基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.
電話 Tel: (852) 2861 0283　電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk
傳真 Fax: (852) 2520 0438　網址 Website: www.cfsc.org.hk

媒體報導

日期：　2011 年 12 月 19 日 (星期一)
資料來源：　am730 - 新聞 P.24
標題：　**閹尖挑剔小心眼 女顧客麻煩勝男士**
參考網址：　http://www1.am730.com.hk/old_issue/issue/2011/201112/20111219/default1.html

新聞 News P.24 2011.12.19 MON

閹尖挑剔小心眼

女顧客麻煩勝男士

本地

「顧客永遠是對的」可謂是服務業的金科玉律，但有調查發現服務業員工不時遇上提出無理要求的「麻煩顧客」，部分甚至遭到大聲辱罵，承受極大壓力。有立法會議員認為，港人維護自身權益的觀念不斷膨脹，已到達濫用的地步。

(資料圖片)

「盈力僱員服務顧問」管理顧問孫立民(圓圓)表示，在10月訪問了500名服務業員工，了解他們眼中「麻煩顧客」的特徵。結果發現，提出無理要求(27.2%)、大聲辱罵(25.8%、表)，以及對服務或貨品諸多挑剔(24.6%)是「麻煩顧客」的主要特徵。他舉例指，有顧客曾經將餸菜吃到一半，才指不合口味要求更換，甚至有人要求更換已穿著過的泳衣等。

服務業員工遭辱罵金句
你可唔可以陪我一晚
祝你俾車車死
你做收銀咁無出色，睇你做死一世
你經理個位，係唔係買返嚟㗎
你有飯食都係我俾你

調查又發現，在認為性別與麻煩程度有關的受訪者中，高達八成一人認為女性顧客較男性麻煩，主要因為她們較「閹尖」、「挑剔」，以及「小心眼」；而認為男性顧客較「麻煩」的則因他們多表現「固執」及「粗魯」。至於港客與內地客的麻煩程度則相若。

黃國健：港人缺乏體諒

工聯會立法會議員黃國健表示，現時港人缺乏體諒，動輒以維護權益為由，肆意提出無理要求，服務業員工稍有不從便訴諸投訴，形容這種維護權益的風氣已達到「濫用」的地步。他又指，前線員工為保飯碗，一般只會忍氣吞聲，建議當局加強教育，減少市民濫用消費者權益。

香港九龍觀塘翠屏道3號
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.
電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk
傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk

「顧客永遠是對的」可謂是服務業的金科玉律，但有調查發現服務業員工不時遇上提出無理要求的「麻煩顧客」，部分甚至遭到大聲辱罵，承受極大壓力。有立法會議員認為，港人維護自身權益的觀念不斷膨脹，已到達濫用的地步。

「盈力僱員服務顧問」管理顧問孫立民(圓圖)表示，在 10 月訪問了 500 名服務業員工，了解他們眼中「麻煩顧客」的特徵。結果發現，提出無理要求(27.2%)、大聲辱罵(25.8%、表)，以及對服務或貨品諸多挑剔(24.6%)是「麻煩顧客」的主要特徵。他舉例指，有顧客曾經將　菜吃到一半，才指不合口味要求更換，甚至有人要求更換已穿著過的泳衣等。
調查又發現，在認為性別與麻煩程度有關的受訪者中，高達八成一人認為女性顧客較男性麻煩，主要因為她們較「閹尖」、「挑剔」，以及「小心眼」；而認為男性顧客較「麻煩」的則因他們多表現「固執」及「粗魯」。至於港客與內地客的麻煩程度則相若。

黃國健：港人缺乏體諒
工聯會立法會議員黃國健表示，現時港人缺乏體諒，動輒以維護權益為由，肆意提出無理要求，服務業員工稍有不從便訴諸投訴，形容這種維護權益的風氣已達到「濫用」的地步。他又指，前線員工為保飯碗，一般只會忍氣吞聲，建議當局加強教育，減少市民濫用消費者權益。

- 完 -