

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

## 平等機會委員會第 113 次會議 會議記錄

日期：二零一六年三月十七日(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

陳智健先生

趙麗娟女士, M.H.

蔡玉萍教授

孔美琪博士, B.B.S.

羅君美女士, M.H., J.P.

李國麟教授, S.B.S, JP

梁頌恩女士

羅乃萱女士, M.H., J.P.

黎雅明先生, M.H., J.P

金志文先生

周素媚女士

曾潔雯博士, J.P.

葉少康先生, M.H.

陳奕民先生

秘書

[營運總裁]

### 因事未能出席者

周浩鼎先生

李翠莎博士, B.B.S

余翠怡女士, M.H.

### 列席者

文雅言女士

總監(投訴事務)

陸志祥先生

法律總監

朱崇文博士

總監(政策、研究及培訓)

王珊娜女士

機構傳訊主管

Mr. Peter READING

高級法律主任 4

何永強先生

高級平等機會主任(少數族裔組)

余慧玲小姐

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)

鄧伊珊小姐  
李式儉先生  
黃珮琪小姐

}

高級會計經理  
精確市場研究集團

} 只參與討論  
9項

## I. 引言

1. 主席歡迎所有平機會委員(各委員)以及「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 113 次會議。精確是為平機會進行 2015 年服務使用者滿意度調查的顧問公司。周浩鼎先生、李翠莎博士及余翠怡女士因不在香港/有其他事務未能出席是次會議而致歉。趙麗娟女士及羅君美女士將於稍後時間加入會議。
2. 主席表示，由於沒有特別事項需要會議後即時作出報告，因此會議後不會舉行新聞發布會，但會繼續發出新聞稿。
3. 主席建議並得到各委員同意，先審議第 9 項議程「平機會處理投訴機制服務使用者滿意度調查 2015 年的定質階段調查結果」，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服務使用者滿意度調查 2015 的定質階段調查結果

(EOC 文件 7/2016；精確擬備的簡報資料於會上呈閱；議程第 9 項)

4. EOC 文件 7/2016 報告了服務使用者對平機會 2014 年 8 月 1 日至 2015 年 7 月 31 日期間處理投訴和查詢服務的滿意程度調查(2015 年調查)定質階段的初步調查結果。

(李國麟教授及孔美琪博士分別於此時加入會議。)

5. 李式儉先生表示，在 2015 年調查的問卷調查階段後採納深度訪談作為跟進研究，目的是深入瞭解服務使用者對平機會投訴處理及查詢服務和可能的服務提升有何看法。各委員亦得悉，這是首次採用深度訪談作為這項年度調查的跟進研究，即調查的定質階段，當中進行了合共 24 次深度訪談。以 13 項深度訪談(對象為 4 名投訴人、4 名答辯人及 5 名查詢者)作為依據的初步主要調查結果載於 EOC 文件 7/2016 的附錄。以 24 項深度訪談(對象為 8 名投訴人、8 名答辯人和 8 名查詢者，除涉及家庭崗位歧視條例的答辯人外涵蓋 4 條反歧視條例)作為依據的最新主要調

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

查結果載於由精確擬備並在會上呈閱的簡報資料內。

6. 李式儉先生繼而向各委員簡介深度訪談的重點及主要調查結果，包括深度訪談的目的、合資格的受訪者及挑選樣本的方法，以及精確在整合深度訪談的受訪者意見後所提出的主要建議。精確的主要建議被歸類為「可取的員工特質」、「處理程序」及「平機會的資料和工作」。詳情載於在會上呈閱的簡報資料第9至11頁。

7. 李國麟教授表示，這項調查是可取的，因為它詳載一些服務使用者的觀點，作為量度平機會表現的可能標準。他詢問有否任何資料顯示平機會對照該等標準的表現如何。主席回應時表示，這是首次透過深度訪談收集服務使用者的意見。有關的標準仍未被採納，因而未能提供此等資料。日後的意見調查或可採用該等標準。然而，使用者滿意度只是量度平機會表現的其中一個方式，專業服務的水平、公正無私的處理和效率都是重要的準則。總監(投訴事務)對定質階段的建議表示歡迎，投訴事務科的所有員工將考慮這些建議，以達到持續改善的目的。不過，她指出，從24次訪談中收集到的資料是意見而不一定是事實。而且，投訴事務科的服務由於關乎執法，故此並不是一般的客戶服務。平機會的服務有些地方是不能妥協的，例如為確保公平而設的一系列標準程序，以及在調查個案時收集證據的標準，這些範疇是不大可能存在彈性的。故此，一些服務使用者所表達的建議可能並非切實可行。

(趙麗娟女士於此時加入會議。)

8. 羅乃萱女士備悉，調查結果紀錄了參與者的一些良好評語。她表示難以滿足所有涉及投訴的各方。她建議交由有關科別的員工按他們的專業判斷和經驗來對建議作出評估，以決定哪些建議可以落實。黎雅明先生亦同意平機會的員工表現頗佳。在調查階段收集資料/證據以供投訴事務科作為調停之用，並於其後在有需要時交予法律服務科作訴訟用途，並不是易事。這兩項職能的標準是不同的，但最終都需要收集足夠的資料作為就訴訟評估個案的理據之用，當中需要有專業判斷及取得平衡。因此，改善意見調查，讓服務使用者明白箇中的分別，然後才收集他們的意見，將有助取得更有意義的意見。

9. 曾潔雯博士同意黎雅明先生的看法。她表示，這項調查是持續提升服務的良好工具。她提議在日後的調查中，問卷設計可以一方面就投訴調查而另一方面就調停收集受訪者對有關服務的意見，並應向服務使用者/調查受訪者作出指引，讓他們更加了解平機會的兩項截然不同的職能有何分別，以便能獲取有意義的意見。她補充，平機會員工一直非常勤

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

奮，表現出色。蔡玉萍教授亦表示，受訪者對投訴服務和查詢服務的回應，應分開匯報，因為其性質和服務標準不同。此外，她提議採納一個更均衡的方式去介紹調查結果，受訪者認為值得稱許的地方可以在報告中先作介紹，然後是需要改善的地方。

10. 李式儉先生補充，這項 2015 年調查的定質階段調查，是為了跟進於 2015 年 12 月會議上向各委員簡介的定量調查而作出，以加深了解平機會就投訴處理和查詢服務可作進一步改善的地方。於 2015 年 12 月向委員簡介的 2015 年調查的定量階段調查結果，主要是以有預設評分指標答項的提問來獲取服務使用者對平機會的表現的量化看法。要滿足所有人並在所有服務層面取得 100% 的滿意度是不可能的，這點是可以理解的。不過，以現時的調查結果與過往的調查結果作出比較，便可了解趨勢，以評估服務標準是否維持在可接納的水平。然而，這項調查的定質階段調查結果以及各委員的意見，將有助重新設計日後的調查程序和問卷，以便更有效地評估服務使用者的意見。

11. 主席多謝各委員的意見及提議，並感謝李式儉先生和黃珮琪小姐出席會議。

(李式儉先生和黃珮琪小姐於此時離開會議。黎雅明先生亦於此時離開會議。)

### III. 通過上次會議的記錄 (議程第 1 項)

12. 2015 年 12 月 17 日第 112 次平機會會議的會議記錄草擬本已於 2016 年 1 月 15 日發送給各委員，該會議記錄於席上獲得通過，毋須修訂。

### IV. 續議時項(議程第 2 項)

13. 各委員備悉，上次會議中需要跟進的續議事項已包括在新議程內。

14. 有關就勞資審裁處裁定給予一名前僱員合約期滿酬金的裁決而提出的上訴許可申請，主席表示，平機會已於 2016 年 3 月 16 日的高等法院聆訊中獲給予上訴許可。下一步將會是有關上訴的實質聆訊，而聆訊日期仍未定出，此事將由行政及財務專責小組作進一步考慮。

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

### V. 新議程項目

#### 歧視條例檢討的進度

(EOC 文件 1/2016；保密的歧視條例檢討 - 向政府提交的意見書(報告摘要)於會上呈閱，議程第 3 項)

15. 主席表示，回應秘書處於 2016 年 2 月 26 日發出，請各委員就歧視條例檢討文件提出意見的要求，11 名委員已經予以通過。由於這些文件已定於 2016 年 3 月 29 日向公眾發佈，故此他希望在是次會議上再次徵詢各委員對歧視條例檢討報告的意見。已於席上提供予各委員參考的「歧視條例檢討 - 向政府提交的意見書(報告摘要)」的最新版本，在 2016 年 3 月 29 日發佈歧視條例檢討報告前，仍需保密。會上提醒各委員不可在會議完結後取走在席上呈閱的報告摘要。

16. 高級法律主任 4 向各委員重點講述歧視條例檢討工作的最新進度及已於會上呈閱的最新版本報告摘要的重點。主席補充，在分析中，論據較收到的回應數目重要。各委員沒有就歧視條例檢討提問，並且在會上一致通過所有歧視條例檢討文件。主席向各委員及職員致謝，感謝他們在去三年為歧視條例檢討辛勤工作。由於各項建議主要是提供予政府考慮，故此已安排為政制及內地事務局舉行有關歧視條例檢討建議的簡介會。他表示，該等建議已經清楚分類，以方便跟進。報告摘要將翻譯成不同的少數族裔語言，並在備妥後於稍後發佈。

(高級法律主任 4 於此時離開會議。)

[會後備註：歧視條例檢討報告已於 2016 年 3 月 29 日(星期二)向公眾發佈。]

#### 平機會策略性優先工作的最新情況

(EOC 文件 2/2016；議程第 4 項)

17. EOC 文件 2/2016 向委員匯報平機會策略性優先工作的最新情況。營運總裁向各委員簡介 5 個策略性優先工作範疇的最新發展，這些範疇包括歧視法例檢討；立法保障不同性傾向和性別認同人士免受歧視；少數族裔的教育與就業機會；有特殊教育需要學生的融合教育及其對就業機會的影響及促請政府以功能角度處理殘疾人士的需要。主席表示，有關這 5 項策略性優先工作，平機會在過去 3 年已進行了很多工作，特別是對社會帶來長遠影響的教育層面工作。除了這 5 個策略性優先工作領域外，值得注意的還有，平機會在防止性騷擾方面亦進行了大量工作，而

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

且取得了顯著的進展。《性別歧視條例》已於 2014 年引入新條文，以禁止顧客對服務提供者作出性騷擾，當中包括就貨品、服務及設施的提供而言，若騷擾發生在香港註冊船舶或飛機上，即使被指稱的作為是在香港以外地方發生，有關人士仍需負上法律責任。

18. 各委員備悉 EOC 文件 2/2016。

(羅君美女士於此時加入會議。)

處理公眾向平機會管治委員表達對平機會工作不滿的程序  
(EOC 文件 3/2016；議程第 5 項)

19. 總監(投訴事務)向各委員簡介 EOC 文件 3/2016 的重點，該文件的目的是尋求各委員通過有關如何處理服務使用者向委員表達對平機會工作不滿的建議程序。

20. 各委員備悉，平機會的其中一項主要職能是處理市民大眾就歧視而提出的查詢及投訴，而這些工作是由投訴事務科負責。不時，有服務使用者因不滿平機會的服務而向投訴事務科以外人士尋求協助，例如向平機會的服務改進主任提出服務投訴，或向申訴專員公署提出投訴。在一些個案中，這類行動的目的是要求平機會重新考慮就投訴個案所作出的決定，或更改處理相關個案的程序。最近，根據觀察，部份服務使用者曾基於不同原因而直接聯絡個別平機會委員，表達他們對投訴事務科處理其個案的不滿：部份人士不滿其個案的結果，藉此要求委員重新考慮其個案的理據；亦有人因不滿處理其投訴的程序，所以在調查仍在進行中或已完結的時候尋求委員介入。

21. 由於平機會的處理查詢及投訴職能由投訴事務科負責，而該科擁有專業知識和經驗，根據現行法例條文和內部運作程序去處理個案。因此，投訴事務科以外的任何人士，包括平機會委員和主席，均未必適宜在個案仍在進行中的時候介入。有見及此，以政策而言，在正常情況下，處理投訴應該是投訴處理員工的專屬責任。然而，假如服務使用者在其個案完結後向委員表達憂慮或不滿，委員便可向投訴事務科查詢，或聯絡營運總裁辦公室，尋求所需的詳細資料和解釋，以及在合適的情況下，建議所需跟進行動。

22. 委員就建議程序進行商議。主席表示，若服務使用者對投訴事務科的決定不滿，並要求覆檢其個案，投訴事務科一般會再次覆檢有關個案，確保處理程序、個案的理據分析及向涉及個案的各方所提供的解釋均已

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

妥善作出。所有個案必須根據相同的規則專業無私地處理。委員詢問有否正式的機制就投訴事務科的決定提出上訴，營運總裁回應時表示，雖然沒有此類機制，但假如服務使用者對投訴事務科的決定不滿，他們通常會聯絡平機會，包括主席或管治委員會，其個案便會由投訴事務科重新考慮，或在有需要時提升至法律及投訴專責小組的層面。平機會過往已處理過不少這類個案。

23. 委員同意建議程序，但需對平機會發給投訴人的信中，有關這項標準程序的內容稍作修訂。在經同意的程序之下，假如投訴人已就其個案聯絡委員，應在回覆投訴人的信中建議他們聯絡投訴事務科總監，而不只是如原先所建議聯絡投訴事務科，以確保相關事件會由該科主管處理。趙麗娟女士提議辦事處考慮把獲通過的處理程序上載至平機會網站。辦事處將作出跟進。

(蔡玉萍教授於此時離開會議。)

### 少數族裔工作小組的全年工作進度報告

(EOC 文件 4/2016；議程第 6 項)

24. 高級平等機會主任(少數族裔組)向各委員簡介 EOC 文件 4/2016 所載的少數族裔事務組全年工作進度報告。

25. 各委員備悉，少數族裔事務組於 2015 年 5 月開始全面運作。為了向事務組提供意見和指引，由平機會委員組成的種族平等共融顧問委員會已經成立。少數族裔事務組感謝金志文先生主持了於 2016 年 1 月舉行的首次會議。

26. 委員亦得悉，為推廣少數族裔的平等機會而成立的少數族裔工作小組，於首年已制定了一個政策建議、培訓和外展的三管齊下方針，以涵蓋四項主要工作重點：(i)推廣共融學校政策及監察非華語學生學習中文的新教育措施；(ii)推廣文化多元工作間及《種族歧視條例》之下的僱傭保障；(iii)向服務提供者推廣反歧視法例及文化敏感度；及(iv)加強與持份者及少數族裔社群的聯繫。

27. 除了外展活動次數增加外，平機會夥伴項目的網絡亦明顯擴大，特別是與銀行、地產代理和公共服務界別的網絡。同時，對於我們的積極溝通和處理少數族裔關注事宜的政策建議，少數族裔社群反應正面，因為少數族裔事務組定期獲邀以核心成員的身份出席有關少數族裔事宜的諮詢組織會議和論壇。

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

28. 各委員備悉，根據首年的成果、經驗和挑戰，少數族裔事務組在 2016/17 年度的焦點將放在下列優先工作上：

- (i) 監察教育局為非華語學生提供的支援及推廣學校公平收生；
- (ii) 促進政府改善就業支援及公營界別的傳譯服務；及
- (iii) 對公營和私營界別加強種族平等和共融的教育。

29. 主席補充，在為慶祝「國際消除種族歧視日 2016」而於 2016 年 3 月 13 日在荃灣愉景新城舉行的一項公眾教育活動上，數位平機會委員、香港特別行政區食物及衛生局局長高永文醫生及醫院管理局主席梁智仁醫生出席擔任主禮嘉賓。主席表示，他已促請高醫生和梁醫生聘請更多少數族裔人士在醫院工作，例如能夠取得在港執業註冊的海外醫護專業人士及前線員工，以改善醫護專業人士與少數族裔病人之間的溝通。在活動上，三位少數族裔講者包括一名印度裔註冊護士、一名巴基斯坦裔警員及一名土耳其裔港鐵列車車長，他們分享了在公共服務界別為專業事業奮鬥的經驗及所克服的挑戰，反映出每個人，不論其個別特質為何，只要獲給予機會，都可以對社會作出寶貴的貢獻。然而，主席表示，他留意到最近有若干傳媒報道沒有對守法的在港少數族裔和假尋求難民庇護者及非法入境者作出清楚的區分。他補充，這情況無助種族和諧。有關這方面，平機會和社會大眾應保持警惕，並應在有需要時為維護在港少數族裔的權利而發聲，以釐清誤會。

30. 羅乃萱女士、趙麗娟女士及孔美琪博士同意主席的看法，他們促請平機會進行更多工作，為在港少數族裔推廣更正面的形象。羅女士提議透過如 Facebook 之類的社交媒體及新聞稿進行更多推廣，而分享了自身經驗的三位少數族裔人士的故事，亦可包括在平機會的巡迴展覽及其他渠道之內，以幫助推廣種族和諧。此外，亦可考慮為這方面的宣傳計劃撥出更多款項。趙女士和孔博士建議尋求傳媒管理層的協助，為在港少數族裔塑造更正面的形象。趙女士亦提議進行更多外展工作，向作為未來社會棟樑的大學生推廣平等機會觀念。主席回應時表示，南華早報及明報將於 2016 年 3 月 21 日刊出題為「對抗歧視」的署名專欄文章。他亦表示，有些傳媒報道的內容雖不帶偏見，但其題目則帶有負面標籤，在這情況下，應進行更多以編輯為對象的工作。無論如何，平機會將繼續在本港進行推廣種族和諧的工作。

### 平機會 2015 年工作回顧

(EOC 文件 5/2016；議程第 7 項)



## 限閱文件

(已批准作公開發布)

31. 各委員備悉 EOC 文件 5/2016。

(金志文先生及周素媚女士於此時離開會議。)

### 法律及投訴專責小組、社會參與及宣傳專責小組、政策、研究及培訓專責小組和行政及財務專責小組報告

(EOC 文件 6/2016；議程第 8 項)

32. 行政及財務專責小組召集人趙麗娟女士補充 EOC 文件 6/2016，表示行政及財務專責小組已於上次會議上審議平機會 2016/17 年度的預算案草擬本。她表示，預算案草擬本所預計的儲備帳結餘過低不是健康現象。平機會亦有結構性赤字。詳情載於 EOC 文件 9/2016，將於議程第 11 項之下作出討論。社會參與及宣傳專責小組召集人孔美琪博士亦向各委員重點報告，在上次專責小組會議上，社會參與及宣傳專責小組已覆檢及修訂了審議社會參與資助計劃申請的程序，以便讓有興趣的團體有更多時間就申請作出準備，而會上亦通過了 2016/17 年度的工作計劃，當中包括慶祝平機會 20 周年的計劃。

33. 各委員備悉 EOC 文件 6/2016。

### 主席季度報告

(EOC 文件 8/2016；議程第 10 項)

34. EOC 文件 8/2016 載有主席第七份季度報告，當中簡介了他的工作，包括就平機會在時事及爭議問題上的立場發出聲明，供各委員參考及提出意見。主席表示，考慮到平機會在宣傳方面的開支預算有限，他本人已把握每個機會，透過媒體協助宣傳及解釋平機會的工作，這是非常有效的接觸普羅市民的途徑。

35. 各委員備悉 EOC 文件 8/2016。

### 2016/17 年度建議的新預算計劃

(EOC 文件 9/2016；議程第 11 項)

36. 高級會計經理按 EOC 文件 9/2016 所載，向各委員簡介 2016/17 年度建議的新預算計劃。

37. 各委員備悉，預計 2016/17 年度有 565 萬元赤字，主要由於需要款項應付太古城中心三座的寫字樓的租金增加，當中部份由本年度其他方

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

面的節省所得而抵銷；租用太古城中心四座的額外寫字樓；營運總裁職位；以及政府在 2016/17 年度節省經常開支 1%。儘管營運總裁職位已於 2015 年 12 月填補並且包括在營運開支信封內，但政府仍扣起營運總裁職位的經常性補助，各委員對此表示關注。平機會已於 2015 年 9 月至 2016 年 2 月數度要求與政制及內地事務局官員開會，就提供撥款予平機會一事進行討論，平機會現仍在等候與政府開會。

38. 有關儲備資金的使用，各委員得悉，在計算儲備資金的全部建議用途(399 萬元用以為應付太古城中心三座現有辦事處在 2016/17 年度的租金增加、20 萬元用以購買人力資源系統、20 萬元用以購買中央檔案系統，及 126 萬元用以應付太古城中心四座新增寫字樓的租金、差餉、冷氣及管理費)後，截至 2017 年 3 月 31 日為止的預計儲備結餘為 1,679 萬元。截至 2018/19 年度的預計儲備結餘載於文件的附件 C。委員亦備悉，儲備資金將於 2018/19 年度全數動用。

[會後備註：回應趙麗娟女士提出把營運總裁職位的員工開支包括在儲備用途內以反映準確情況的提議，附件 C 已經作出相應的修訂，並附於附錄，供各委員參考。]

39. 資本開支方面，各委員得悉，政府已批准向平機會提供 300 萬元的一筆過補助，用以推廣《種族歧視條例》和《性別歧視條例》，特別是性騷擾。政府亦已在 2016/17 年度的財政預算案中批准為平機會提供 24.6 萬元，作為更換一輛於 2005 年購置的汽車之用。委員亦得悉，根據政府的指引，平機會需要負責最少 20% 的換車總支出。

40. 趙麗娟女士表示，正如她較早前在會上所指出，行政及財務專責小組曾於上次會議上審議平機會 2016/17 年度的預算案，認為由於有結構性赤字，附件 C 所載的預計儲備結餘過低，不是健康現象。故此，有需要緊急與政制及內地事務局官員就平機會的開支預算作出討論。主席重申，結構性赤字主要由於寫字樓租金增加以及租用額外寫字樓供新職員(特別是少數族裔事務組)使用，以及政制及內地事務局扣起營運總裁職位的員工開支所導致。有關政府就寫字樓租金而提供的經常性撥款，委員備悉，平機會最初遷入太古城中心三座時的租金是建築面積每平方呎 22 元，而租金現已增加至建築面積每平方呎 44.5 元。雖然平機會在過去兩年的開支預算有盈餘，但在平機會控制範圍以外的租金增加將對平機會未來 3 年的經常性開支預算帶來重大影響，因此平機會將需要動用儲備來應付增加的租金。

## 限閱文件

(已批准作公開發布)

41. 李國麟教授要求辦事處向他提供相關資料，以便考慮在立法會財務委員會特別會議上與政府跟進此事。

### VI. 其他事項

#### 向委員致謝

42. 主席表示，由於這次很可能是他最後一次主持平機會會議，他向各委員致謝，感謝他們在過去三年來提供意見、支持和協助，幫助推進平機會在不同範疇的工作。他表示，各委員的熱誠投入、明確的使命以及團結的團隊對平機會工作取得成功至為重要。他有信心平機會管治委員會日後將帶領平機會創造更多高峰。

#### 向主席致謝

43. 李國麟教授、曾潔雯博士、趙麗娟女士及其他委員亦向主席周一嶽醫生表達謝意，感謝他的優秀領導。他們亦高度讚揚周醫生對平等機會的熱忱，為少數族裔提倡平等機會的勇氣，以及在過去3年來在改革平機會和提升員工士氣方面的傑出工作。

44. 曾潔雯博士表示，若周一嶽醫生不獲續任平機會主席，她與一些曾向政府反映意見的委員將會非常失望，認為周醫生是一位優秀的領袖，故應延續他的任命。

45. 營運總裁代表平機會職員就周一嶽醫生在過去3年來的領導、指引和傑出貢獻向他致謝。

46. 無其他事項，會議於下午5時25分結束。

### VII. 下次開會日期

47. 下次定期會議訂於 2016年6月16日(星期四)下午2時30分舉行。

---

平等機會委員會  
二零一六年四月