

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

## 平等機會委員會第 133 次會議 會議記錄

日期：2021 年 12 月 16 日 (星期四)

時間：下午 2 時 30 分

地點：平等機會委員會會議廳

### 出席者

朱敏健先生, IDS

主席

陳麗群女士, MH

陳麗雲教授, JP

趙文宗教授

蔡懿德女士

高德蘭博士

高朗先生

藍建中先生

梁世民醫生, BBS, JP

(以電話會議方式與會)

謝偉鴻博士

唐安娜女士

利哲宏博士, MH

(以電話會議方式與會)

朱崇文博士

秘書

行政總監 (營運)

### 因事未能出席者

鄭泳舜議員, MH, JP

何超蓮女士, BBS

曾志文女士

黃梓謙先生

嚴楚碧女士

### 列席者

陸志祥先生

行政總監 (執行)

李錦雄先生

機構規劃及服務總監

蕭傑雄先生

投訴事務總監

林潔儀小姐

政策、研究及訓練主管

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

王珊娜女士  
姜瑞昌先生

機構傳訊主管

署理總平等機會主任

( 服務及人力資源發展 )

} 只參與討論  
議程第 3 項

余慧玲小姐  
凌燕霞女士  
李式儉先生  
歐世民先生

高級平等機會主任 ( 行政及人事 )

平等機會主任 ( 行政及人事 )

精確環球諮詢有限公司

精確環球諮詢有限公司

} 只參與討論  
議程第 3 項

## I. 引言

1. 主席歡迎所有平機會委員 ( 委員 ) 出席第 133 次會議。主席表示梁世民醫生及利哲宏博士會以電話會議方式與會，高朗先生會於約下午 3 時 30 分離開會議，另外鄭泳舜議員、何超羣女士、曾志文女士、黃梓謙先生及嚴楚碧女士因未能出席會議致歉。

2. 主席表示沒有特別事項需要向傳媒宣布，因此會後將不舉行傳媒發布會。

3. 主席提議首先討論議程第 3 項的「平機會處理投訴及查詢服務的效率與效益調查 2021 的結果」，以便負責進行這項調查的外聘顧問公司「精確環球諮詢有限公司」(「精確」)的代表，可以於此項議程討論完畢後先行離開會議。各委員表示同意。

## II. 新議程項目

### 平機會處理投訴及查詢服務的效率與效益調查 2021 的結果

( EOC 文件 13/2021 ; 議程第 3 項 )

4. 主席歡迎精確的代表李式儉先生和歐世民先生出席會議，報告 EOC 文件 13/2021 所載述，就平機會於 2020 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日期間的處理投訴及查詢服務進行效率與效益調查 ( 2021 年調查 ) 的主要結果。

5. 高級平等機會主任 ( 行政及人事 )向委員簡述有關進行 2021 年調查的背景。各委員備悉平機會自 2009 年起每年進行調查，以收集投訴及查詢服務使用者的意見。調

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

查結果於每年 12 月的平機會定期會議上向管治委員會報告，以供委員會參閱。考慮到政府效率促進組於 2011 年在其研究平機會處理投訴程序中的建議，平機會自此聘用獨立顧問公司進行有關調查。按平機會管治委員會的建議，這項縱向調查由 2016 年起已改為每兩年進行一次，以提高成本效益。上一次調查在 2019 年進行（2019 年調查），並於第 128 次平機會會議上向委員報告該調查的結果。於該會議上，各委員建議日後可在適當情況下使用其他調查方法，例如深入訪談和神秘顧客。

6. 各委員備悉，平機會按照《採購物品及服務手冊》訂定的採購程序進行競爭性招標，經遴選後委託精確為獨立調查顧問公司進行 2021 年調查。籌劃 2021 年調查時，充分審視了不同調查方法的效用和其他考慮因素後修訂了調查模式。所考慮的因素包括有需要取得可比較的意見作縱向分析，以及加入按 2019 年進行的平機會「管治、管理架構及投訴處理程序檢討」的建議，於處理投訴及查詢時採用「以受害人為本的方針」相關的調查項目。此外，2021 年調查也重新進行曾於 2015 年調查中採用過的深入訪談方法以收集定質意見，使分析更為全面。

*(高德蘭博士此時加入會議。)*

7. 各委員備悉，平機會細心考慮神秘顧客的方法後，認為不適用於平機會的調查。若為了測試用途而就投訴 / 查詢虛構歧視情況，或會造成道德問題，以及扭曲真實情況。提出投訴者須提供真實的個人資料（姓名及香港身份證號碼），受僱的神秘顧客可能不願意在測試過程中披露這些資料。神秘顧客通常在測試備有統一的預設規程的服務才會有效，但是平機會的查詢及投訴處理服務的各個個案情況不盡相同，服務質素主要因職員分析個案細節的能力而異，而並非在於職員的人際關係 / 溝通技巧。因此，以神秘顧客進行測試並不合適，而且一直以來只有少量指平機會職員無禮或態度欠佳的投訴。此外，若採用此調查方法，可能會引起員工的負面情緒，導致平機會和員工之間產生不信任。

8. 李式儉先生向委員概述 2021 年調查的調查過程和所得結果的主要重點，包括影響使用者對平機會投訴處理及查詢服務的整體滿意程度評分的關鍵因素，以及日後可改善之處。各委員備悉，就平機會服務的整體滿意程度而言，2021 年調查與 2019 年調查相比，雖然答辯人的評分（2021 年：7.08 分；2019 年：7.24 分）和查詢者的評分（2021 年：6.04 分；2019 年：6.25 分）輕微下降，但投訴人的評分整體上維持於相同水平（2021

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

年：5.18 分；2019 年：5.18 分）。答辯人及查詢者的評分下降在統計學上而言並不顯著，因此並不顯示有任何趨勢。

9. 各委員備悉，在經修訂的調查模式中，有七項工作表現特徵關乎以受害人為本的方針的因素。而透過逐步線性迴歸分析以審視不同服務方面對使用者的整體滿意程度的影響後，結果顯示「服務使用者的情緒得到合適的照顧」（以受害人為本的方針的現有項目）是影響所有三類服務使用者（即投訴人、答辯人和查詢者）的整體滿意程度的最關鍵因素。

10. 各委員備悉，精確與 14 名服務使用者及兩名平機會職員進行了 16 個深入訪談，以找出平機會投訴處理及查詢服務可持續改善之處。從深入訪談收集意見的摘要載於 EOC 文件 13/2021 的附錄 8，建議可改善之處則於會上向委員講述。

11. 各委員欣賞平機會進行調查以期改善服務。一名委員是上文第 6 段提及的檢討委員會的其中一名成員，負責督導檢討和提出「以受害人為本的方針」，他表示高興知悉 2021 年調查納入與「以受害人為本的方針」相關的項目，但認為使用者的整體滿意程度在這次調查中似乎有所下跌。李式儉先生回應時引述 2015 年的調查結果，解釋這一類有關公共服務的調查容易受社會負面民情影響。2021 年調查的整體評分，普遍受 2019 年年中開始的社會運動及接著爆發的新冠肺炎疫情影響。他補充，使用者對平機會服務的整體滿意程度，在統計學上與往年的調查結果大致相同，要獲得或維持目前水平的評分並非易事。若與某海外聲譽良好的同類型機構於 2016 年進行的意見調查（唯一可供參考的同類調查）所得結果比較，平機會的評分已經很理想。

12. 另一名委員表示在過去兩年，社會矛盾嚴重，因社會怨氣而引發大量投訴及查詢，在此情況下整體滿意程度仍然可以維持相若水平，他對此表示欣慰。他贊同顧問公司的建議，應進一步提升平機會職員的溝通質素和顯示同理心的技巧。他亦建議若個案的結果暗淡，可由較高級的職員與服務使用者溝通，原因是他們經驗較豐富，懂得如何顧及使用者的情緒和關注。

13. 關於調查方法的問題，李式儉先生回應，表示調查是採用三套不同的問卷供投訴人、答辯人及查詢者回答，相關問卷分別載於 EOC 文件 13/2021 的附錄 1、2 及 3。高級平等機會主任（行政及人事）補充，除非其投訴個案仍未完結，曾投訴平機會服務及

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

/ 或職員的服務使用者亦獲邀參與 2021 年調查，

14. 主席回應一名委員的意見，表示留意到有很大比重的服務使用者會向其他人推薦平機會服務，這一點清晰顯示他們信任平機會的服務。

(高朗先生此時離開會議。)

15. 就平機會近年向職員提供的培訓計劃，署理總平等機會主任 (服務及人力資源發展)告知各委員，自 2017 年起共舉行了十個工作坊 / 培訓計劃，以提高職員的敏感度、溝通及同理心技巧，合共有超過 315 人次參加。從參加者及其上司收集所得意見顯示，大部分預期培訓可帶來的影響以及提升技巧和知識等目標均能達到，而且成果顯著。關於這一點，服務使用者對平機會服務和職員的投訴在培訓計劃進行後逐步下跌，而且大部分投訴個案並不成立。各委員備悉平機會辦事處會因應 2021 年調查建議可作改善之處，繼續為職員專設培訓計劃。

16. 至於調查能如何評估平機會服務的最佳效率及效益，李式儉先生解釋服務使用者的相關意見已在他們回答問題的回應中具體反映。例如，投訴人需回答的其中一題問題是，他們是否同意歧視投訴已在平機會承諾的指定時間內獲確認和處理，例如在三個工作天內發出認收投訴書面通知；在五個工作天內與有意投訴的人士會面。

17. 主席多謝各委員的寶貴意見，並表示 2021 年調查甚具參考價值，讓平機會進一步改善處理投訴和查詢服務。平機會將適當地實施調查的改善建議。

(姜瑞昌先生、李式儉先及和歐世民先生此時離開會議。)

### III. 通過上次會議的記錄 (議程第 1 項)

#### 確認通過於 2021 年 9 月 16 日舉行的第 132 次會議的記錄

18. 第 132 次會議的會議記錄草擬本已於 2021 年 10 月 15 日發送予各委員，其後沒有收到修訂要求。委員確認通過 2021 年 10 月 15 日發出的會議記錄草擬本，無需修

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

訂。

## IV. 續議事項 ( 議程第 2 項 )

19. 先前的會議沒有續議事項需各委員在這次會議考慮。

## V. 新議程項目

### 平機會 25 周年紀念活動最後報告

( EOC 文件 14/2021 ; 議程第 4 項 )

20. 各委員備悉 EOC 文件 14/2021 所載，平機會 25 周年紀念的活動和計劃的最後報告。

### 主席季度報告

( EOC 文件 15/2021 ; 議程第 5 項 )

21. 主席重點講述 EOC 文件 15/2021 所載，在 2021 年 9 月至 12 月的重要工作。

22. 各委員備悉 2021 年 11 月 11 日舉行了新聞發布會，公布「平等機會意識公眾意見調查 2021」的結果。調查涉及公眾對於與殘疾有關事宜的看法，有助平機會繼續處理，包括透過修例建議，改善暢達程度的問題。主席進一步表示，社會上對於採取適當措施，以應對漸趨普遍的年齡歧視問題的訴求越來越大。平機會可因應調查結果，日後就這方面進一步進行調查，以便更加了解市民對年齡歧視的意見。

23. 各委員亦備悉，市民十分關注政府的防疫措施，例如自 2021 年 12 月初起進入所有處所，須按照《預防及控制疾病（規定及指示）（業務及處所）規例》使用「安心出行」應用程式。有多個關注團體向平機會表達了對此事的意見和關注。為方便政府跟進事件，平機會主動總結了有關意見，並轉達相關決策局，包括食物及衛生局、創新及科技局，以及勞工及福利局。政府迅速給予回應，提供應對問題的相關資訊和技術資料，以及政府構思的對策，例如為有需要人士提供手提裝置，以便社會更能廣泛使用「安心

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

出行」應用程式。主席歡迎政府就有關事宜向平機會給予正面迅速的回應。

24. 各委員也備悉，平機會今年較早時候向政府建議修例禁止在香港的香港人與內地人之間的歧視，政府對此事的反應正面。此外，各委員也欣悉政府一直爭取在本屆政府任期完結前，為此定立提供新增保障的時間表。主席告知各委員，為落實禁止族內種族歧視、騷擾和使人受害的法律保障，他會與包括相關非政府組織在內的持份者會面，向他們講述建議法例修訂的內容。

25. 各委員備悉在一項與 CareER 合作的顧問項目中，行政總監 ( 營運 ) 與政策、研究及訓練主管一直擔任知識夥伴的角色，制定傷健共融指數( Disability Inclusion Index ) 和製作香港僱主支援工具套。近日，《種族多元共融僱主約章》的簽署機構突破了 200 間。

26. 各委員備悉 EOC 文件 15/2021 的內容。

( 趙文宗教授此時離開會議。 )

### 法律及投訴專責小組；社會參與及宣傳專責小組；政策、研究及培訓專責小組和行政及財務專責小組報告

( EOC 文件 16/2021 ；議程第 6 項 )

27. EOC 文件 16/2021 載述平機會四個專責小組於 2021 年 10 月至 11 月期間，所舉行會議中提出的重要事宜及作出的決定。

28. 一名委員問及牽涉一名平機會前僱員與平機會的勞資審裁處個案 ( LBTC2371/2018 ) 的情況，行政總監 ( 執行 )表示高等法院批准了平機會的上訴申請許可，撤銷了勞資審裁處的裁決，並命令申索人向平機會支付上訴的訟費。申索人已償還平機會之前支付的賠償，平機會正向申索人追討因上訴而支付的訟費。

29. 各委員備悉 EOC 文件 16/2021 的內容。

### 平機會 2022 年暫定開會日期

( EOC 文件 17/2021 ；議程第 7 項 )

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

30. 各委員備悉載於 EOC 文件 17/2021 的 2022 年暫定開會日期。

## VI. 其他事項

### 平機會的周年員工聚會

31. 機構規劃及服務總監提及較早時候向委員發信，邀請各人參加於 2022 年 1 月 21 日舉行的平機會周年員工聚會，地點是雅格酒店（平機會辦事處隔鄰的全新酒店）。他告知各委員，聚會以半自助餐形式舉行，屆時會頒發長期服務獎和退休紀念獎紀念品，並有幸運抽獎。各委員備悉聚會主要由平機會高層管理人員贊助，另由員工福利基金資助。機構規劃及服務總監感謝已確認會出席並贊助幸運抽獎禮物的委員，並歡迎仍未回覆的委員在時間許可的情況下抽空出席。

[ 會後備註：鑑於最近疫情反彈，員工聚會暫定改為 2022 年 3 月 4 日舉行。 ]

### 平機會 2022 年年曆卡

32. 機構傳訊主管在會上展示平機會 2022 年年曆卡，並介紹新增特色。為配合平機會最近推出用作網上宣傳及推廣的社交媒體平台，年曆卡上印有二維碼，可快速連接至平機會的社交媒體平台及年報。各委員備悉立法會很可能於 2022 年 1 月底通過平機會 2020-21 年度年報，通過後年報將會上載至互聯網。

33. 無其他事項，會議於下午 4 時 25 分結束。

## VII. 下次開會日期

34. 下次定期會議定於 2022 年 3 月 17 日 (星期四) 下午 2 時 30 分舉行。

---

平等機會委員會  
2022 年 1 月