

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

## 平等機會委員會第 93 次會議 會議記錄

日期：二零一一年十二月十五日(星期四)

時間：下午二時三十分

地點：平等機會委員會會議/培訓室

### **出席者**

林煥光先生，G.B.S., J.P.                      主席

陳曼琪女士

趙麗娟女士

蔡杏時女士，M.H.

孔美琪博士

李鑾輝先生

雷添良先生，B.B.S, J.P.

伍穎梅女士

Mr. Zaman Minhas QAMAR

曾潔雯博士

謝永齡博士，M.H.

黃嘉玲女士

葉少康先生，M.H.

陳奕民先生

秘書

[總監(規劃及行政)]

### **缺席者**

陳嘉敏女士，J.P.

馮檢基議員，S.B.S, J.P.

黎雅明先生，J.P.

謝偉俊議員

### **列席者**

林小慧小姐

署理總監(投訴事務)

束健銘先生

總平等機會主任(投訴事務)

潘力恆先生

法律總監

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

朱崇文博士  
王珊娜女士  
鄧伊珊小姐  
余慧玲小姐

政策及研究主管  
機構傳訊及培訓主管  
會計師  
高級平等機會主任(行政及人事)

**限閱文件**  
(已批准作公開發布)

## I. 引言

1. 主席歡迎所有平機會委員出席第 93 次會議。
2. 主席告知與會人士，由於需要出席其他會議/其他事務/抱恙而未能出席是次會議，陳嘉敏女士、馮檢基議員、黎雅明先生和謝偉俊議員因此致歉。
3. 主席表示，是次會議後將如常地舉行新聞發布會。

(*Mr. Zaman QAMAR* 此時加入會議。)

## II. 通過上次會議的記錄(議程第 1 項)

4. 2011 年 9 月 15 日舉行的第 92 次會議已於 2011 年 10 月 10 日發給委員。該些會議記錄於席上獲得通過，毋須修訂。

## III. 續議事項 (議程第 2 項)

### 有關區域法院審裁平等機會申索的檢討

5. 主席表示，平機會為回應司法機構的《區域法院審裁平等機會申索檢討》，在上次會議獲委員同意後，平機會已把意見書遞交給司法機構。平機會歡迎司法機構建議改善審裁制度，令歧視申索可以快速得到處理。但平機會在意見書內繼續主張，應在獨立的專責平等機會審裁處新框架下進行改善，令受屈人士不至被法庭程序的手續嚇怕。再者，專責的審裁處可以有研訊職能，使強調由法庭主導的職能更為突顯。諮詢期已結束，不少機構都已向司法機構提交意見。平機會正等候司法機構對我們提交的意見的回覆及對未來路向的決定。

### 傑出董事獎

6. 委員很高興備悉平機會奪得香港董事學會的「2011 年度傑出董

**限閱文件**  
(已批准作公開發布)

事獎」以嘉許平機會管治委員會的卓越機構管治和專業精神。

#### IV. 新議程項目

##### 向平機會職員提出的歧視申索 (DCEO 8/2011)

(EOC 文件 25/2011；議程第 3 項)

7. 主席表示，委員已於 10 月得悉平機會三名職員收到一名投訴人送達的傳召令狀，指稱該等職員基於他的殘疾及其他原因拒絕處理他對某報業集團作出的使人受害投訴，他因而提出申索並要求損害賠償。EOC 文件 25/2011 已提供了該投訴人提出的法庭訴訟的最新詳情。

8. 法律總監向委員簡介 EOC 文件所載詳情。他表示，投訴人仍不斷向平機會提出歧視投訴，又投訴我們的服務及職員。與此同時，他在互聯網自己的網誌上發表侮辱性言論攻擊處理其個案的職員。署理總監(投訴事務)補充說，此投訴人最先於 2004 年開始向平機會作出歧視投訴，至今已提出了 23 宗個案。在這 23 宗個案中，尚有 3 宗未完結，其中 1 宗最近調解成功。投訴事務科職員向來專業謹慎地處理他的個案。不過，平機會的回覆一旦不合他意，他便會在網誌上發表侮辱性言論攻擊我們的職員。有關言論也吸引到其他人群起加入攻擊。此外，總平等機會主任(投訴事務)表示，攻擊言論已擴大至職員的家人。上述情況令投訴事務科職員感受很大壓力，令他們難以處理此投訴人的個案，尤其是一些年資較淺的職員。鑑於他有權繼續向平機會作出投訴，投訴事務科仍未有較佳的方法應付他和處理他提出的個案。

(伍穎梅女士於此時加入會議。)

9. 回應 Mr. Zaman QAMAR 的提問。署理總監(投訴事務)表示，投訴人提出的投訴主要是關乎殘疾歧視和報章或互聯網上刊出的文章。至於是項申索的抗辯訟費，主席表示，由於職員是因執行職務而致被申索，訟費會由平機會承擔，而此申索也得到平機會專業彌償保

## 限閱文件 (已批准作公開發布)

險的保障，但要支付墊底費。

10. 回應黃嘉玲女士的提問，法律總監表示，投訴人在網誌上發表的言論雖然使人難受和具騷擾性，但未構成刑事罪行或需要根據精神健康法例發出強制羈留令。回應孔美琪博士另一提問，法律總監表示，投訴人沒有法律代表，他自行向法庭入稟告我們的職員。

11. 曾潔雯博士認為平機會與此投訴人打交道時，可採取一套能控制投訴人對平機會及職員造成傷害的方式，例如限制處理個案的職員人數，並由較資深的職員處理其個案，以減少對初級員工的傷害。

(趙麗娟女士於此時加入會議。)

12. 回應雷添良先生的提問，法律總監表示，根據平機會現時的專業彌償保險，每宗申索都要付墊底費。總監(行政及規劃)補充說，平機會每年都邀請多個服務提供者報價，以取得最好的條件續購專業彌償保險。由於平機會過去的申索史，幾年前已留意到報價所提出的墊底費大幅提高。目前的墊底費數額已是平機會取得的最低價。

13. 伍穎梅女士認為，投訴人有權提出投訴和提出法律訴訟，因此平機會別無選擇，只可支持職員在法庭上抗辯。李鑾輝先生也同意應支持職員，以便他們能專業地執行每日的工作，也可維持職員的士氣。謝永齡博士建議法律及投訴專責小組研究可為職員提供的保障，和職員可以有的選擇，不限於平機會提供的，也包括法律界的一些免費法律服務。趙麗娟女士也表示平機會應保護出於真誠執行職務的員工。

14. 已備悉各委員所表達的意見及 EOC 文件 25/2011。

### **平機會處理投訴機制 2011 年服務對象滿意度調查報告全部結果和跟進行動**

(EOC 文件 26/2011；議程第 4 項)

15. 主席表示 EOC 文件 26/2011 為 2011 年服務對象滿意度調查報告結果摘要。自 2009 年起每年進行服務對象滿意度調查，以評估平

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

機會投訴處理和查詢服務使用者的意見和反應。報告備有全文，歡迎委員索取，詳細閱讀。主席重點指出，今年在投訴處理和查詢服務兩方面的整體滿意率都稍有提升。此外，像去年一樣，答辯人/機構給予的分數繼續明顯地較投訴人為高，但差距已收窄。

(陳曼琪女士此時加入會議。)

16. 委員備悉，調查發現「公正無私」、「處理時間恰當」和「調查過程」等因素對服務對象整體滿意率有較大影響，顯示我們的服務對象看重公正無私，又喜歡個案能盡快得到處理。為此，已提出多項改善措施，以縮短處理時間，和精簡處理過程。有關措施詳情已於 EOC 文件內列出。總平等機會主任(投訴事務)表示，所提出的改善措施已於 2011 年 10 月 1 日開始實施，在實施後的頭兩個月，已收到的投訴個案有 15% 已獲解決。將於六個月後進行檢討，以研究措施的成效和是否需要作出進一步改善。

17. 回應趙麗娟女士的提問，總平等機會主任(投訴事務)表示，調查的每條問題都有就投訴結果及其相應受訪者所給的分數進行詳細分析，詳情已載於調查報告全文。他補充說，大約有 60% 投訴個案被終止調查，這可能是投訴人給予公正無私一項的評分遠低於答辯人的分數的原因之一。

18. 回應孔美琪博士關於調查過程得分低的提問，總平等機會主任(投訴事務)表示，處理投訴過程中，在調查之前會進行提早調解，調查後會進行另一次調解。由於調解是自願參與，成功與否通常視乎能否達成雙方同意的條款。有些個案在兩次調解(提早調解和調查後的調解)都失敗。因此，投訴人和答辯人/機構所給予的分數都很低。

19. 曾潔雯博士認為，調查資料目前的表達方式未必能對平機會的處理投訴表現有一個公平的看法。可能需把一些受投訴結果影響的評分資料撇除，才會得到較適當的看法。她建議請外間專家協助表達資料的方法，以得出較為準確和公平的調查結果。謝永齡博士索取一份調查報告全文，並自願協助檢討調查結果的資料的表達方式。他認為，調查應採用 4 分制或 6 分制，會較 5 分制為佳，可較清晰地取得受訪者的看法。問題使用「公正無私」一詞可能令受訪者難以明白，因此

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

影響到所收集的看法。他進一步建議可加上跟進問題，請受訪者表達平機會可如何改善其服務，鑑於可能會收到極之不同的意見，日後的調查或需要為投訴人和答辯人/機構準備不同款問題的問卷。總監(規劃及行政)補充說，政府效率促進組最近曾就平機會的服務對象滿意度調查進行檢討，也對日後調查的方法提出類似改善建議，包括調查不應由投訴事務科職員負責，可請外間專家協助以改善問卷的設計和調查結果的表達方式，以方便進行更仔細的分析。規劃及行政科將統籌調查方法所需的改變。

20. 主席感謝各委員的意見，希望明年的調查有適切的改善。

[會後備註：會議後已向謝永齡博士提供調查報告全文。]

### **法律及投訴專責小組、社會參與及宣傳專責小組、政策及研究專責小組和行政及財務專責小組簡報**

(EOC 文件 27/2011；議程第 5 項)

21. EOC 文件 27/2011 載有平機會各個專責小組的工作資料。鑑於 Mr. Zaman QAMAR 的工作繁忙，他要求辭任社區參與及宣傳專責小組的工作，與會人士核准他的辭職，即時生效。

22. 行政及財務專責小組召集人趙麗娟女士表示，行政及財務專責小組已於 2011 年 11 月 24 日舉行的專責小組第 59 次會議上審議了「培訓與發展需要分析」跟進行動的最新進度。與會人士備悉由平機會委員進行的一連串分享會得到員工非常正面的回應，將會繼續舉行。她鼓勵更多平機會委員為職員進行分享會，這將是非常好的雙向溝通機會，有利增進雙方的瞭解。

23. 總監(規劃及行政)報告，在同一次行政及財務專責小組會議(第 59 次)上，專責小組成員審議並同意改制及內地事務局的建議，平機會可考慮從 2012 年起刪去「5 個工作天內回覆有關簡單問題的書面查詢」的服務承諾，因為過去幾年來收到這方面的個案甚少，大多數查詢事宜都屬於性質複雜。現請平機會管治委員會作出核准。委員通過建議，由 2012 年 1 月 1 日起刪除該項服務承諾。

**限閱文件**  
(已批准作公開發布)

24. 各委員備悉 EOC 文件 27/2011。

**平機會截至 2011 年 10 月 31 日的財政狀況半年報告**

(EOC 文件 28/2011；議程第 6 項)

25. 會計師向各委員講解 EOC 文件 28/2011 的要點。

26. 各委員備悉，根據截至 2011 年 10 月 31 日為止的實際及估計支出，預期可動用資金仍有 796 萬元。經考慮實際和已承擔的支出達 622 萬元，估計 2011/12 年度經常支出將有 174 萬元盈餘。不過，委員又備悉，這只是初步估計，如有需要，796 萬元可動用資金仍可彈性地用於其他與平機會工作有關的項目上。

27. 各委員備悉 EOC 文件 28/2011。

**2012 年暫定開會時間表**

(EOC 文件 29/2011；議程第 7 項)

28. 平機會文件 29/2011 載有 2012 年的暫定開會時間表。雷添良先生表示，根據暫定時間表，2012 年 4 次例會中他會有三次不能出席。平機會辦事處將會與雷先生及其他委員跟進此事，看可否把一些會議改期。

[會後備註：已修訂 2012 年的會議時間表，並於 2011 年 12 月 28 日發出給各委員。]

**V. 其他事項**

**委員於 2012 年 1 月 7 日舉行集思會**

29. 主席表示，將於 2012 年 1 月 7 日上午 9 時至下午 3 時在平機會辦事處舉行集思會。至今為止，有 12 位委員(包括他自己)已表示可以出席。他促請其他委員若無時間出席全日集思會，可以出席部分會議。

**限閱文件**  
(已批准作公開發布)

30. 無其他事項，會議於下午 3 時 50 分散會。

**VI. 下次開會日期**

31. 下次定期會議將於 2012 年 3 月 15 日(星期四)下午 2 時 30 分舉行。

---

平等機會委員會  
二零一二年一月