

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

## 平等機會委員會第 108 次會議 會議記錄

日期：二零一四年十二月十八日(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

周一嶽醫生

主席

蔡杏時女士, M.H.

周浩鼎先生

孔美琪博士, B.B.S

李翠莎博士, B.B.S

李國麟教授, S.B.S, JP

雷添良先生, B.B.S, J.P.

黎雅明先生, J.P.

金志文先生

周素媚女士

曾潔雯博士, J.P.

謝偉俊議員, J.P.

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)]

### 因事未能出席者

趙麗娟女士, M.H.

伍穎梅女士

### 列席者

林小慧小姐

署理總監(投訴事務)

陸志祥先生

署理法律總監

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

鄧伊珊小姐

會計師

Mr. Peter READING

高級法律主任 4

余慧玲小姐

高級平等機會主任(行政及人事)

李式儉先生

精確市場研究集團 } 只參與討論

黃珮琪小姐

精確市場研究集團 } 議程第 6 項

# 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和「精確市場研究集團」(精確)的代表李式儉先生和黃珮琪小姐出席第 108 次會議。精確是為平機會進行 2014 年顧客滿意度調查的外間顧問公司。另外趙麗娟女士和伍穎梅女士因需要出席其他會議/其他事務/不在香港未能出席是次會議而致歉。
2. 主席表示，是次會議之後將按照慣例舉行新聞發佈會。
3. 主席建議並得到委員同意，先審議第 6 項議程「平機會處理投訴機制 2014 年顧客滿意度調查結果」，以便精確的代表可在討論該項目後離開。

## II. 平機會處理投訴機制 2014 年顧客滿意度調查結果 (EOC 文件 29/2014；議程第 6 項)

4. EOC 文件 29/2014 報告了 2013 年 8 月 1 日至 2014 年 7 月 31 日期間顧客對平機會處理投訴機制滿意程度的主要調查結果(2014 年調查)。委員備悉，平機會自 2009 年起每年進行顧客滿意度調查，以起定期服務監察的作用。在效率促進組作出建議後，規劃及行政科於 2011 年起替代投訴事務科負責統籌滿意度調查的行政工作，且聘用獨立外間顧問精確負責改進和進行調查。2012 年調查的結果已於第 99 次會議上呈交。會上委員認為 2012 年調查有高水準，調查結果可作為基準，與日後的調查做比較。根據平機會的採購政策及程序，精確再度為平機會進行了 2013 年調查和 2014 年調查。精確已呈交 2014 年調查報告，其代表李式儉先生和黃珮琪小姐也應邀出席是次會議，向委員介紹主要調查結果。

5. 李式儉先生向委員介紹 2014 年調查的要點，包括：調查方法、統計所得數字、主要調查結果、供平機會考慮和管理日後調查的建議。與 2013 年調查相比，整體而言，除了“程序簡單”一項之外，投訴人對各方面的評分都有進步；而答辯人的評分則較 2013 年輕微下降。至於查詢服務方面，所有項目評分都較 2012 年調查和 2013 年調查為高。

(周浩鼎先生和金志文先生此時加入會議。)

6. 署理總監(投訴事務)表示，投訴事務科員工歡迎有關報告，期望調查結果有助他們改善投訴處理和查詢服務。她又解釋，員工在工作中面對的困難，包括投訴人和答辯人雙方對投訴處理結果的不同期望；答辯人因為

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

可能要面對的後果，以致令員工在處理投訴過程中難以取得資料；而投訴人/答辯人一般難以理解員工在處理投訴和查詢時保持中立的概念。儘管面對種種困難，對於 2014 年調查中員工在能控制的範圍內，例如：態度友善、解釋清楚易明等方面有好表現，她感到高興。

(蔡杏時女士、李國麟教授和黎雅明先生此時加入會議。)

7. 回應孔美琪博士的提問，李式儉先生表示，所有非量化的其他意見都是受訪者在問卷上填寫的。關於受訪者建議可把更多以前個案的資料放到平機會網站以供參閱，孔博士支持此建議。不過，主席提醒每宗先例都有本身的特殊情況和個別情理，其他個案的類似情況未必導致類似的結果。

8. 回應謝偉俊議員的提問，李式儉先生表示，2014 年調查與 2013 年調查的最主要分別在於 2014 年調查增加了幾條問題，以取得顧客對平機會服務表現的較深入看法和可作出改進之處的意見。詳情可參閱有關文件附錄 2。

9. 李翠莎博士認為 2014 年調查報告清晰易明。她備悉調查採用了逐步線性迴歸分析，又發現個案結果是影響投訴人和答辯人的滿意度的關鍵因素之一。她問精確進行分析時有否抽出「個案結果」這個變數，看它在逐步線性迴歸模式中，與其他變數如何影響投訴人和答辯人的滿意度。李式儉先生回答，未有進行有關分析。他可作出分析，稍後提供所得結果。

10. 雷添良先生表示，關乎人的因素是影響顧客滿意度的重要方面。他建議從顧客的意見中識別出一些項目，為員工提供進一步培訓，以提升服務質素。回應雷先生的建議，主席表示，人際關係技巧是員工進一步培訓的重要範疇。此外，員工亦透過累積更多經驗提升能力，有助提高顧客的滿意程度。

11. 曾潔雯博士對 2014 年調查報告表示欣賞。作為更進一步的改善，她建議日後可擬定更具體的研究目的和問題，以便向顧客取得更具體的建議，以供平機會考慮。

12. 回應李國麟教授的提問，李式儉先生表示有就各條例分析顧客的滿意度。鑑於時間有限，未有在是次會議上向各委員作出介紹，但已在調查報告全文中詳細列出。李教授建議繼續追蹤顧客的滿意度評分，以觀察有關趨勢。

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

13. 主席感謝各委員的意見，以及李式儉先生和黃珮琪小姐出席會議。他表示，從調查結果識別出可持續作出改進之處至為重要。在明年的調查中，平機會會按委員的建議，擬備更精準和具體的問題，以便識別出更多提升服務的具體建議。

(李式儉先生和黃珮琪小姐此時離開會議。)

[會後備註：精確作了進一步分析，結果顯示，影響投訴人和答辯人整體平均分的最關鍵因素，就是顧客對「員工表現稱職」的滿意程度；單是該項已分別佔投訴人和答辯人給予整體平均分的變化的 81.9% 和 89.2%。具體而言，顧客對個案結果的滿意度與投訴人和答辯人給予的整體平均分高度相關(已於調查報告全文詳細列出)。逐步線性迴歸分析的結果顯示，在所有關鍵因素之中，這因素的影響在投訴人中較為顯著，佔整體平均分的變化的 7.2%；在答辯人中則佔 0.3%。]

### III. 通過上次會議的記錄 (議程第 1 項)

14. 第 107 次會議的記錄草擬本已於 2014 年 10 月 16 日發給委員。周素媚女士要求修訂會議記錄草擬本第 42 段。已修訂的會議記錄已於 2014 年 10 月 27 日發給各委員。該已修訂的第 107 次會議記錄於席上獲得通過，毋須進一步修訂。

### IV. 續議事項 (議程第 2 項)

15. 委員備悉，上一次會議中需要跟進的續議事項已包括在新議程內。

### V. 新議程項目

#### 歧視條例檢討的進度

(EOC 文件 26/2014；議程第 3 項)

16. 署理法律總監根據 EOC 文件 26/2014 所載歧視條例檢討的詳情，向委員簡介有關工作的最新進展。委員備悉於 2014 年 7 月 8 日展開最初為期三個月的公眾諮詢期，由於收到不少要求，諮詢期延長了三個半星期，至 2014 年 10 月 31 日才結束。經點算後，共收到 122,089 份意見書(共有 27,317 份文本，其餘以電子郵件方式遞交)。鑑於收到的回應數量龐大，需要聘請臨時員工協助分析和把資料輸入到一個全面的數據庫。五位現職員工會監

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

督臨時職員的工作，以確保質素。下一階段的工作包括於 2015 年上半年草擬及出版報告，就收到的回應作出定量和定質分析；以及於 2015 年下半年進行內部討論，就諮詢結果和平機會的建議草擬和出版意見書，提交予政府。將於稍後向委員提供進一步的資料、報告和建議草擬本，以供進一步考慮。主席補充說，大量的回應包括來自超過 100 個持份者團體/組織的意見，該些團體/組織已於文件的附件詳細列出。

17. 回應曾潔雯博士的提問，署理法律總監表示，當全面的數據庫就緒時，會把來自個別人士和來自持有類似觀點群體的回應總數，統統作出報告。驟眼看收到的意見書，大多數提供回應的人看來對現有法例和歧視條例檢討的建議欠缺充分認識。

18. 周浩鼎先生表示，收到大量回應反映歧視條例檢討是公眾關注的重要事宜。他建議宜花較多時間進行內部討論和檢討分析及建議。他亦認為平機會應要向委員們講解平機會如何分析和處理大量的數據和回應的機制以作出結論包括諮詢結果和給予政府建議；這應該於 2015 年上半年草擬及發放報告之前進行。曾潔雯博士表示，處理回應數據時應小心作出決定，以確保其真確性。謝永齡博士表示，歧視條例檢討的資料很多。他認為若能分階段公布資料，有助公眾認識，會較為理想。

(孔美琪博士此時離開會議。)

19. 主席感謝委員的意見和建議。在完成分析收到的回應和備妥修訂法例的建議後，將分階段徵詢委員的意見。委員可就進行分析的方法，和修訂法例的建議提出意見。

20. 委員備悉 EOC 文件 26/2014。

(高級法律主任 4 此時離開會議。)

**「立法禁止性傾向、性別認同和雙性人歧視的可行性研究」進度報告**  
(EOC 文件 27/2014；議程 4 項)

21. 政策及研究主管向委員重點介紹 EOC 文件 27/2014 的要點。委員備悉「立法禁止性傾向、性別認同和雙性人歧視的可行性研究」(研究)分三階段進行，包括三場公眾研討會、多次焦點小組會議和一個全港電話調查，訪問 1,000 名 18 歲或以上具代表性的樣本。研究團隊於 2014 年 6 月推出專設網站，讓公眾加深認識是項研究的目的與內容外，也提供快速查閱一

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

些重要資料。三場公眾研討會分別於 2014 年 6 月 29 日，8 月 30 日和 9 月 27 日舉行。專設網站已於 2014 年 11 月 30 日達致目的後停止運作。研究團隊目前正進行焦點小組討論，收集主要持份者(包括 LGBTI 人士及宗教團體和家長組織代表)的意見，計劃於 2014 年 12 月底完成全部 23 個焦點小組討論。現正審議最後一期調查的問卷草擬本。預期研究團隊可於 2015 年第二季提交研究報告，供委員審議。

### 平機會周年論壇 2014 – 會後檢討

(EOC 文件 28/2014；議程第 5 項)

22. 委員備悉 EOC 文件 28/2014 報告了 2014 年周年論壇的參加人數較 2013 年多，以及日後籌辦周年論壇時可作出改善的建議。

23. 收到的回應之中，大多數人認為論壇有助提升平機會與持份者的溝通，並且認為日後應繼續舉辦同類論壇。

### 平機會委員就使用「平機會管治委員會」一詞的決議案

(EOC 文件 30/2014；議程第 7 項)

24. EOC 文件 30/2014 旨在請委員批准和同意在所有平機會正式文件(包括但不限於各會議的會議記錄)內使用「平機會管治委員會」一詞的建議決議案。總監(規劃及行政)就有關建議的背景作出解釋。

25. 周浩鼎先生表示支持建議。不過，宜考慮日後只使用一個詞，以免可能引起混淆。主席回應時表示，《性別歧視條例》第 63 條規定的「委員會成員」與「平機會管治委員會」所指的實際上是同一管治組織。平機會會議經常使用「平機會管治委員會」一詞，其意思與委員會成員相同。有關建議實際上是一項手續，使其正式化，不會影響平機會的權力。

26. 回應謝永齡博士的提問，主席回答建議的決議案原文是英文，附以中文譯本。

27. 委員同意 EOC 文件 30/2014 所列明的決議案建議。決議案由主席、黎雅明先生和謝永齡博士在會議席上簽署。

### 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 31/2014；議程第 8 項)

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

28. 委員備悉 EOC 文件 31/2014。

### 主席季度報告

(EOC 文件 32/2014；議程第 9 項)

29. EOC 文件 32/2014 向委員介紹了主席的第二份季度報告。主席重點向委員講述文件內要點，包括過去一季就熱門話題及具爭議性的問題發出的立場聲明，以供委員參閱及注意。

### 檢討平機會員工及職能架構報告

(EOC 文件 33/2014；議程第 10 項)

30. 委員於平機會第 105 次會議上得悉，平機會將進行全面的架構檢討，以提升工作效率和加強能力，以應付各種各式挑戰，和執行平機會管治委員會已同意的策略性優先工作。全面檢討已經完成，EOC 文件 33/2014 載有建議作出的改革及建議詳情。主席向各委員介紹文件內容細則。

(謝偉俊議員此時離開會議。)

31. 委員備悉，建議的改革和建議已於 2014 年 11 月行政及財務專責小組會議後，非正式地向專責小組作交代，並於是次會議前兩日向平機會職員說明。主要建議包括設立職級為 D3 的營運總裁職位，以監督行政及日常運作事宜，加強平機會的管治(這也是審計署署長第 52 號報告書的建議，並且得到政制及內地事務局支持)；把培訓及顧問職能與政策及研究職能重新組合一起，由總監(政策、研究及顧問服務)主管，以達最佳的協同效應；把投訴事務科的英文名由 Operations Division 改為 Complaints Services Division(投訴事務科中文名稱不變)；機構傳訊組改為機構傳訊及倡議組；規劃及行政科改為機構規劃及服務科，以便更清楚地反映它們重組後的工作及職責。

32. 委員備悉，按之前的協議，政府將提供營運總監職位的全部經常預算。各職能主管現正提供意見，以供積極考慮每個職能的實際員工人數和職級，以及各科之間的合作範圍，會因此出現一些員工職務及職位的變動。新架構應不會導致整體員工開支增加。將成立由管理層及員工代表組成的焦點小組，提供適當建議，以推展工作。委員又備悉，不會因重組而裁減人手，也會視乎服務需要、工作表現和資金情況檢討短期聘用員工的職位。

33. 回應周浩鼎先生的提問，主席回答，關於設立總監級職位毋需提請立

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

法會批准撥款。李國麟教授建議平機會辦事處更清楚地記錄平機會因重組而在管治和履行職能能力提升的情況。回應李翠莎博士和黃嘉玲女士的提問，主席表示，若建議的架構獲確認，平機會現有專責小組的職權範圍可能會有一些改動，不過，重組後支援各專責小組的人員不變。曾潔雯博士、李翠莎博士、黎雅明先生、金志文先生和周素媚女士都就新科及組的名稱提出建議，包括建議各職能全部都稱為科，以確保一致。平機會辦事處將考慮有關建議。

34. 委員大致支持建議的架構。主席表示，會通知政制及內地事務局有關平機會的新組織架構。現時的署任安排將會繼續，直至完成新職及懸空職位的招聘工作為止。

(平機會職員此時退出會議。)

35. 委員討論實行已修訂的架構，及招聘新設職位的方法。會議決定，所有新設職位都經公開招聘填補，暫定於 2015 年 4 月 1 日完成有關重組工作。

(平機會職員此時重返會議。)

### 平機會截至 2014 年 3 月 31 日的財政狀況報告

(EOC 文件 34/2014；議程第 11 項)

36. 會計師向委員簡介 EOC 文件 34/2014 的要點，報告平機會截至 2014 年 10 月 31 日的財政狀況。

(曾潔雯博士和金志文先生此時離開會議。)

37. 委員備悉，辦事處已密切監察 2014/15 年度的實際和估計支出。截至 2014 年 10 月 31 日止，預計會有 316 萬元盈餘可供 2014/15 年度使用，及承擔 2015/16 年度或之後的活動或服務。盈餘主要由於員工支出有所節省和平等機會研究項目資助計劃未有使用而來。考慮到把估計盈餘(316 萬元)轉撥儲備帳，和支付發展人力及薪酬系統的費用(40 萬元)後，儲備帳截至 2015 年 3 月 31 日的估計結餘將為 2,286 萬元，仍較估計儲備上限 2,528 萬元少 242 萬元。平機會的財政狀況穩固健全。

### 平機會 2015 年暫定開會日期

(EOC 文件 35/2014；議程第 12 項)

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

38. 委員備悉載於 EOC 文件 35/2014 的 2015 年暫定開會日期和置於席上有關下次(第 109 次)會議的修訂日期。平機會第 109 次會議的日期已經修訂為 **2015 年 3 月 19 日(星期四)**。

### VI. 其他事項

#### 周素媚女士在聯合國消除婦女歧視委員會會議上的講辭

39. 周素媚女士在席上提交她於 2014 年 10 月 20 日出席聯合國消除婦女歧視委員會會議上的講辭，並分享了她出席會議的所見所思。她備悉聯合國消除對婦女歧視委員會其後向香港政府作出的建議中，也觸及平機會在講辭和意見書內提到的多項問題，包括有需要把香港的產假與世界標準看齊；對婦女提供更妥善保障，免受暴力與騷擾；確保邊沿群體的婦女得到保障和發展，例如少數族裔女性、有殘疾的女性、性工作者和性小眾群體等。

(黎雅明先生此時離開會議)。

40. 無其他事項，會議於下午 5 時 25 分散會。

### VII. 下次開會日期

41. 下次定期會議訂於 **2015 年 3 月 19 日(星期四)**下午 2 時 30 分舉行。

---

平等機會委員會  
二零一五年一月