

平等機會委員會第 104 次會議
會議記錄

日期：二零一三年十二月十九日(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

趙麗娟女士, M.H.

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

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.

伍穎梅女士

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)]

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

陳潔貞女士

署理機構傳訊及培訓主管

鄧伊珊小姐

會計師

余慧玲小姐

高級平等機會主任(行政及人事)

Mr. Peter Charles READING

高級法律主任

何漢琛先生

高級機構傳訊主任

李式儉先生
黃珮琪小姐

精確市場研究中心 } 只參與討論議
精確市場研究中心 } 程第 5 項

I. 引言

1. 主席歡迎所有平機會委員和平機會外聘進行「2013 年顧客滿意度調查」的精確市場研究中心代表李式儉先生和黃珮琪小姐出席第 104 次會議。

(趙麗娟女士和孔美琪博士此時加入會議。)

2. 主席表示，是次會議之後將按照慣例舉行新聞發佈會。

3. 主席建議並得委員同意，在討論「通過上次會議記錄」、「續議事項」和其他新議程前，先審議第 5 項議程「平機會處理投訴機制 2013 年顧客滿意度調查結果」，以便精確市場研究中心的代表可在討論該項目後離開。

II. 平機會處理投訴機制 2013 年顧客滿意度調查結果(EOC 文件 23/2013；議程第 5 項)

4. EOC 文件 23/2013 介紹了於 2012 年 8 月 1 日至 2013 年 7 月 31 日進行的平機會處理投訴和查詢服務顧客滿意度調查（2013 年調查）的主要結果。

(周素媚女士、李國麟教授、謝永齡博士和周浩鼎先生此時加入會議。)

5. 委員備悉，平機會自 2009 年起每年進行顧客滿意度調查，是定期的監察工作。調查初時由內部負責。2011 年政府效率促進組獲邀研究平機會的處理投訴程序，以改善服務效率和效能，並提升顧客滿意度。根據效率促進組的建議，由 2012 年起顧客滿意度調查的行政工作改由規劃及行政科統籌，並聘用獨立顧問公司精確市場研究中心(精確)以改進調查方法，擴大調查範圍和進行 2012 年調查。

6. 2012 年調查所得和主要結果已於 2012 年 12 月 20 日舉行的第 99 次會議上呈交。會上委員認為 2012 年調查高水準，調查結果可作為基準，與日後的調查做比較。為此，平機會已按照採購物品及服務程序，再聘用精確進行 2013 年的調查。精確的代表李式儉先生和黃珮琪小姐獲邀出席會

議，介紹 2013 年調查的主要結果。

7. 李式儉先生向委員介紹 2013 年調查的方法、統計所得數字和主要調查結果。會上又分享了一些受訪者的回應，指出平機會可進一步改善之處；以及精確根據調查結果，提出平機會可改善服務的建議，包括一些技術性建議，以更加深入瞭解顧客的回應。

(黎雅明先生此時加入會議。)

8. 謝偉俊議員提問，他觀察到個案在六個月內完結和超過十二個月完結的投訴人，滿意度較個案在六至十二個月內完結的投訴人為高。主席回應時解釋，六個月內完結的個案，主要是快速調停的個案，因此投訴人的滿意度較高。至於處理超過十二個月的個案，主要涉及相當複雜問題。這類個案完結時，若干複雜要點和問題都已釐清，顧客滿意度也可能因此較高。為了更深入了解個案處理時間長短對投訴人和答辯人滿意度的影響，葉少康先生請精確考慮把投訴人和答辯人進一步分組，以計算他們各組的滿意度。李式儉先生回應會嘗試去做，但具體組別內投訴人和答辯人的人數可能不夠多，因而未能提供有效的比較。

9. 回應周浩鼎先生的提問，總監(投訴事務)表示，平機會的處理投訴機制旨在透過調停為涉事各方解決糾紛。若個案表面證據成立，通常的處理步驟包括與投訴人會面、收集相關文件、協助投訴人集中問題、撰寫投訴書等。當基本資料齊備，會通知答辯人有關投訴。平機會對個案展開全面調查前，會邀請涉及投訴的各方進行快速調停會議，以處理雙方的分歧。若快速調停會議未能達成和解，會展開全面調查，包括要求答辯人提交正式書面回覆、投訴人作出反駁、雙方交換已收集得的資料、與證人會面、到現場視察(通常涉及通道的個案)等。涉事各方的溝通是直接的，互動的，且不限於書信往來。

10. 回應周素媚女士的提問，主席表示，平機會辦事處可考慮把調查的研究摘要上載到平機會網站。謝永齡博士留意到投訴人與答辯人的滿意度差距甚大，總監(投訴事務)回應表示，會努力盡可能提升投訴人的滿意程度。主席表示，若投訴結果未能達到期望或個案不成功，投訴人的滿意度會低。無論如何，個案成功與否，視乎已有的事實和涉事各方是否願意調停。因此，辦事處只可致力及早管理好投訴人的期望，和盡力促成友好和解。

11. 回應趙麗娟女士的提問，總監(投訴事務)表示，2009 年辦事處初次進行試驗性的顧客滿意度調查，參考了澳洲人權委員會的類似調查來設計問卷和進行調查。一般而言，平機會備悉，澳洲人權委員會在調查中取得的

分數較平機會在試驗調查中取得的分數高。李式儉先生補充說，其他地方較之香港的意見調查受訪者給予分數一般會有所不同。例如：他表示，西方人若大致上滿意便會給較高評分；華人受訪者卻不然，即使他們的滿意度與西方人相同，他們所給的分數都較低；倘若受訪者不滿意，則西方人和華人評分寬緊則相若。有關在乎機會未能處理的個案投訴人可求助的途徑方面，總監(投訴事務)表示，辦事處已在合適情況提供這方面的資料。被問及投訴事務科員工是否需要《僱傭條例》的培訓，總監(投訴事務)表示，科內員工對該條例已很熟識，但提供溫故知新的培訓總是好的。

12. 回應孔美琪博士提出如何管理投訴人期望的建議，總監(投訴事務)表示，已制定調查工作程序、投訴人常見問題與答覆、扼要講解作出投訴時可能採取的步驟及程序的單張等，協助員工管理顧客的期望。

13. 回應李國麟教授的意見，總監(規劃及行政)表示，因沒有向受訪者提出跟進問題；或在某些情況下，以焦點小組會議去了解受訪者不滿的主要原因，不容易提供具體的改善建議。平機會在日後調查中將設法處理這問題。

14. 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。總監(投訴事務)需考慮和致力探究日後如何提升顧客的滿意度，及跟進 2013 年調查的建議。

(李式儉先生和黃珮琪小姐此時離開會議。)

III. 通過上次會議的記錄 (議程第 1 項)

15. 第 103 次會議的記錄已於 2013 年 10 月 16 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)

16. 委員備悉，上次會議後需即時關注的事宜已包括在是次會議的新議程項目內。

V. 新議程項目

歧視法例檢討的進度

(EOC 文件 21/2013；議程第 3 項)

17. 法律總監向委員簡介 EOC 文件 21/2013 所載有關法例檢討工作進度的要點。各委員備悉，最新版本的《歧視法例檢討諮詢文件》草擬本已載於文件附錄 I。文件的附錄 II，附錄 III 和附錄 IV 分別是大綱表、預計進程和暫計支出。

18. 各委員備悉，《歧視法例檢討諮詢文件》草擬本是根據較早時的初步大綱寫成，已考慮了委員 2013 年 8 月在小組講解會的意見，和 2013 年 9 月及 10 月與持份者會議收集的意見，以及 2013 年 9 月在策略研討會、上次平機會會議和平機會周年論壇等收集的意見。已安排於 2013 年 11 月和 12 月為委員舉行進一步的小組講解會，討論諮詢文件草擬本。希望可於 2014 年 3 月的平機會會議上提交已定稿的諮詢文件，由委員核准，且約於 2014 年 6 月推出歧視法例檢討公眾諮詢。為此，盼委員可於 2014 年 1 月 31 日或之前向平機會秘書處提交有關此文件的意見。主席促請未曾出席講解會的委員盡可能撥冗出席即將舉行的講解會。

19. 回應謝偉俊議員的提問，主席表示，平機會的職責之一是檢討歧視法例，如有需要，提出修訂建議。他不預期政府會帶頭展開檢討。因此，平機會會主動作出歧視法例檢討，諮詢各持份者和公眾的意見。

20. 回應趙麗娟女士的提問，法律總監表示，平機會已成立由各科組職員組成的內部工作小組，負責是項工作。現時毋需額外人手。

21. 曾潔雯博士備悉《歧視法例檢討諮詢文件》的最新版本已考慮了委員較早時表達的意見/評語。她對員工在這方面的努力表示讚賞。此外，她建議於附錄 I 第 25 頁第 60 段之後加插一小段，以提供更多資料；又詢問附錄 III 提到的待諮詢的持份者團體名單的完整性和代表性。法律總監表示，可於《歧視法例檢討諮詢文件》草擬本第 60 段之後加插一段，也可向委員提供一份待諮詢的持份者團體的詳細名單，以供提出意見。

22. 謝永齡博士和趙麗娟女士提醒與會者，2014 年會有很多受大眾關注的議題進行公眾諮詢，需特別下工夫擬定策略，以確保公眾注意到平機會的歧視法例檢討諮詢。機構傳訊及培訓主管請委員放心，平機會過去進行的公眾諮詢(例如有關《種族歧視條例》和《殘疾歧視條例》的實務守則公眾諮詢)，共舉行了三輪公眾諮詢活動，都收到足夠的意見。主席補充說，今

次諮詢，辦事處已與超過 10 間機構討論歧視法例檢討，因此當 2014 年 6 月推出公眾諮詢時，可有助舒緩壓力。

23. 主席感謝各委員對歧視法例檢討和諮詢文件提出的建設性意見。他再次提醒未出席歧視法例檢討講解會的委員盡可能撥冗出席。

2013 年平機會周年論壇後檢討

(EOC 文件 22/2013；議程第 4 項)

24. 總監(規劃及行政)向委員簡介 EOC 文件 22/2013 的要點，文件總結了平機會舉辦 2013 年周年論壇的經驗，就持續改進提出建議，又報告了從論壇參加者所收集的意見。

25. 委員備悉 2013 年平機會周年論壇已於 2013 年 9 月 23 日順利舉行，共有 302 位參加者出席。為不斷力求進步，辦事處對日後舉辦周年論壇提出了一些建議供行政及財務專責小組(專責小組)考慮。專責小組已於 2013 年 11 月 7 日的第 67 次會議上考慮了建議。專責小組成員大致同意並提出進一步的建議，交管治委員會考慮。有關建議詳情已載於 EOC 文件 22/2013 附錄 I。

26. 委員備悉於行政及財務專責小組第 67 次會議上，專責小組成員建議考慮於九龍舉行 2014 年周年論壇，並可就論壇形式多加思考。如有需要，可考慮改為整天的活動，又可邀請專家講員就與平機會工作相關的題材發表演說，作為其中的環節。為方便預訂場地，建議儘早確定 2014 年周年論壇的日期。如委員沒有意見，可定於 2014 年 9 月 25 日(星期四)。

27. 從參加者所收集的回應中，委員備悉 70% 提交了回應的參加者表示支持平機會的三年策略工作計劃，88% 認為周年論壇能提升平機會與持份者和公眾人士的溝通，而 92% 認為平機會應繼續舉辦同類論壇，以提升與持份者的溝通，並收集他們的觀點。參加者意見的詳情已載於附錄 II。總監(規劃及行政)向與會人士表示，收到一些參加者要求提供調查結果以作參考。

28. 主席感謝委員出席 2013 年周年論壇。他表示，雖然從 302 位參加者中只收回 125 份已完成的問卷，但調查結果仍足以作參考。他建議並得到委員同意，可向索取調查結果的參加者提供文件附錄 II 的統計數字結果以供參考。關於 2014 年周年論壇的日期，委員對論壇在 2014 年 9 月 25 日(星期四)舉行並無異議。

有關立法禁止性傾向及性別認同歧視的可行性研究 (EOC 文件 24/2013；議程第 6 項)

29. EOC 文件 24/2013 交代了進行有關立法禁止性傾向及性別認同歧視研究的建議，並徵詢委員對該研究建議的看法和意見。政策及研究主管向委員講解文件要點，包括進行研究的背景和原因，以及初步預算。

30. 委員備悉，為處理香港性小眾受歧視的問題，政府已於 2013 年 6 月成立「消除歧視性小眾諮詢小組」(諮詢小組)。於 2013 年 10 月主席與政制及內地事務局副局長的會議上，備悉政府正安排委託進行關於香港性小眾受歧視經驗的研究(政府研究)。不過，政府研究的範圍看來較為狹窄，其基本目標是確定性小眾在香港有否受歧視。若有，他們受到那些歧視和應加以保障的範疇等。政府研究不會觸及公眾對立法禁止性傾向及性別認同歧視的意見，也不會觸及新法例可包括的可行措施，以回應不同持份者的主要關注。考慮到香港有國際法律責任保障性傾向及性別認同人士不受歧視、社會愈來愈多人要求立法、以及政府研究的局限範圍，建議平機會進行全面研究，以識別出性小眾受到的歧視、騷擾和中傷，然後向市民發放研究結果，再估量公眾對性小眾受歧視和立法禁止性傾向及性別認同歧視的意見。

31. 回應曾潔雯博士和雷添良先生的提問，主席表示，研究需時約 12 個月，而研究報告可望於 2015 年完成。再者，預期研究支出可在 800,000 元之內。他希望可從持份者方面得到更多客觀意見，協助社會更認識有關性傾向及性別認同的課題。將成立工作小組督導此事宜，並邀請感興趣的委員加入工作小組，共同推進此事宜。與會人士討論了研究的職權範圍、樣本規模和逆向歧視問題。政策及研究主管確認研究會將問及受訪者對逆向歧視的看法和經驗。

(曾潔雯博士、謝偉俊議員和金志文先生此時離開會議。)

32. 回應周素媚女士的提問，主席表示平機會的整體目標是致力消除歧視。所有歧視條例都有條文列出平機會的職能。條例更有條文訂明平機會「可作出所有為更佳地執行其職能而需要作出的事情或對此有助的事情，或為更佳地執行職能而連帶須作出的事情...」。這些條文是確保平機會可以進行一些未有在其職能及權力中明確列出的工作，只要有關工作是與平機會職能相關或能進一步促進其工作即可。因此，平機會進行歧視法例檢討和是項研究都是在其權力之內行事。

(伍穎梅女士此時加入會議。)

33. 伍穎梅女士表示支持是項研究，及平機會對性傾向及性別認同歧視工作的努力。

(葉少康先生此時離開會議。)

34. 委員核准詳載於 EOC 文件 24/2013 內的研究建議和初步預算。

檔案處置政策

(EOC 文件 25/2013；議程第 7 項)

35. 總監(規劃及行政)向委員解釋載於 EOC 文件 25/2013 的檔案處置政策和做法。

36. 委員備悉，平機會辦事處大致存放了三類檔案，就是個案檔案、人事檔案和主題檔案。鑑於法定要求，並顧及各類檔案的行政、運作、法律、財政和存檔價值，只在規定時間內保存檔案。具體保存時間已於 EOC 文件 25/2013 附錄列出。各科組主管有責任確保檔案由其科/組妥為保管，直至檔案各自的保管期屆滿，如需要延長保管期，需記錄理由。至於個案檔案內的記錄，包括處理投訴和法律職能的記錄，經檢討後，保留期已由個案完結起計的 10 年縮短至 7 年。

37. 委員備悉辦事處會檢討檔案記錄保留期，當中需平衡運作效率和維持檔案紀錄所招致的成本，並參考同類法定機構的普遍做法。與此同時，鑑於主題檔案的保存價值高，至今主題檔案紀錄從未被銷毀。因應平機會十七年的運作經驗，辦事處將考慮進行檢討，定明這類檔案的保留時間。若委員對平機會檔案處置政策有意見和建議，歡迎隨時與辦事處聯絡。

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 26/2013；議程第 8 項)

38. 委員備悉 EOC 文件 26/2013。文件介紹了平機會轄下四個專責小組在會議上提出的重要事宜和決定。

平機會截至 2013 年 10 月 31 日的財政狀況報告

(EOC 文件 27/2013；議程第 9 項)

39. 會計師向委員簡介 EOC 文件 27/2013 的要點，報告平機會截至 2013 年 10 月 31 日的財政狀況。

40. 委員備悉，2013/14 年度估計會有 427 萬元不敷之數，為應付辦事處租金增加及發展人力資源及薪酬系統的費用，已得平機會管治委員會於 2013 年 3 月 21 日第 100 次會議作出批准，這些不敷之數將由平機會的儲備支付。趙麗娟女士表示，平機會辦事處租金增加屬經常支出項目，且不受平機會控制，卻不獲政府資助，實在不合理。謝永齡博士表示，辦事處應明智地把資源用在值得的項目上，而不應受預算所限。主席回應時表示，如有需要，值得的項目可由平機會的儲備帳資助。

平機會 2014 年暫定開會日期

(EOC 文件 28/2013；議程第 10 項)

41. 委員備悉載於 EOC 文件 28/2013 的 2014 年暫定開會日期。

(周素媚女士此時離開會議。)

VI. 其他事項

政策及研究專責小組會議次數

42. 主席報告，政策及研究專責小組(專責小組)成員於專責小組 12 月會議上同意把定期會議的次數由每兩月一次改為每三月一次。各委員較早時已獲通知是項更改。與會人士同意更改，將據此修訂專責小組的相關職權範圍。

出席亞太論壇周年大會及雙年研討會簡略報告

43. 主席簡略報告亞太論壇周年大會及雙年研討會上討論的事項，並分享要點。趙麗娟女士和陳奕民先生也一起出席了該會議。委員備悉，討論的問題主要包括國家人權機構如何擔當人權捍衛者；國家人權機構參與公民社會的一些良好常規，並與公民社會的合作和平過渡到民主；國家人權機構如何保障婦女及女童的人權、防止警察和保安部隊過度使用武力、以及婦女在政治和民主改革中的權利。

44. 簡言之，主席和趙麗娟女士都認為，有機會就共同關心的問題分享資訊對平機會有所裨益。議題較多著重於發展中國家的民主過渡，增加了平機會對世界其他地區不同人權問題的認識。平機會又有機會在會議上解釋

平機會的工作與成績。因平機會實際上不是「國家級」機構(成為亞太論壇會員的要求)，所以是否申請成為會員的問題會在適當時候再作考慮。

向政府提交有關制定《性別認同條例》的意見書

(席上提交 EOC 文件 29/2013)

45. 高級法律主任 4 向委員簡介 EOC 文件 29/2013 的要點。該份文件於會議席上提交，是關於平機會向政府提交制定《性別認同條例》的意見書。

46. 由於事件涉及的議題相當複雜，主席請委員小心研讀意見書草擬本，並於適當時候向秘書處提交意見。經收集委員的意見後，辦事處將安排與相關政府官員舉行會議，提交平機會的意見書。

[會後備註: 主席與政制及內地事務局相關政府官員進行討論，得知政府不久將宣布關於《性別認同條例》立法的取態，屆時會就此題目諮詢平機會。平機會已要求與相關政府官員舉行會議，討論此事宜。平機會的意見書會於政府宣布後並在平機會向相關官員簡介此議題後正式提交，亦會考慮公眾對此事宜的意見。]

47. 聖誕新年將至，主席祝願各委員、員工和即時傳譯的同事聖誕快樂，2014 年身體健康。

48. 無其他事項，會議於下午 5 時 40 分散會。

VII. 下次開會日期

49. 下次定期會議訂於 2014 年 3 月 20 日(星期四)下午 2 時 30 分舉行。

平等機會委員會
二零一四年一月