

限阅文件

(已批准作公开发布)

平等机会委员会第 140 次会议 会议记录

日期： 2023 年 12 月 21 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

郑泳舜议员, MH, JP

蔡懿德女士

周莉莉女士

高德兰博士

方文杰先生

蓝建中先生

梁世民医生, BBS, JP

马为首先生

谢伟鸿博士

唐安娜女士

涂淑怡女士

曾志文女士

利哲宏博士, MH

黄梓谦先生, JP

胡洁莹博士, JP

朱崇文博士

秘书

行政总监 (营运)

列席者

陆志祥先生

行政总监 (执行)

李锦雄先生

总监 (机构规划及服务)

萧杰雄先生

总监 (投诉事务)

陈洁贞小姐

主管 (机构传讯)

限阅文件

(已批准作公开发布)

文瑞麟先生
徐妤婷女士
梁锡禧先生
姜瑞昌先生
冯向泓先生
余慧玲小姐
凌燕霞女士

总法律主任
主管 (政策、研究及培训)
研究统筹经理 } 只参与议程第 3 项
署理总平等机会主任 (服务及人力资源发展) }
署理高级机构传讯经理 3 } 只参与议程
高级平等机会主任 (行政及人事) } 第 4 项
平等机会主任 (行政及人事)

I. 引言

1. 主席欢迎所有平机会管治委员会委员 (「委员」) 出席第 140 次会议。主席表示利哲宏博士会于稍后加入会议。由于所有委员皆出席这次会议，他邀请各委员待全体委员在席后合照。

II. 确认通过上次会议的记录 (议程第 1 项)

确认通过于 2023 年 9 月 21 日举行的第 139 次会议的记录

2. 于 2023 年 9 月 21 日举行的第 139 次会议的记录已于 2023 年 10 月 13 日发送予各委员，其后没有收到修订要求。各委员确认通过第 139 次的会议记录，无需修订。

III. 续议事项 (议程第 2 项)

3. 先前的会议没有续议事项需各委员在是次会议讨论。

IV. 新议程项目

2023 年度服务使用者意见调查 (查询处理 / 投诉处理) 研究主要结果

(EOC 文件 11/2023 ; 议程第 3 项)

限阅文件

(已批准作公开发布)

4. 主席向各委员简介 EOC 文件 11/2023 有关 2023 年度服务使用者意见调查 (查询处理 / 投诉处理) 研究 (「2023 年研究」) 主要结果的背景。

5. 各委员备悉，平机会按照审计署署长在 2009 年就平机会进行审计工作的建议，开始每一年进行研究，以收集投诉及查询服务使用者的意见。自 2012 年起，平机会按照政府效率促进组的意见，委聘外间机构进行研究。由于委员提出每年进行这类纵向研究并不符合成本效益，因此由 2016 年开始研究改为每两年进行。上一次研究在 2021 年进行，研究结果于 2021 年 12 月的管治委员会会议上向委员报告。平机会在 2023 年年初按照既定采购程序，委聘独立顾问公司进行 2023 年研究，结果精确环球咨询有限公司获聘进行研究。

(利哲宏博士此时加入会议。)

6. 研究统筹经理向委员汇报 2023 年研究的主要结果和观察。各委员备悉 2023 年研究所使用的问卷基于自 2012 年开始采用的问卷为蓝本，并纳入了投诉事务科和反性骚扰事务组的改良建议。2023 年研究收集了投诉人、答辩人及查询者对「关乎以受害人为本的因素」、「关乎环境的因素」及「关乎人的因素」三个方面共 16 项表现指标的意见。

7. 2023 年研究的数据收集工作于 2023 年 7 月 3 日至 10 月 19 日进行。共有 1 093 名服务使用者 (包括 242 名投诉人，80 名答辩人和 771 名查询者) 完成问卷研究，整体回应率为 50.9%。

8. 各委员备悉投诉人、答辩人及查询者在 2023 年研究中对平机会服务的整体平均评分均高于 2021 年研究，其中答辩人的整体平均评分升幅更加在统计学上属于显著。由此清楚可见，各类服务使用者的整体评分维持平稳，并有轻微上升趋势。

9. 在会否向其他人推荐平机会服务的方面，74.8% 投诉人、97.0% 答辩人及 86.6% 查询者表示「一定会」或「或者会」向其他人推荐平机会的服务。大部分会推荐的原因属关乎以受害人为本的因素 (例如在处理投诉 / 查询的过程中获得平机会职员专业的协助和建议、平机会职员给予清晰的解说和方向) 及关乎环境的因素 (例如平机会能够适时地处理查询、提出投诉的渠道便捷 (包括网上投诉表格) 和资讯清晰)。大部分不推荐的原因属关乎过程的因素 (例如平机会不能就投诉个案作出裁决或检控、平机会无权对被投诉一

限阅文件

(已批准作公开发布)

方作出惩处及 / 或指令其执行投诉方的要求) 及关乎人的因素(例如平机会职员未能提供专业法律意见) 。

10. 研究统筹经理总结表示，服务使用者在 2023 年研究中对平机会的投诉处理、查询服务及表现指标的整体评分，均比 2021 年研究结果显著上升。经采用逐步线性回归分析后，发现「客观持平」和「愿意聆听并理解服务使用者的需要」两项关乎以人为本的因素是影响整体评分的关键因素。为进一步提升服务使用者对平机会服务的正面评价，平机会日后可着重有关以受害人为本的因素，以期提升服务水平。

11. 一名委员赞赏平机会在投诉处理和查询服务方面获得正面评价，他建议研究可以由目前的相隔两年进行改为相隔三年进行，原因是(i)过往多年的同类研究结果均显示平机会的服务质素维持稳定和正面，每一次研究均核查数据上的转变，而数据差异通常在统计学上并不显著，就纵向研究观点而言似乎意义不大；(ii)数据须纳入政制及内地事务局的管制人员报告，然后提交立法会。这项全面研究的费用以公帑进行，从成本效益角度而言，有理据需要调整研究的间距时间；以及(iii)现今电话骗案猖獗，以电话方式进行访问可能会使服务使用者承受不受欢迎的压力和情绪，对服务使用者和平机会的形象均有负面影响。因此，平机会或须考虑是否仍需继续现时每隔两年进行研究以收集服务使用者意见的做法。

12. 另一名委员赞同建议，并补充指预计政府往后数年会量入为出，平机会的支出或须更具经济效益。他认为所节省的资源可用于其他提升服务的措施。

13. 一名委员支持相隔三年进行研究，以配合同样以三年为周期的平机会策略性工作规划；该工作规划也是每隔三年进行，新的工作规划会由 2024 年至 2026 年生效。

14. 所有委员欣悉平机会获得服务使用者的正面评价，而且鉴于过往研究一直显示服务使用者对平机会有正面评价，因此普遍同意研究宜采用三年间距时间以追踪服务使用者的意见。

15. 各委员也备悉，正如总监（投诉事务）所补充，平机会备有稳健的监察服务质素机制，其中一项是经修订的《内部执行程序手册 2023》，该手册就投诉事务科的日常运作提供了全面及最新的指引，以确保工作效率良好和本着以受害人为本的方针提供服务。同时，平机会设有既定机制，让服务使用者就平机会的服务和平机会职员的处理程序提出意见和投诉；此机制为平机会的投诉处理和查询处理服务持续提供定质和定量指标。具体

限阅文件

(已批准作公开发布)

而言，针对平机会职员的服务投诉一直处于低水平，而且大部分投诉均不成立。另一方面，机构规划及服务科按照收集所得意见，包括过往研究的结果，一直为员工举办专设培训课程，并提出系统性的和程序上的改善建议。

16. 研究统筹经理回应一名委员的查询，指 2023 年研究的方法与往年的研究一样，涵盖 2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日期间处理的调查和调停个案，以及已处理的查询。平机会透过信件、电邮、短信或电话，邀请于上述期间已完结投诉个案的所有投诉人和答辩人，以及投诉事务科或反性骚扰事务组的查询服务的使用者（「查询者」）参与 2023 年研究，有关服务使用者可选择是否参与 2023 年研究。从参与 2023 年研究的服务使用者的人口状况观察所得，与《种族歧视条例》和《家庭岗位歧视条例》有关的服务使用者人数，低于有关其余两条歧视条例的服务使用者人数，这一点与研究期内就《种族歧视条例》和《家庭岗位歧视条例》提出的投诉和查询数目较少一事吻合。此外，有相当比重的受访者达到大专或以上的教育程度。

17. 主席总结委员的意见和建议，表示委员原则上同意下一次研究会以三年间距的时间进行，但须视乎平机会管理层审视收集服务使用者采用的惯常机制后是否有进一步改善建议。平机会办事处会把最新修订的研究间距，通知政制及内地事务局。

18. 各委员备悉 EOC 文件 11/2023 的内容。

(研究统筹经理此时离开会议。)

(全体委员拍摄合照，会议中止 20 分钟。)

平机会策略性工作规划 2024-2026

(EOC 文件 12/2023；议程第 4 项)

19. EOC 文件 12/2023 讲述平机会在之后三年，即 2024 年至 2026 年，拟议的策略性工作规划（「工作规划」）。

20. 署理总平等机会主任（服务及人力资源发展）简述制定工作规划的背景。各委员备悉，为期一天的集思会于 2023 年 10 月 6 日在铜锣湾富豪香港酒店举行，共有 13 名委

限阅文件

(已批准作公开发布)

员以及 21 名管理小组和资深职员参加。参加者分成四组，在上午及下午时段进行讨论，就四条反歧视条例及平机会的未来发展提供宝贵意见和建议，以制定工作规划。

21. 主管 (机构传讯) 表示，平机会办事处拟备工作规划时，纳入了集思会上参加者在小组讨论和简报时表达的意见和建议，并考虑了香港的社会、经济及政治发展预计趋势，以及所带来的挑战和机遇。工作规划就 2024 年至 2026 年定立了六项策略目标，并在五个焦点范畴制定了 19 项优先工作项目。

22. 一名委员赞赏平机会不遗余力地推广种族平等，但他希望在中国语文学习方面有更具体的进展。为达到此目标，他建议平机会可(i)委托机构进行有关利用科技加强学校中文教学的研究；(ii)公开表扬采用创新科技和有效方法向少数族裔教授中文的学校；以及(iii)推动教育局以外的更高层次方面参与推动少数族裔的中文教学。主席表示平机会必定会继续推广种族平等，他亦承认即使为少数族裔中文学习投放更多资源，政策仍然有待改善。

23. 一名委员表示随着香港的少数族裔人口不断增长，需要更加致力于改善他们的教育和就业机会。他建议平机会应与相关持份者合作，探索少数族裔在学习中文作为第二语言方面遇到系统性问题的成因。

24. 一名委员备悉政府实际推行的政策，并非全部与平机会在研究报告提出的建议相符，因此建议平机会应把确保研究结果转化为政策措施定为策略目标。主席回复表示，平机会乐见行政长官 2023 年施政报告中提出更多有关少数族裔的政策措施，当中有不少与平机会多年来的倡议和建议吻合。行政总监 (营运)表示根据过往经验，具体实践研究结果和建议需时。平机会提出新的措施，通常不能立竿见影。他观察到即使是稍为更改政策方向，有时也可能需长达 10 至 15 年才能付诸实行，他以平机会建议在学校增设特殊教育需要统筹主任，以及在大学设立多元、平等和共融事务处为例说明。能够即时促使政策转变的研究只属极为少数，例如平机会某项研究指出中小学的反性骚扰政策严重不足，一年后中小学制定了有关政策的比率由 50% 增至 80%。主管 (政策、研究及培训)认同，表示平机会多年来一直倡议通用设计，最近才获批一次过拨款推行有关推广楼宇通用设计的嘉许计划。

25. 一名委员认为须从微观、中观及宏观层面解决少数族裔在学习中文方面的困难，方法应涵盖政策倡议、在学校推行政策，以及家长教师的支持。他亦备悉需要从更广泛的

限阅文件

(已批准作公开发布)

社会层面处理少数族裔融入社会事宜，原因是问题症结在于社会大众是否乐意接纳少数族裔。

26. 一名委员赞赏工作规划内容全面，为平机会未来三年定立清晰的路向。他备悉年龄歧视在香港十分普遍，这一点在平等机会意识公众意见调查 2021 也有提及，但工作规划似乎没有应对措施。主席回复表示，平机会只能就四条反歧视条例直接采取行动，因此不宜使用公帑或直接以法律手段处理年龄歧视问题。他表示平机会在职责所限的情况下，仍有法定职责检讨现有法例。平机会日后可采取较为间接的方法，审视能否透过现有法例，例如《残疾歧视条例》及《家庭岗位歧视条例》，处理有关年龄歧视的事宜。主管(政策、研究及培训)表示，平机会关注香港的年龄歧视问题，但她忆述审计署曾经询问平机会为何进行两项不属现有反歧视条例涵盖范围的研究项目。她补充，运用资源进行不属平机会职权范围的研究，可能会遭到公开批评。

27. 一名委员同意平机会不应越权行事，把资源用于现有反歧视法例以外的议题。就年龄歧视而言，他建议平机会探讨非正式途径，与立法会议员讨论议题。基本上，政府有责任牵头定立政策方向，并与包括立法机构在内的相关持份者达成共识。

28. 主席多谢各委员对工作规划的宝贵意见和建议，他表示工作规划将于 2023 年年底上载至平机会网页。此外，工作规划推行期间，通常每年约于三月向委员报告工作进展和结果。

29. 各委员通过 EOC 文件 12/2023。

(郑泳舜议员、署理总平等机会主任(服务及人力资源发展)及署理高级机构传讯经理 3 此时离开会议。)

主席季度报告

(EOC 文件 13/2023 ; 议程第 5 项)

30. 主席向各委员重点报告 EOC 文件 13/2023 所载，于 2023 年 9 月至 11 月期间的重要工作。

限阅文件

(已批准作公开发布)

31. 各委员备悉，2023 年 9 月初媒体广泛报道数间本地大学举办的迎新营接连发生涉嫌性骚扰事件，引发了公众对校园性骚扰问题的关注。为表达平机会对事件的深切关注，并解释《性别歧视条例》的具体保障，主席接受了多间媒体访问，包括香港电台第一台两个电台节目，以无线电视翡翠台的预录新闻节目《讲清讲楚》。

32. 各委员也备悉，平机会办事处于 2023 年 10 月 30 日举行新闻发布会，公布推出全港首份《如何支援残疾人士—餐饮服务通用设计实用指南》，并宣布计划推出通用设计嘉许计划 2024/25。平机会于 2023 年 11 月 22 日举办「在餐饮服务中应用无障碍科技」研讨会，推广使用无障碍科技以服务有不同需要的顾客，作为推出指南的后续活动。

33. 各委员备悉《种族多元共融雇主约章》签署机构数目过去数月稳定增长，现有大约 400 间。为继续在校园推广种族平等，新学年推出了 2023/24 种族友善校园嘉许计划及平等机会青年大使计划 2023/24。

34. 各委员备悉 EOC 文件 13/2023 的内容。

(蔡懿德女士此时离开会议。)

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 14/2023；议程第 6 项)

35. EOC 文件 14/2023 载述平机会四个专责小组最近于 2023 年 9 月至 11 月期间，举行会议时提出的重要事项及作出的决定。

36. 各委员备悉 EOC 文件 14/2023 的内容。

平机会 2024 年暂定开会日期

(EOC 文件 15/2023；议程第 7 项)

限阅文件

(已批准作公开发布)

37. 各委员备悉 EOC 文件 15/2023 所载的 2024 年暂定开会日期。

V. 其他事项

38. 无其他事项，会议于下午 5 时结束。

VI. 下次开会日期

39. 下次定期会议定于 2024 年 3 月 21 日 (星期四) 下午 2 时 30 分举行。

平等机会委员会

2024 年 1 月