

限閱文件

(已批准作公開發布)

平等機會委員會第 140 次會議 會議記錄

日期： 2023 年 12 月 21 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

鄭泳舜議員, MH, JP

蔡懿德女士

周莉莉女士

高德蘭博士

方文傑先生

藍建中先生

梁世民醫生, BBS, JP

馬為首先生

謝偉鴻博士

唐安娜女士

涂淑怡女士

曾志文女士

利哲宏博士, MH

黃梓謙先生, JP

胡潔瑩博士, JP

朱崇文博士

秘書

行政總監 (營運)

列席者

陸志祥先生

行政總監 (執行)

李錦雄先生

總監 (機構規劃及服務)

蕭傑雄先生

總監 (投訴事務)

陳潔貞小姐

主管 (機構傳訊)

限閱文件

(已批准作公開發布)

文瑞麟先生
徐妤婷女士
梁錫禧先生
姜瑞昌先生
馮向泓先生
余慧玲小姐
凌燕霞女士

總法律主任
主管 (政策、研究及培訓)
研究統籌經理 } 只參與議程第 3 項
署理總平等機會主任 (服務及人力資源發展) }
署理高級機構傳訊經理 3 } 只參與議程
高級平等機會主任 (行政及人事) } 第 4 項
平等機會主任 (行政及人事)

I. 引言

1. 主席歡迎所有平機會管治委員會委員 (「委員」) 出席第 140 次會議。主席表示利哲宏博士會於稍後加入會議。由於所有委員皆出席這次會議，他邀請各委員待全體委員在席後合照。

II. 確認通過上次會議的記錄 (議程第 1 項)

確認通過於 2023 年 9 月 21 日舉行的第 139 次會議的記錄

2. 於 2023 年 9 月 21 日舉行的第 139 次會議的記錄已於 2023 年 10 月 13 日發送予各委員，其後沒有收到修訂要求。各委員確認通過第 139 次的會議記錄，無需修訂。

III. 續議事項 (議程第 2 項)

3. 先前的會議沒有續議事項需各委員在是次會議討論。

IV. 新議程項目

2023 年度服務使用者意見調查 (查詢處理 / 投訴處理) 研究主要結果

(EOC 文件 11/2023 ; 議程第 3 項)

限閱文件

(已批准作公開發布)

4. 主席向各委員簡介 EOC 文件 11/2023 有關 2023 年度服務使用者意見調查 (查詢處理 / 投訴處理) 研究 (「2023 年研究」) 主要結果的背景。

5. 各委員備悉，平機會按照審計署署長在 2009 年就平機會進行審計工作的建議，開始每一年進行研究，以收集投訴及查詢服務使用者的意見。自 2012 年起，平機會按照政府效率促進組的意見，委聘外間機構進行研究。由於委員提出每年進行這類縱向研究並不符合成本效益，因此由 2016 年開始研究改為每兩年進行。上一次研究在 2021 年進行，研究結果於 2021 年 12 月的管治委員會會議上向委員報告。平機會在 2023 年年初按照既定採購程序，委聘獨立顧問公司進行 2023 年研究，結果精確環球諮詢有限公司獲聘進行研究。

(利哲宏博士此時加入會議。)

6. 研究統籌經理向委員匯報 2023 年研究的主要結果和觀察。各委員備悉 2023 年研究所使用的問卷基於自 2012 年開始採用的問卷為藍本，並納入了投訴事務科和反性騷擾事務組的改良建議。2023 年研究收集了投訴人、答辯人及查詢者對「關乎以受害人為本的因素」、「關乎環境的因素」及「關乎人的因素」三個方面共 16 項表現指標的意見。

7. 2023 年研究的數據收集工作於 2023 年 7 月 3 日至 10 月 19 日進行。共有 1 093 名服務使用者 (包括 242 名投訴人，80 名答辯人和 771 名查詢者) 完成問卷研究，整體回應率為 50.9%。

8. 各委員備悉投訴人、答辯人及查詢者在 2023 年研究中對平機會服務的整體平均評分均高於 2021 年研究，其中答辯人的整體平均評分升幅更加在統計學上屬於顯著。由此清楚可見，各類服務使用者的整體評分維持平穩，並有輕微上升趨勢。

9. 在會否向其他人推薦平機會服務的方面，74.8% 投訴人、97.0% 答辯人及 86.6% 查詢者表示「一定會」或「或者會」向其他人推薦平機會的服務。大部分會推薦的原因屬關乎以受害人為本的因素 (例如在處理投訴 / 查詢的過程中獲得平機會職員專業的協助和建議、平機會職員給予清晰的解說和方向) 及關乎環境的因素 (例如平機會能夠適時地處理查詢、提出投訴的渠道便捷 (包括網上投訴表格) 和資訊清晰)。大部分不推薦的原因屬關乎過程的因素 (例如平機會不能就投訴個案作出裁決或檢控、平機會無權對被投訴一

限閱文件

(已批准作公開發布)

方作出懲處及 / 或指令其執行投訴方的要求) 及關乎人的因素 (例如平機會職員未能提供專業法律意見) 。

10. 研究統籌經理總結表示，服務使用者在 2023 年研究中對平機會的投訴處理、查詢服務及表現指標的整體評分，均比 2021 年研究結果顯著上升。經採用逐步線性迴歸分析後，發現「客觀持平」和「願意聆聽並理解服務使用者的需要」兩項關乎以人為本的因素是影響整體評分的關鍵因素。為進一步提升服務使用者對平機會服務的正面評價，平機會日後可着重有關以受害人為本的因素，以期提升服務水平。

11. 一名委員讚賞平機會在投訴處理和查詢服務方面獲得正面評價，他建議研究可以由目前的相隔兩年進行改為相隔三年進行，原因是(i)過往多年的同類研究結果均顯示平機會的服務質素維持穩定和正面，每一次研究均核查數據上的轉變，而數據差異通常在統計學上並不顯著，就縱向研究觀點而言似乎意義不大；(ii)數據須納入政制及內地事務局的管制人員報告，然後提交立法會。這項全面研究的費用以公帑進行，從成本效益角度而言，有理據需要調整研究的間距時間；以及(iii)現今電話騙案猖獗，以電話方式進行訪問可能會使服務使用者承受不受歡迎的壓力和情緒，對服務使用者和平機會的形象均有負面影響。因此，平機會或須考慮是否仍需繼續現時每隔兩年進行研究以收集服務使用者意見的做法。

12. 另一名委員贊同建議，並補充指預計政府往後數年會量入為出，平機會的支出或須更具經濟效益。他認為所節省的資源可用於其他提升服務的措施。

13. 一名委員支持相隔三年進行研究，以配合同樣以三年為周期的平機會策略性工作規劃；該工作規劃也是每隔三年進行，新的工作規劃會由 2024 年至 2026 年生效。

14. 所有委員欣悉平機會獲得服務使用者的正面評價，而且鑑於過往研究一直顯示服務使用者對平機會有正面評價，因此普遍同意研究宜採用三年間距時間以追蹤服務使用者的意見。

15. 各委員也備悉，正如總監（投訴事務）所補充，平機會備有穩健的監察服務質素機制，其中一項是經修訂的《內部執行情序手冊 2023》，該手冊就投訴事務科的日常運作提供了全面及最新的指引，以確保工作效率良好和本着以受害人為本的方針提供服務。同時，平機會設有既定機制，讓服務使用者就平機會的服務和平機會職員的處理程序提出意見和投訴；此機制為平機會的投訴處理和查詢處理服務持續提供定質和定量指標。具體

限閱文件

(已批准作公開發布)

而言，針對平機會職員的服務投訴一直處於低水平，而且大部分投訴均不成立。另一方面，機構規劃及服務科按照收集所得意見，包括過往研究的結果，一直為員工舉辦專設培訓課程，並提出系統性的和程序上的改善建議。

16. 研究統籌經理回應一名委員的查詢，指 2023 年研究的方法與往年的研究一樣，涵蓋 2022 年 8 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日期間處理的調查和調停個案，以及已處理的查詢。平機會透過信件、電郵、短信或電話，邀請於上述期間已完結投訴個案的所有投訴人和答辯人，以及投訴事務科或反性騷擾事務組的查詢服務的使用者（「查詢者」）參與 2023 年研究，有關服務使用者可選擇是否參與 2023 年研究。從參與 2023 年研究的服務使用者的人口狀況觀察所得，與《種族歧視條例》和《家庭崗位歧視條例》有關的服務使用者人數，低於有關其餘兩條歧視條例的服務使用者人數，這一點與研究期內就《種族歧視條例》和《家庭崗位歧視條例》提出的投訴和查詢數目較少一事吻合。此外，有相當比重的受訪者達到大專或以上的教育程度。

17. 主席總結委員的意見和建議，表示委員原則上同意下一次研究會以三年間距的時間進行，但須視乎平機會管理層審視收集服務使用者採用的慣常機制後是否有進一步改善建議。平機會辦事處會把最新修訂的研究間距，通知政制及內地事務局。

18. 各委員備悉 EOC 文件 11/2023 的內容。

(研究統籌經理此時離開會議。)

(全體委員拍攝合照，會議中止 20 分鐘。)

平機會策略性工作規劃 2024-2026

(EOC 文件 12/2023；議程第 4 項)

19. EOC 文件 12/2023 講述平機會在之後三年，即 2024 年至 2026 年，擬議的策略性工作規劃（「工作規劃」）。

20. 署理總平等機會主任（服務及人力資源發展）簡述制定工作規劃的背景。各委員備悉，為期一天的集思會於 2023 年 10 月 6 日在銅鑼灣富豪香港酒店舉行，共有 13 名委

限閱文件

(已批准作公開發布)

員以及 21 名管理小組和資深職員參加。參加者分成四組，在上午及下午時段進行討論，就四條反歧視條例及平機會的未來發展提供寶貴意見和建議，以制定工作規劃。

21. 主管 (機構傳訊) 表示，平機會辦事處擬備工作規劃時，納入了集思會上參加者在小組討論和簡報時表達的意見和建議，並考慮了香港的社會、經濟及政治發展預計趨勢，以及所帶來的挑戰和機遇。工作規劃就 2024 年至 2026 年定立了六項策略目標，並在五個焦點範疇制定了 19 項優先工作項目。

22. 一名委員讚賞平機會不遺餘力地推廣種族平等，但他希望在中國語文學習方面有更具體的進展。為達到此目標，他建議平機會可(i)委託機構進行有關利用科技加強學校中文教學的研究；(ii)公開表揚採用創新科技和有效方法向少數族裔教授中文的學校；以及(iii)推動教育局以外的更高層次方面參與推動少數族裔的中文教學。主席表示平機會必定會繼續推廣種族平等，他亦承認即使為少數族裔中文學習投放更多資源，政策仍然有待改善。

23. 一名委員表示隨着香港的少數族裔人口不斷增長，需要更加致力於改善他們的教育和就業機會。他建議平機會應與相關持份者合作，探索少數族裔在學習中文作為第二語言方面遇到系統性問題的成因。

24. 一名委員備悉政府實際推行的政策，並非全部與平機會在研究報告提出的建議相符，因此建議平機會應把確保研究結果轉化為政策措施定為策略目標。主席回覆表示，平機會樂見行政長官 2023 年施政報告中提出更多有關少數族裔的政策措施，當中有不少與平機會多年來的倡議和建議吻合。行政總監 (營運) 表示根據過往經驗，具體實踐研究結果和建議需時。平機會提出新的措施，通常不能立竿見影。他觀察到即使是稍為更改政策方向，有時也可能需長達 10 至 15 年才能付諸實行，他以平機會建議在學校增設特殊教育需要統籌主任，以及在大學設立多元、平等和共融事務處為例說明。能夠即時促使政策轉變的研究只屬極為少數，例如平機會某項研究指出中小學的反性騷擾政策嚴重不足，一年後中小學制定了有關政策的比率由 50% 增至 80%。主管 (政策、研究及培訓) 認同，表示平機會多年來一直倡議通用設計，最近才獲批一次過撥款推行有關推廣樓宇通用設計的嘉許計劃。

25. 一名委員認為須從微觀、中觀及宏觀層面解決少數族裔在學習中文方面的困難，方法應涵蓋政策倡議、在學校推行政策，以及家長教師的支持。他亦備悉需要從更廣泛的

限閱文件

(已批准作公開發布)

社會層面處理少數族裔融入社會事宜，原因是問題癥結在於社會大眾是否樂意接納少數族裔。

26. 一名委員讚賞工作規劃內容全面，為平機會未來三年定立清晰的路向。他備悉年齡歧視在香港十分普遍，這一點在平等機會意識公眾意見調查 2021 也有提及，但工作規劃似乎沒有應對措施。主席回覆表示，平機會只能就四條反歧視條例直接採取行動，因此不宜使用公帑或直接以法律手段處理年齡歧視問題。他表示平機會在職責所限的情況下，仍有法定職責檢討現有的法例。平機會日後可採取較為間接的方法，審視能否透過現有的法例，例如《殘疾歧視條例》及《家庭崗位歧視條例》，處理有關年齡歧視的事宜。主管(政策、研究及培訓)表示，平機會關注香港的年齡歧視問題，但她憶述審計署曾經詢問平機會為何進行兩項不屬現有反歧視條例涵蓋範圍的研究項目。她補充，運用資源進行不屬平機會職權範圍的研究，可能會遭到公開批評。

27. 一名委員同意平機會不應越權行事，把資源用於現有反歧視法例以外的議題。就年齡歧視而言，他建議平機會探討非正式途徑，與立法會議員討論議題。基本上，政府有責任牽頭定立政策方向，並與包括立法機構在內的相關持份者達成共識。

28. 主席多謝各委員對工作規劃的寶貴意見和建議，他表示工作規劃將於 2023 年年底上載至平機會網頁。此外，工作規劃推行期間，通常每年約於三月向委員報告工作進展和結果。

29. 各委員通過 EOC 文件 12/2023。

(鄭泳舜議員、署理總平等機會主任(服務及人力資源發展)及署理高級機構傳訊經理 3 此時離開會議。)

主席季度報告

(EOC 文件 13/2023 ; 議程第 5 項)

30. 主席向各委員重點報告 EOC 文件 13/2023 所載，於 2023 年 9 月至 11 月期間的重要工作。

限閱文件

(已批准作公開發布)

31. 各委員備悉，2023年9月初媒體廣泛報道數間本地大學舉辦的迎新營接連發生涉嫌性騷擾事件，引發了公眾對校園性騷擾問題的關注。為表達平機會對事件的深切關注，並解釋《性別歧視條例》的具體保障，主席接受了多間媒體訪問，包括香港電台第一台兩個電台節目，以無綫電視翡翠台的預錄新聞節目《講清講楚》。

32. 各委員也備悉，平機會辦事處於2023年10月30日舉行新聞發布會，公布推出全港首份《如何支援殘疾人士—餐飲服務通用設計實用指南》，並宣布計劃推出通用設計嘉許計劃2024/25。平機會於2023年11月22日舉辦「在餐飲服務中應用無障礙科技」研討會，推廣使用無障礙科技以服務有不同需要的顧客，作為推出指南的後續活動。

33. 各委員備悉《種族多元共融僱主約章》簽署機構數目過去數月穩定增長，現有大約400間。為繼續在校園推廣種族平等，新學年推出了2023/24種族友善校園嘉許計劃及平等機會青年大使計劃2023/24。

34. 各委員備悉 EOC 文件 13/2023 的內容。

(蔡懿德女士此時離開會議。)

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 14/2023 ； 議程第 6 項)

35. EOC 文件 14/2023 載述平機會四個專責小組最近於 2023 年 9 月至 11 月期間，舉行會議時提出的重要事項及作出的決定。

36. 各委員備悉 EOC 文件 14/2023 的內容。

平機會 2024 年暫定開會日期

(EOC 文件 15/2023 ； 議程第 7 項)

37. 各委員備悉 EOC 文件 15/2023 所載的 2024 年暫定開會日期。

限閱文件

(已批准作公開發布)

V. 其他事項

38. 無其他事項，會議於下午 5 時結束。

VI. 下次開會日期

39. 下次定期會議定於 2024 年 3 月 21 日 (星期四) 下午 2 時 30 分舉行。

平等機會委員會

2024 年 1 月