

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

## 平等機會委員會第 99 次會議 會議記錄

日期：二零一二年十二月二十日(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

陳嘉敏女士，J.P.

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.

黎雅明先生，J.P.

伍穎梅女士

金志文先生

曾潔雯博士

謝偉俊議員

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)]

### 列席者

李紹葵先生

總監(投訴事務)

潘力恆先生

法律總監

朱崇文博士

政策及研究主管

王珊娜女士

機構傳訊及培訓主管

余慧玲小姐

高級平等機會主任(行政及人事)

鄧伊珊小姐

會計師

李式儉先生

精確市場研究中心

黃珮琪小姐

精確市場研究中心

**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及精確市場研究中心的代表李式儉先生及黃珮琪小姐出席第 99 次會議。精確市場研究中心是受聘為平機會進行 2012 年服務對象滿意度調查的顧問公司。
2. 主席表示，是次會議之後將按照慣例舉行新聞發佈會。
3. 主席提議在「通過上次會議記錄」、「續議事項」及「其他新議程項目」前，先考慮議程第 4 項有關「平機會處理投訴機制顧客滿意度調查結果」，以便精確市場研究中心的代表可以在完成討論後離開會議，各委員同意。

(謝偉俊議員於此時加入會議。)

**II. 平機會處理投訴機制顧客滿意度調查結果**(EOC 文件 20/2012；議程第 4 項)

4. EOC 文件 20/2012 提供了平機會處理投訴機制顧客滿意度調查(2012 年的調查)的主要結果，調查所涵蓋的時期是 2011 年 4 月 1 日至 2012 年 7 月 31 日。
5. 各委員備悉，過往的平機會處理投訴機制顧客滿意度調查都是由平機會內部進行的。考慮到香港政府的效率促進組在 2011 年就平機會投訴處理程序所進行的研究中提出的建議，平機會聘請了獨立顧問公司精確市場研究中心進行 2012 年的調查。精確市場研究中心的代表李式儉先生及黃珮琪小姐獲邀出席是次會議，向各委員講述主要調查結果並回答委員的問題和疑問。
6. 李式儉先生向委員講述 2012 年的調查所採用的調查方法、統計所得數字及主要調查結果。與會者分享了一些受訪者提供的質性反饋及意見，內容是關乎平機會可在哪些方面作進一步的改善，以及精確市場研究中心基於調查結果而提出的服務改善建議，包括有關日後再進行意見調查時的行政處理。

(此時會議暫停 5 分鐘以便拍攝團體照，會議在拍攝團體照後立即繼續舉行。)

7. 回應謝偉俊議員和陳曼琪女士的提問，李式儉先生表示，答辯人和投

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

訴人在開始與平機會接觸的時候，帶着不同的期望；因而他們對整體滿意度和個別調查項目的評分不應該直接比較。反而，假如將來採用相同的調查模式，不同年份在同一調查項目的評分轉變，可以適用作比較和監察表現。

8. 伍穎梅女士表示，2012 年的調查是一個高水平的研究。回應她有關調查成本的提問，總監(規劃及行政)回答，總成本少於 130,000 元。他補充，由於 2012 年的調查採用了新的調查模式，擴大了調查項目，假如委員認為可以接受，同一調查模式可以用於日後的調查，以方便進行比較及監察表現趨勢。同樣地，由於 2012 年的調查所採用的評分尺度點與平機會過往進行的顧客滿意度調查有顯著不同，因此，2012 年的調查的各項評分，只應用作與過往研究的粗略參考，而不應用作直接比較。整體而言，與 2011 年和 2010 年相比，在平機會的投訴處理服務方面，投訴人的評分普遍下跌，而答辯人的評分則普遍上升。在查詢服務方面亦觀察到評分較之前兩年有所下跌。

9. 曾潔雯博士表示，2012 年的調查所採用的模式清楚易明。調查項目已涵蓋了大部份令人關注的範疇。她提議精確市場研究中心在調查報告內解釋該模式與同類調查所用的其他模式有何不同，以及何以 2012 年的調查會採用該模式。

(伍穎梅女士於此時離開會議。)

10. 謝永齡博士感謝李式儉先生的清晰講解。他表示，假如可能的話，可以就調查結果作出更詳細的分析，以便找出具體的改善範疇，其中一個方案是，日後除了進行調查外，可進行焦點小組討論。李鑾輝先生亦對表示不會再使用平機會服務的受訪者的百份比表示關注。李式儉先生回應時表示，根據他過往的經驗，約有 80% 受訪者表示會再次使用平機會的服務，這是一個不太差的結果。至於具體的改善範疇，精確市場研究中心已經在調查報告內提出若干建議，供平機會考慮。

11. 各委員普遍讚賞平機會員工在提供優質服務上所作的努力，並同意 2012 年的調查結果可以用作為基線基準，作為對照日後的調查結果的比較，及監察平機會的投訴處理和查詢服務之用。為了持續改善服務及按照 2012 年的調查結果所識別得出，平機會應考慮加強員工的培訓，特別是有關如何以更多的同理心提供專業服務，及加強宣傳平機會的投訴處理/查詢服務及程序，以便令服務變得更易於使用。有關可以採取何種行動方面，平機會辦事處將訂出相應的計劃。

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

12. 主席感謝李式儉先生及黃珮琪小姐出席會議。

(李式儉先生及黃珮琪小姐於此時離開會議。)

### III. 通過上次會議的記錄(議程第 1 項)

13. 2012 年 9 月 13 日舉行的第 98 次會議的記錄已於 2012 年 10 月 11 日發給委員。該會議記錄於席上獲得通過，毋須修訂。

### IV. 續議事項 (議程第 2 項)

#### 葉少康先生及黃嘉玲女士出席國際活動的口頭報告

14. 葉少康先生於 2012 年 9 月 18 日至 19 日出席了於日內瓦舉行的《殘疾人權利公約》殘疾人權利委員會第 8 次會議。黃嘉玲女士於 2012 年 10 月 30 日至 11 月 2 日出席了於仁川舉行的國際復康總會第 22 屆世界會議。他們就所作的觀察、從中的獲益及有關跟進行動的建議，作出口頭匯報。

(趙麗娟女士於此時離開會議。)

15. 各委員備悉，出席此等國際活動有助把平機會帶到國際舞台及宣傳平機會的工作、學習最佳措施並瞭解打擊歧視的最新發展。與會者同意，平機會日後繼續參與同類活動，會為平機會及其員工帶來裨益。

### V. 其他新議程項目

#### 2012 年平機會論壇-會後檢討

(EOC 文件 19/2012；議程第 3 項)

16. 平機會論壇已於 2012 年 9 月 29 日順利舉行。各委員備悉，平機會辦事處進行了會後檢討，整合舉辦論壇的經驗和收到的意見，並就日後舉行同類論壇提出改善建議，供行政及財務專責小組考慮。行政及財務專責小組在其第 63 次會議上考慮了此事，並提出進一步的改善建議。詳情載於 EOC 文件 19/2012。

17. 回應孔美琪博士及黃嘉玲女士的意見，主席表示，論壇的場地雖然頗為暢通易達，但並不是全無障礙的，日後若舉辦論壇，將考慮更好的場地。有關在舉行 2012 年論壇之後所收到的意見，葉少康先生表示，意見都很正面，他認為值得在日後再次舉辦類似的活動。

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

18. 與會者同意可考慮在 2013 年舉辦同類活動，而在策劃活動時，應考慮 EOC 文件 19/2012 所載的建議。此外，黎雅明先生提議可考慮在活動舉行時，透過互聯網以即時串流直播。

(謝偉俊議員於此時離開會議。)

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

(EOC 文件 21/2012；議程第 5 項)

19. 委員審議了 EOC 文件 21/2012 所匯報平等機會委員會轄下 4 個專責小組會議中所提出的重要事項及作出的決定。

20. 委員備悉 EOC 文件 21/2012。

### **平機會截至 2012 年 10 月 31 日的財政狀況報告**

(EOC 文件 22/2012；議程第 6 項)

21. 會計師按 EOC 文件 22/2012 所載，向委員簡介對照 2012/13 年度的原來預算，實際及估計支出的主要差異。委員獲悉，2012/13 年度的實際及估計開支受到嚴密的監察，預計仍會有 500 萬元可供使用。在顧及按過往模式而建議主要為宣傳及公眾教育所承擔並轉撥至下一年度使用的 431 萬元實際及已承擔開支後，2012/13 年度的經常性開支項下有 69 萬元盈餘。委員亦備悉，截至 2013 年 3 月 31 日為止，估計儲備結餘為 2,334 萬元，與獲許可的儲備上限相同。

22. 各委員備悉 EOC 文件 22/2012。

### **2013 年暫定開會時間表**

(EOC 文件 23/2012；議程第 7 項)

23. 各委員備悉 EOC 文件 23/2012 所載的 2013 年暫定開會時間表。

## **VI. 其他事項**

### **鳴謝**

24. 由於是次為主席於任內最後一次主持的平機會會議，林煥光先生向各

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

委員致謝，感謝他們在過去三年來的投入、專業和勤勞。他特別多謝接手法律及投訴專責小組召集人一職(此職位過往由平機會主席擔任)及在專責小組會議後與傳媒會面，報告平機會的工作的各位委員，此舉反映出各委員負起了管治委員會的共同責任。委員亦向林先生表達謝意，感謝他在過去 3 年來的領導。

25. 無其他事項，會議於下午 4 時 40 分散會。

[ 會後備註：由於林煥光先生繼任人的遴選過程仍在進行中，現時已進入最後階段，林先生已接受政府建議，延長其主席任期兩個月，直至 2013 年 3 月 31 日，以確保平機會繼續得到有效領導，而各項工作亦得以順利推行。 ]

### **VII. 下次開會日期**

26. 下次定期會議將於 2013 年 3 月 21 日(星期四)下午 2 時 30 分舉行。

---

平等機會委員會  
二零一三年一月