



平等機會委員會  
EQUAL OPPORTUNITIES COMMISSION



www.eoc.org.hk



(852) 2511 8211



6972566616538 (供有聽覺或語言障礙人士使用)



香港黃竹坑香葉道41號16樓

## 良好管理常規系列： 《性別歧視條例》

### 招聘規劃

## 紀律處分及申訴 ／ 投訴處理

無論機構屬哪一個行業，無論規模和架構如何，都應制定清晰的投訴處理程序，以處理有關性別、婚姻狀況、懷孕及餵哺母乳歧視的投訴，以及有關性騷擾和餵哺母乳騷擾的投訴。制定明確的處理程序，不但可使僱員放心，其歧視或騷擾投訴會獲得認真處理，同時可讓僱主按照一致的程序處理申訴。



### 法例規定

《性別歧視條例》沒有規定任何特定類型的投訴處理程序，僱主可以靈活設計制度，以切合其機構的規模、架構及資源。

然而，建議僱主在執行員工處分程序時，應對不同性別的人士一視同仁。此外，僱主宜建立一套讓員工申訴的程序，包括指派人員負責處理機構內有關《性別歧視條例》的投訴。這些程序應在制訂後通知所有員工，並不時檢討。僱主亦應確保僱主根據《性別歧視條例》真誠地採取某種行動後，受到的待遇不會比其他員工為差，例如遭受處分或解僱。



# 申訴及投訴程序的主要元素

設計申訴/投訴處理程序時需考慮以下五個主要元素：

## 元素1：清晰並容易取得的申訴程序

僱主應以淺白文字制定清晰程序，述明每一個步驟。僱主應把有關資料納入機構指南、人事手冊、機構內聯網或僱傭合約，確保所有僱員均可直接取得有關資料。

## 元素2：聯絡人員

通知所有職員負責接收投訴的指定人員，例如主管或人事部職員，以確保僱員知悉當欲投訴時應該聯絡誰人。

## 元素3：非正式及正式程序

應制定非正式或正式程序，讓投訴人選擇如何作出申訴。

**非正式程序**只適合所有有關各方同意透過溝通，進行討論以解決投訴的情況，過程應以修補破裂關係和迅速處理申訴為目的。

**正式程序**會對投訴進行全面調查，包括與有關各方個別會面、詳細記錄陳述書、擬備結果報告書和作出紀律處分。

## 元素4：採取適當行動的決定

僱主需決定進行全面調查後是否採取任何行動，例如進行紀律處分或採取預防措施。紀律處分可以是作出道歉、發出警告、扣發福利、調職、降級或解僱。

僱主應把所採取的行動和理由以書面通知有關各方；亦應通知投訴人，如他／她不滿意結果，有權在該階段提出上訴。

## 元素5：記錄在案

準確記錄所有投訴的全部細節，有助僱主有效找出問題所在，並積極採取措施預防工作場所出現歧視行為。

## 良好常規



在指定時限內迅速回應投訴。



認真處理所有歧視和騷擾投訴，仔細評估證據及確保投訴人不會因提出投訴而受害。



把資料保密，按「有需要知道」的原則只向有關方面披露投訴細節。



讓所有有關各方有充足機會解釋其對事件的說法，並在整個調查過程中保持不偏不倚。



讓所有有關各方知悉調查進展和結果。



把報稱事件細節和調查結果準確記錄在案。