

# 限阅文件

( 已批准作公开发布 )

## 平等机会委员会第 133 次会议 会议记录

日期：2021 年 12 月 16 日 ( 星期四 )

时间：下午 2 时 30 分

地点：平等机会委员会会议厅

### 出席者

朱敏健先生, IDS

主席

陈丽群女士, MH

陈丽云教授, JP

赵文宗教授

蔡懿德女士

高德兰博士

高朗先生

蓝建中先生

梁世民医生, BBS, JP

( 以电话会议方式与会 )

谢伟鸿博士

唐安娜女士

利哲宏博士, MH

( 以电话会议方式与会 )

朱崇文博士

秘书

行政总监 ( 营运 )

### 因事未能出席者

郑泳舜议员, MH, JP

何超邇女士, BBS

曾志文女士

黄梓谦先生

严楚碧女士

### 列席者

陆志祥先生

行政总监 ( 执行 )

李锦雄先生

机构规划及服务总监

萧杰雄先生

投诉事务总监

林洁仪小姐

政策、研究及训练主管

# 限阅文件

( 已批准作公开发布 )

王珊娜女士  
姜瑞昌先生

机构传讯主管

署理总平等机会主任  
( 服务及人力资源发展 )

} 只参与讨论  
议程第 3 项

余慧玲小姐  
凌燕霞女士  
李式俭先生  
欧世民先生

高级平等机会主任 ( 行政及人事 )

平等机会主任 ( 行政及人事 )

精确环球咨询有限公司  
精确环球咨询有限公司

} 只参与讨论  
议程第 3 项

## I. 引言

1. 主席欢迎所有平机会委员 ( 委员 ) 出席第 133 次会议。主席表示梁世民医生及利哲宏博士会以电话会议方式与会，高朗先生会于约下午 3 时 30 分离开会议，另外郑泳舜议员、何超邨女士、曾志文女士、黄梓谦先生及严楚碧女士因未能出席会议致歉。

2. 主席表示没有特别事项需要向传媒宣布，因此会后将不举行传媒发布会。

3. 主席提议首先讨论议程第 3 项的「平机会处理投诉及查询服务的效率与效益调查 2021 的结果」，以便负责进行这项调查的外聘顾问公司「精确环球咨询有限公司」(「精确」)的代表，可以于此项议程讨论完毕后先行离开会议。各委员表示同意。

## II. 新议程项目

### 平机会处理投诉及查询服务的效率与效益调查 2021 的结果

( EOC 文件 13/2021 ; 议程第 3 项 )

4. 主席欢迎精确的代表李式俭先生和欧世民先生出席会议，报告 EOC 文件 13/2021 所载述，就平机会于 2020 年 8 月 1 日至 2021 年 7 月 31 日期间的处理投诉及查询服务进行效率与效益调查 ( 2021 年调查 ) 的主要结果。

5. 高级平等机会主任 ( 行政及人事 )向委员简述有关进行 2021 年调查的背景。各委员备悉平机会自 2009 年起每年进行调查，以收集投诉及查询服务使用者的意见。调

## 限阅文件

( 已批准作公开发布 )

查结果于每年 12 月的平机会定期会议上向管治委员会报告，以供委员会参阅。考虑到政府效率促进组于 2011 年在其研究平机会处理投诉程序中的建议，平机会自此聘用独立顾问公司进行有关调查。按平机会管治委员会的建议，这项纵向调查由 2016 年起已改为每两年进行一次，以提高成本效益。上一次调查在 2019 年进行（2019 年调查），并于第 128 次平机会会议上向委员报告该调查的结果。于该会议上，各委员建议日后可在适当情况下使用其他调查方法，例如深入访谈和神秘顾客。

6. 各委员备悉，平机会按照《采购物品及服务手册》订定的采购程序进行竞争性招标，经遴选后委托精确为独立调查顾问公司进行 2021 年调查。筹划 2021 年调查时，充分审视了不同调查方法的效用和其他考虑因素后修订了调查模式。所考虑的因素包括有需要取得可比较的意见作纵向分析，以及加入按 2019 年进行的平机会「管治、管理架构及投诉处理程序检讨」的建议，于处理投诉及查询时采用「以受害人为本的方针」相关的调查项目。此外，2021 年调查也重新进行曾于 2015 年调查中采用过的深入访谈方法以收集定质意见，使分析更为全面。

( 高德兰博士此时加入会议。 )

7. 各委员备悉，平机会细心考虑神秘顾客的方法后，认为不适用于平机会的调查。若为了测试用途而就投诉 / 查询虚构歧视情况，或会造成道德问题，以及扭曲真实情况。提出投诉者须提供真实的个人资料（姓名及香港身份证号码），受雇的神秘顾客可能不愿意在测试过程中披露这些资料。神秘顾客通常在测试备有统一的预设规程的服务才会有效，但是平机会的查询及投诉处理服务的各个个案情况不尽相同，服务质素主要因职员分析个案细节的能力而异，而并非在于职员的人际关系 / 沟通技巧。因此，以神秘顾客进行测试并不合适，而且一直以来只有少量指平机会职员无礼或态度欠佳的投诉。此外，若采用此调查方法，可能会引起员工的负面情绪，导致平机会和员工之间产生不信任。

8. 李式俭先生向委员概述 2021 年调查的调查过程和所得结果的主要重点，包括影响使用者对平机会投诉处理及查询服务的整体满意程度评分的关键因素，以及日后可改善之处。各委员备悉，就平机会服务的整体满意程度而言，2021 年调查与 2019 年调查相比，虽然答辩人的评分（2021 年：7.08 分；2019 年：7.24 分）和查询者的评分（2021 年：6.04 分；2019 年：6.25 分）轻微下降，但投诉人的评分整体上维持于相同水平（2021 年：5.18 分；2019 年：5.18 分）。答辩人及查询者的评分下降在统计学上而言并不显

## 限阅文件

( 已批准作公开发布 )

著，因此并不显示有任何趋势。

9. 各委员备悉，在经修订的调查模式中，有七项工作表现特征关乎以受害人为本的方针的因素。而透过逐步线性回归分析以审视不同服务方面对使用者的整体满意程度的影响后，结果显示「服务使用者的情绪得到合适的照顾」（以受害人为本的方针的现有项目）是影响所有三类服务使用者（即投诉人、答辩人和查询者）的整体满意程度的最关键因素。

10. 各委员备悉，精确与 14 名服务使用者及两名平机会职员进行了 16 个深入访谈，以找出平机会投诉处理及查询服务可持续改善之处。从深入访谈收集意见的摘要载于 EOC 文件 13/2021 的附录 8，建议可改善之处则于会上向委员讲述。

11. 各委员欣赏平机会进行调查以期改善服务。一名委员是上文第 6 段提及的检讨委员会的其中一名成员，负责督导检讨和提出「以受害人为本的方针」，他表示高兴知悉 2021 年调查纳入与「以受害人为本的方针」相关的项目，但认为使用者的整体满意程度在这次调查中似乎有所下跌。李式俭先生回应时引述 2015 年的调查结果，解释这一类有关公共服务的调查容易受社会负面民情影响。2021 年调查的整体评分，普遍受 2019 年年中开始的社会运动及接着爆发的新冠肺炎疫情影响。他补充，使用者对平机会服务的整体满意程度，在统计学上与往年的调查结果大致相同，要获得或维持目前水平的评分并非易事。若与某海外声誉良好的同类型机构于 2016 年进行的意见调查（唯一可供参考的同类调查）所得结果比较，平机会的评分已经很理想。

12. 另一名委员表示在过去两年，社会矛盾严重，因社会怨气而引发大量投诉及查询，在此情况下整体满意程度仍然可以维持相若水平，他对此表示欣慰。他赞同顾问公司的建议，应进一步提升平机会职员的沟通质素和显示同理心的技巧。他亦建议若个案的结果暗淡，可由较高级的职员与服务使用者沟通，原因是他们经验较丰富，懂得如何顾及使用者的情绪和关注。

13. 关于调查方法的问题，李式俭先生回应，表示调查是采用三套不同的问卷供投诉人、答辩人及查询者回答，相关问卷分别载于 EOC 文件 13/2021 的附录 1、2 及 3。高级平等机会主任（行政及人事）补充，除非其投诉个案仍未完结，曾投诉平机会服务及 / 或职员的服务使用者亦获邀参与 2021 年调查，

## 限阅文件

( 已批准作公开发布 )

14. 主席回应一名委员的意见，表示留意到有很大比重的服务使用者会向其他人推荐平机会服务，这一点清晰显示他们信任平机会的服务。

( 高朗先生此时离开会议。 )

15. 就平机会近年向职员提供的培训计划，署理总平等机会主任( 服务及人力资源发展 )告知各委员，自 2017 年起共举行了十个工作坊 / 培训计划，以提高职员的敏感度、沟通及同理心技巧，合共有超过 315 人次参加。从参加者及其上司收集所得意见显示，大部分预期培训可带来的影响以及提升技巧和知识等目标均能达到，而且成果显著。关于这一点，服务使用者对平机会服务和职员的投诉在培训计划进行后逐步下跌，而且大部分投诉个案并不成立。各委员备悉平机会办事处会因应 2021 年调查建议可作改善之处，继续为职员专设培训计划。

16. 至于调查能如何评估平机会服务的最佳效率及效益，李式俭先生解释服务使用者的相关意见已在他们回答问题的回应中具体反映。例如，投诉人需回答的其中一题问题是，他们是否同意歧视投诉已在平机会承诺的指定时间内获确认和处理，例如在三个工作天内发出认收投诉书面通知；在五个工作天内与有意投诉的人士会面。

17. 主席多谢各委员的宝贵意见，并表示 2021 年调查甚具参考价值，让平机会进一步改善处理投诉和查询服务。平机会将适当地实施调查的改善建议。

( 姜瑞昌先生、李式俭先及和欧世民先生此时离开会议。 )

### III. 通过上次会议的记录 ( 议程第 1 项 )

#### 确认通过于 2021 年 9 月 16 日举行的第 132 次会议的记录

18. 第 132 次会议的会议记录草拟本已于 2021 年 10 月 15 日发送予各委员，其后没有收到修订要求。委员确认通过 2021 年 10 月 15 日发出的会议记录草拟本，无需修订。

## 限阅文件

( 已批准作公开发布 )

### IV. 续议事项 ( 议程第 2 项 )

19. 先前的会议没有续议事项需各委员在这次会议考虑。

### V. 新议程项目

#### 平机会 25 周年纪念活动最后报告

( EOC 文件 14/2021 ; 议程第 4 项 )

20. 各委员备悉 EOC 文件 14/2021 所载，平机会 25 周年纪念的活动和计划的最后报告。

#### 主席季度报告

( EOC 文件 15/2021 ; 议程第 5 项 )

21. 主席重点讲述 EOC 文件 15/2021 所载，在 2021 年 9 月至 12 月的重要工作。

22. 各委员备悉 2021 年 11 月 11 日举行了新闻发布会，公布「平等机会意识公众意见调查 2021」的结果。调查涉及公众对于与残疾有关事宜的看法，有助平机会继续处理，包括透过修例建议，改善畅达程度的问题。主席进一步表示，社会上对于采取适当措施，以应对渐趋普遍的年龄歧视问题的诉求越来越大。平机会可因应调查结果，日后就这方面进一步进行调查，以便更加了解市民对年龄歧视的意见。

23. 各委员亦备悉，市民十分关注政府的防疫措施，例如自 2021 年 12 月初起进入所有处所，须按照《预防及控制疾病（规定及指示）（业务及处所）规例》使用「安心出行」應用程式。有多个关注团体向平机会表达了对此事的意见和关注。为方便政府跟进事件，平机会主动总结了有关意见，并转达相关决策局，包括食物及卫生局、创新及科技局，以及劳工及福利局。政府迅速给予回应，提供应对问题的相关资讯和技术资料，以及政府构思的对策，例如为有需要人士提供手提装置，以便社会更能广泛使用「安心出行」應用程式。主席欢迎政府就有关事宜向平机会给予正面迅速的回应。

## 限阅文件

( 已批准作公开发布 )

24. 各委员也备悉，平机会今年较早时候向政府建议修例禁止在香港的香港人与内地人之间的歧视，政府对此事的反应正面。此外，各委员也欣悉政府一直争取在本届政府任期完结前，为此定立提供新增保障的时间表。主席告知各委员，为落实禁止族内种族歧视、骚扰和使人受害的法律保障，他会与包括相关非政府组织在内的持份者会面，向他们讲述建议法例修订的内容。

25. 各委员备悉在一项与 CareER 合作的顾问项目中，行政总监 ( 营运 ) 与政策、研究及训练主管一直担任知识伙伴的角色。制定伤健共融指数 ( Disability Inclusion Index ) 和制作香港雇主支援工具套。近日，《种族多元共融雇主约章》的签署机构突破了 200 间。

26. 各委员备悉 EOC 文件 15/2021 的内容。

( 赵文宗教授此时离开会议。 )

### 法律及投诉专责小组；社会参与及宣传专责小组；政策、研究及培训专责小组和行政及财务专责小组报告

( EOC 文件 16/2021 ；议程第 6 项 )

27. EOC 文件 16/2021 载述平机会四个专责小组于 2021 年 10 月至 11 月期间，所举行会议中提出的重要事宜及作出的决定。

28. 一名委员问及牵涉一名平机会前雇员与平机会的劳资审裁处个案 ( LBTC2371/2018 ) 的情况，行政总监 ( 执行 )表示高等法院批准了平机会的上诉申请许可，撤销了劳资审裁处的裁决，并命令申索人向平机会支付上诉的讼费。申索人已偿还平机会之前支付的赔偿，平机会正向申索人追讨因上诉而支付的讼费。

29. 各委员备悉 EOC 文件 16/2021 的内容。

### 平机会 2022 年暂定开会日期

( EOC 文件 17/2021 ；议程第 7 项 )

30. 各委员备悉载于 EOC 文件 17/2021 的 2022 年暂定开会日期。

# 限阅文件

(已批准作公开发布)

## VI. 其他事项

### 平机会的周年员工聚会

31. 机构规划及服务总监提及较早时候向委员发信，邀请各人参加于 2022 年 1 月 21 日举行的平机会周年员工聚会，地点是雅格酒店（平机会办事处隔邻的全新酒店）。他告知各委员，聚会以半自助餐形式举行，届时会颁发长期服务奖和退休纪念奖纪念品，并有幸运抽奖。各委员备悉聚会主要由平机会高层管理人员赞助，另由员工福利基金资助。机构规划及服务总监感谢已确认会出席并赞助幸运抽奖礼物的委员，并欢迎仍未回复的委员在时间许可的情况下抽空出席。

[会后备注：鉴于最近疫情反弹，员工聚会暂定改为 2022 年 3 月 4 日举行。]

### 平机会 2022 年年历卡

32. 机构传讯主管在会上展示平机会 2022 年年历卡，并介绍新增特色。为配合平机会最近推出用作网上宣传及推广的社交媒体平台，年历卡上印有二维码，可快速连接至平机会的社交媒体平台及年报。各委员备悉立法会很可能于 2022 年 1 月底通过平机会 2020-21 年度年报，通过后年报将会上载至互联网。

33. 无其他事项，会议于下午 4 时 25 分结束。

## VII. 下次开会日期

34. 下次定期会议定于 2022 年 3 月 17 日 (星期四) 下午 2 时 30 分举行。

---

平等机会委员会  
2022 年 1 月