是保障安全与维护尊严。举报应及时得到确认，并以降低风险且避免举报人遭受报复的方式处理。临时措施可包括隔离双方当事人或调整监督安排——但不得削减举报人的工资、工时或职级。在条件允许时，应调整涉嫌施害者的安排而非举报人。

调查应保持中立、保密，并由接受过专业培训的人员开展。信息应严格按需知晓原则共享，工人在需要时应能获得语言支持或可信任的支持人员陪同。结果应保持一致，并防止偏袒——尤其是当涉嫌人员为主管或关键"把关者"时。

案件处理完毕后，供应商应聚焦于补救和预防。这包括评估潜在的报复风险，并解决根本原因（如不透明的加班决策、孤立的工作区域、监督薄弱或激励机制错配）。强而有力的应对流程能建立信任，促进早期举报——这是有效尽职调查和持续改进不可或缺的组成部分。

从被动应对转向主动预防

骚扰应作为运营风险来管理——类似于安全或质量管理——具有明确的责任归属、监测机制和持续改进流程。

情景 — 多次投诉，无系统性行动

情况

在六个月内，同一生产线主管被投诉三次。每个案例均按非正式方式处理。由于该主管的生产业绩突出，公司始终未对其建立正式的纪律处分记录。

您会怎么做？

您会怎么做？将每个案例视为孤立事件？还是寻找规律性信号？

预防性管理实践

您识别出这是一个系统性风险而非孤立的不当行为。审查主管的激励机制，强化行为规范预期，提供针对性的培训，并监测该部门的工人反馈。预防工作聚焦于根本原因——而非仅仅解决个别事件。

当不当行为被轻描淡写或以非正式方式处理时，其影响既有显性的，也有隐性的：人员流动率上升、旷工、注意力下降、质量失误、生产中断，以及与买家关系的紧张。表面上看似"人员问题"的事情，很快就会演变为绩效问题。

当预防机制是系统化时，结果则截然相反：出勤率趋于稳定，有经验的工人得以留任，压力减轻，质量提升。生产计划变得更加可预测，审计互动也更具建设性。

将骚扰视为管理问题——而非个人纠纷——能够将关注焦点从应对事件转向强化系统。这包括：负责任的监督、可信赖的举报渠道、统一的调查程序，以及对根本原因的定期审查。

越来越多的买家期望供应商展示的不仅是书面政策，更是能够尽早识别风险、公平应对并防止问题再次发生的有效运营体系。这些是有效人权尽职调查的核心要素。

预防不是一次性干预。它是一项贯穿行为规范、激励措施、监督机制和日常运营决策的持续管理责任。主动预防和管理骚扰风险的供应商，能够提高员工队伍的稳定性、减少运营中断，并建立更具韧性和竞争力的企业。

6 自我评估 您的工作场所是否具备有效的预防和保护措施?

请使用以下清单评估您的企业现状。每一项未勾选的内容，都代表一个需要优先关注的领域。

- [ ] 我们制定了书面政策，明确禁止一切形式的骚扰、虐待和歧视——并以所有工人能够理解的语言进行了传达
- [ ] 主管和生产线领班已接受关于尊重式管理和冲突降温的实用培训
- [ ] 工人拥有多种便捷的举报渠道——包括匿名举报选项
- [ ] 我们积极监测早期预警信号：考勤规律、各部门人员流动、申诉趋势和班次分配
- [ ] 当收到投诉时，我们遵循一致、保密的调查程序——即便涉及主管或把关者
- [ ] 与招聘中介机构、保安公司、宿舍运营商和运输服务商签订的合同中包含了反骚扰要求
- [ ] 我们定期审查投诉数据和人员流动趋势，以识别系统性风险

延伸阅读：ILO Violence and Harassment Convention No. 190 · UN Guiding Principles on Business and Human Rights · OECD Due Diligence Guidance

联系我们：

info@themekongclub.org
电子邮件

www.themekongclub.org
网站

MEKONG CLUB