

# 限閱文件

(已批准作公開發布)

## 平等機會委員會第 120 次會議 會議記錄

日期：二零一七年十二月二十一日(星期四)

時間：下午二時三十分

地點：平等機會委員會會議室

### 出席者

陳章明教授, SBS, JP

主席

陳麗雲教授, JP

趙文宗博士

蔡玉萍教授

周浩鼎議員

高朗先生

何超蓮小姐, BBS

孔美琪博士, BBS, JP

羅君美女士, MH, JP

李翠莎博士, BBS

李國麟教授, SBS, JP

梁頌恩女士

羅乃萱女士, MH, JP

謝偉鴻先生

Rizwan Ullah 博士

陳奕民先生

秘書

[營運總裁]

### 因事未能出席者

余翠怡小姐, MH

### 列席者

陸志祥先生

法律總監

朱崇文博士

總監(政策、研究及培訓)

李錦雄先生

主管(機構規劃及服務)

王珊娜女士

主管(機構傳訊)

梁熾輝先生

總項目經理

林小慧小姐

總平等機會主任(投訴事務)

林潔儀小姐

高級政策、研究及培訓主任 1

何永強先生

高級平等機會主任(少數族裔事務組)

} 只參與討論  
議程第 7 項  
} 只參與討論  
議程第 6 項

## 限閱文件

余慧玲小姐  
鄧伊珊小姐  
凌燕霞女士  
李式儉先生  
黃珮琪小姐  
黃德怡小姐

高級平等機會主任(行政及人事)  
高級會計經理  
平等機會主任(行政及人事)  
精確市場研究集團  
精確市場研究集團  
精確市場研究集團

只參與討論  
議程第 3 項

### I. 引言

1. 主席歡迎所有平機會委員及負責進行平機會 2017 年服務使用者滿意度調查的外聘顧問公司「精確市場研究集團」(精確)的代表(李式儉先生、黃珮琪小姐和黃德怡小姐)出席第 120 次會議。羅乃萱女士及李國麟教授表示將於稍後時間加入會議。余翠怡小姐因事未能出席，投訴事務科總監因正放病假未能出席，二人已就此致歉。各委員備悉營運總裁代表投訴事務科總監行事。

2. 主席表示沒有重要事項需要向傳媒宣布，因此會議後將不舉行傳媒發布會。

3. 各委員同意主席的建議，先考慮議程第 3 項「平機會處理投訴機制服務使用者滿意度調查 2017 的調查結果」，以便精確的代表可於此項議程討論完畢後先行離開會議。

(何超濶小姐此時加入會議。)

### 新議程項目

### II. 平機會處理投訴機制服務使用者滿意度調查 2017 的調查結果 (EOC 文件 21/2017；精確擬備了簡報資料；議程第 3 項)

4. EOC 文件 21/2017 報告於 2016 年 8 月 1 日至 2017 年 7 月 31 日期間使用平機會投訴及查詢服務的服務使用者滿意度調查(2017 年調查)的主要調查結果。各委員備悉，平機會於 2012 年至 2015 年每年進行調查，以掌握服務使用者對平機會投訴處理及查詢服務滿意度的趨勢。自 2016 年起，委員會認為每兩年進行一次調查較合乎成本效益，是故 2017 年調查於近期進行，以收集使用者的反饋。按照平機會的採購程序，精確獲選負責進行調查。

(謝偉鴻先生和周浩鼎議員此時加入會議。)

## 限閱文件

5. 李式儉先生向各委員介紹 2017 年調查的要點，包括調查目的、方法及主要結果，例如影響平機會投訴處理及查詢服務使用者（包括投訴人、答辯人和查詢者）的整體滿意平均分的關鍵因素。
6. 各委員備悉，對比 2014 年及 2015 年的兩次調查，2017 年調查的所有項目評分普遍皆見上升，包括投訴人、答辯人和查詢者的整體滿意評分。各委員亦備悉，調查以開放式問題問及受訪者，有關平機會值得讚賞和需要進一步改善之處。受訪者的回應已摘要於 EOC 文件 21/2017，並於會議上向委員介紹。
7. 營運總裁回應陳麗雲教授的提問，表示平機會只處理根據四條歧視條例下所定範疇提出的投訴。有些投訴個案不屬平機會的司法管轄權限或缺乏提出歧視申索的理據。即使個案有提出歧視申索的理據，平機會只可鼓勵投訴雙方進行調停。儘管雙方願意展開調停，但最終調停不成功的個案亦不鮮見。由於很多投訴人預期平機會就其個案賦有裁決的權力，遇上他們的個案被終止處理的情況下，他們便會覺得平機會的服務幫不上忙，因而應給予較低評分。至於答辯人方面，大部份認為平機會提供的資料和解釋全面，一般較樂於接受平機會就投訴個案所作的調查結果。故此，答辯人普遍較有可能給予平機會的服務較高的評分。主席留意到調查結果描述了影響服務使用者滿意度的關鍵因素，該資料為進行中的投訴及法律服務程序檢討提供了良好方向。為了進一步提升平機會的投訴處理和查詢服務，應為平機會職員舉辦適當的培訓。
8. 李式儉先生回應 Rizwan ULLAH 博士的提問，指出調查受訪者中，少數族裔人士的人數相對較少。他解釋於第 9 張投影片中有關《種族歧視條例》的數字只是根據很小的受訪者得來 (n=4)，故此有關數字宜小心解讀。少數族裔服務使用者的不滿，主要源於他們對平機會的執法權力抱有很高期望。營運總裁補充，一些少數族裔服務使用者期望平機會具裁決權，這大概是文化不同所致。因此讓他們認識平機會的服務範圍尤為重要。有關已提供予少數族裔服務使用者的資料，機構傳訊主管表示，介紹平機會服務和各反歧視條例的要點的小冊子備有八種少數族裔語文的翻譯本。公眾亦可於平機會網頁瀏覽該等資料。

(蔡玉萍教授和高朗先生此時加入會議。)

9. 趙文宗博士同意滿意度評分有進步，他欲詳閱調查報告全文，瞭解平機會哪方面的改進使得評分改善，以及哪方面需要進一步改善。蔡玉萍教授亦指出評分有改善，然而，投訴人的整體滿意評分為 5.85，若以大學生評核老師的情況而言，會被視為不合格分數。李式儉先生回應指，在 2017

## 限閱文件

年調查中，所有受訪者（投訴人、答辯人和查詢者）需就各個調查項目的陳述以 0 至 10 的等級表明對該陳述的同意程度，評分越高表示他們越同意該陳述。這種評分等級不設特定的合格分數，評分低於 5 不帶有任何負面含意。是次及過往調查的結果有一致性，可見投訴人和答辯人的滿意度評分甚受其個案結果的滿意度影響。對個案結果給予低分的受訪者傾向給予較低的整體滿意評分。

10. 主席回應蔡玉萍教授的意見，表示平機會服務仍有改善空間。平機會管理層備悉調查結果，將致力進一步改善平機會的投訴處理及查詢服務，以及提升職員的能力。李翠莎博士表示 EOC 文件 21/2017 脈絡分明，為委員提供了清晰的摘要資料。她指出該文件第 22 及 24 段展示了兩項重要數字，即受訪者同意更為認識反歧視法例下的權利及責任的百分比，及受訪者向其他人推薦平機會的服務的百分比。她同意平機會可採取更多措施提升職員的能力，以助投訴雙方（投訴人和答辯人）完成平機會的投訴處理程序，並在過程中清楚認識反歧視法例下的個人權利及責任，即使投訴結果未必能令投訴雙方皆為滿意。

11. 孔美琪博士指出，在了解調查受訪者如何評價平機會的服務方面，其字面反饋可能較數字評分更為有用。她希望能閱覽調查報告全文，以更深入了解他們的反饋。另一方面，投訴事務科也應該考慮調查的反饋，並提出相應的改善措施。周浩鼎議員觀察到，職員於「公正無私」一項的得分相對其他項目的為低。他建議應制定方法改善服務使用者在這方面的觀感。蔡玉萍教授同意周浩鼎議員與孔美琪博士的意見，認為投訴事務科應特別考慮如何改善服務使用者對「職員的公正無私程度」的觀感。

12. 趙文宗博士建議將本調查與其他公營機構的同類調查結果作比較，以便更全面評估平機會的服務。他又建議向負責檢討平機會投訴處理程序的外聘顧問提供 2017 年調查的結果，以供其考慮。謝偉鴻先生支持趙博士的建議，並表示就投訴處理和查詢服務進行更高層次的檢討更為有益和具意義。

13. 高朗先生問及投訴人的整體滿意度評分較低，與他們給予所有其他關乎員職員和環境因素的調查項目較高的評分並不吻合。李式儉先生回應指，研究小組進行了線性迴歸分析，以助找出影響投訴人和答辯人滿意度的最關鍵因素。除了文件中介紹的九個關乎職員和環境的因素外，對調查和調停過程及個案結果的滿意度也加入計算。計算結果顯示，在投訴人和答辯人的整體滿意度評分的平均分數中，「調查過程的滿意度」皆為最關鍵因素。

14. 羅乃萱女士認為，基於平機會的服務性質，職員難以取悅每宗投訴個案的爭議雙方。她指出，如文件所報告，調查受訪者就關乎職員的因素提出了不少值得讚揚之處。她認為員工表現已屬頗佳。謝偉鴻先生同意羅女士的看法，表示職員的工作著實不易。他補充說秉持公正無私是重要的。雖然投訴人給予的評分較答辯人的為低，但職員處理投訴時應繼續抱持不偏袒的態度，而非著眼於在調查中獲取投訴人更高的評分。

15. 何超蓮小姐、羅美君女士、周浩鼎議員、蔡玉萍教授、陳麗雲教授和 Rizwan ULLAH 博士就 2017 年調查提供進一步意見及建議。蔡玉萍教授表示，因應平機會服務的特別性質，是項調查衡量服務使用者的滿意度並不恰當。她建議日後考慮進行調查時，應聚焦於衡量公眾對平機會這所機構的信任度，以及平機會實現在香港推動及維護平等機會目標的能力。關於公眾對平機會工作的觀感，各委員備悉平機會不時進行調查（名為「平等機會意識公眾意見調查」），以評估公眾對平等機會概念和平機會角色的觀感、公眾對平機會在其職權範圍內所作的反歧視工作的認知和觀感，以及市民大眾和平機會服務使用者對服務（包括推廣活動、公眾教育、培訓和顧問服務，及特定計劃如平等機會之友會、電視實況劇集等）成效的看法。最近一次於 2015 年進行的「平等機會意識公眾意見調查」結果顯示，市民大眾對平機會的看法正面，尤其是曾經使用平機會服務人士。有關 2017 年調查，委員備悉，與以往的調查一樣，調查結果僅供內部參考。關於如何更妥善地報告根據小數目得出的調查結果，避免錯誤解讀數據，精確會著手將報告臻於完善，並竭力盡早提供調查報告全文，當中將包括調查受訪者的背境資料，2014 年和 2015 年調查的結果，供委員參考。

16. 主席感謝各委員為平機會的持續改善提供寶貴意見及建議，並感謝李式儉先生、黃珮琪小姐和黃德怡小姐出席是次會議。

(周浩鼎議員、李式儉先生、黃珮琪小姐和黃德怡小姐此時離開會議。)

### III. 通過上次會議的記錄 (議程第 1 項)

#### 通過於 2017 年 9 月 21 日舉行的第 119 次會議記錄

17. 2017 年 9 月 21 日舉行的平機會第 119 次會議的會議記錄草擬本已於 2017 年 10 月 20 日發送予各委員。是次會議舉行之前，平機會未收到任何要求修改會議記錄草擬本。於會議上，蔡玉萍教授和羅美君女士分別提出修改會議記錄草擬本的第 21 及 37 段，並且與會人士認為宜於第 21 段下方加插會後備註。建議的平機會第 119 次會議的會議記錄草擬本更改如下，以粗體及斜體字顯示：

## 限閱文件

第 21 段……平等機會價值觀和良好常規會很有用和有效。蔡玉萍教授表示應為獎勵計劃訂下時間表和路線圖。所有管治委員會委員都同意該建議。主席表示，平機會辦事處……

[會後備註：會議結束後，主席以電郵聯絡四位召集人，就設立一個特別為少數族裔服務的平等機會獎項之試驗計劃諮詢他們的意見。召集人們支持該建議，認為這會是個好開始，其後可擴大計劃的規模。至於頒發予企業（特別是中小企）的反性騷擾平等機會獎項，政策、研究及培訓科總監以電郵諮詢蔡玉萍教授及高朗先生的意見，蔡教授支持該建議。政策、研究及培訓專責小組的小組成員已於第 38 次政策、研究及培訓專責小組會議上備悉，將於第 120 次平機會會議中簡介有關意見書，呈請各委員批准。]

第 37 段……計劃的好處和推行的困難。羅美君女士表達了對建議的高度支持。

18. 待委員通過上述修訂建議後，平機會第 119 次會議的會議記錄草擬本方可被確認。

#### IV. 續議事項 (議程第 2 項)

19. 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，供委員考慮。

#### V. 新議程項目

##### 法律及投訴專責小組職權範圍

(EOC 機密文件 22/2017；議程第 4 項)

20. 法律總監向各委員簡述 EOC 文件 22/2017。各委員備悉，為使法律及投訴專責小組的職權範圍更簡化及至公眾和所有專責小組成員輕易地清晰瞭解，法律服務科已檢討了載於 EOC 文件 22/2017 附件 A 的現有職權範圍，而職權範圍修訂草擬本則在該文件的附件 B。修訂職權範圍草擬本僅修改了現行職權範圍的格式，不涉及其實際職權。法律及投訴專責小組於 2017 年 8 月 21 日第 139 次會議上討論及通過了該修訂的職權範圍，並於是次平機會會議上提交該修訂的職權範圍，供委員通過。

21. 與會人士通過載於 EOC 文件 22/2017 附件 B 的法律及投訴專責小組修訂職權範圍。

為推廣少數族裔平等機會的一筆過撥款

(EOC 文件 23/2017；議程 5 項)

22. 高級平等機會主任(少數族裔事務組)表示，在 2017 年 4 月 19 日立法會政制事務委員會給予支持下，政制及內地事務局於 2017 年 10 月 11 日向平機會批出三百萬元一筆過撥款，供平機會推廣少數族裔平等機會。EOC 文件 23/2017 已詳載平機會在這筆撥款下的新增工作計劃，供委員參閱及提出意見。

23. 各委員備悉，平機會亦藉此機會開展一個名為「種族共融僱主機構大獎」(機構大獎)的先導計劃，以嘉許在工作間有效推行種族共融政策和措施的機構和僱主。為此，平機會建議為計劃訂下三項工作：i)為本地機構和企業制定《種族共融工作間約章》(「約章」)，並向廣大僱主推廣；ii)制定《種族共融實務清單》(「清單」)，以評估公司政策和常規的共融程度；iii)推出獎勵計劃，嘉許著力推動種族共融的企業機構。這項計劃的建議活動時間安排亦已提交予委員考慮。各委員亦備悉，平機會已成立一個由政策、研究及培訓科、機構傳訊科和少數族裔事務組員工組成的聯合工作小組，負責執行是次一筆過撥款下即將進行的項目，並監察進展。

24. 各委員就執行推廣活動及建議的獎勵計劃提出意見及提議。Rizwan ULLAH 博士讚賞上述 EOC 文件寫得好，他支持建議的工作計劃策略和方向，並建議如有資源，可考慮將 Youtube 等社交媒體納入推廣計劃之中。

25. 考慮到共融教育與共融就業對少數族裔同等重要，蔡玉萍教授建議把這個獎勵計劃擴大至教育界(例如大專院校)。亦鑑於少數族裔人士以受僱為外籍家庭傭工居多，羅乃萱女士建議推廣計劃亦可以外籍家庭傭工(例如菲律賓人和印尼人)及各行業的少數族裔勞動人口為對象。

26. 陳麗雲教授亦歡迎推出「種族共融僱主機構大獎」的建議，同時對目前少數族裔學生的教育語言障礙表示關注。主席和高級平等機會主任(少數族裔事務組)回應陳教授和孔美琪博士的關注和意見，表示平機會與教育局保持緊密聯繫，監察各項支援非華裔學生學習中文措施的進展和成果，以促成他們追求更多高等教育及就業的機會。

27. 梁頌恩女士關注一間公共機構建議的入職語文能力要求是否與該工作的要求相稱。政策、研究及培訓科總監回應表示，有關機構已經聯絡平機會辦事處，為其職員安排關於反歧視的培訓。該機構的職員參加平機會的相關培訓後，事情應可解決。

## 限閱文件

28. 主席感謝各委員的觀點和建議。在制定推廣各項工作的行動計劃時，平機會辦事處將考慮各委員的意見。

(趙文宗博士和高級平等機會主任(少數族裔事務組)此時離開會議，高級政策、研究及培訓主任1加入會議。)

### 建議設立平機會反性騷擾企業大獎

(EOC 文件 24/2017；議程第 6 項)

29. 高級政策、研究及培主任 1向各委員簡述 EOC 文件 24/2017 中設立「平機會反性騷擾企業大獎」的建議。除了載於該文件的詳情，高級政策、研究及培主任 1亦重點向各委員說明建議設立獎項的背景、建議的獎項的目的、準則和目標，以及活動的相關建議，包括成立督導委員會暨評審團、建議獎項計劃的宣傳工作和執行計劃的時間表。

30. 蔡玉萍教授感謝政策、研究及培訓科總監和高級政策、研究及培主任 1 擬備建議書。她強調建議的獎項計劃需要充足的人手及財政資源才能確保成功，平機會各科組人手亦需要合力支援。

31. 委員普遍支持該項工作計劃，惟對於如何推行該工作計劃持不同看法。蔡玉萍教授、陳麗雲教授、孔美琪博士、高朗先生、羅乃萱女士、李翠莎博士、何超濶小姐和羅君美女士就該項建議表達意見，並就如何共同推行該工作計劃與「種族共融僱主機構大獎」(按 EOC 文件 23/2017 提出及討論)提出建議。各委員基本上同意平機會應籌辦大型的平等機會獎項，而非分段進行。機構傳訊科主管同意就如何推行兩個建議的獎項擬備一份綜合建議書，供委員通過。與會人士同意為更快推進行通過的程序，可於下次會議前以傳閱文件方式尋求委員的批准。

(李國麟教授和高級政策、研究及培訓主任 1此時離開會議，總平等機會主任(投訴事務)加入會議。)

### 一宗有關個案處理的投訴

(會上呈閱的 EOC 機密文件 29/2017 修訂本；議程第 7 項)

32. 總平等機會主任(投訴事務)按會上呈閱的 EOC 文件 29/2017 修訂本所載，向各委員簡介一宗投訴個案的背景和現況。各委員備悉，該議程事項是應投訴人要求，按 2016 年 3 月 17 日平機會會議上決議的程序提交管治委員會。



## 限閱文件

33. 各委員備悉這宗個案，並認為將來除非有充份理由，否則無需把同類性質的個案提交管治委員會。

(總平等機會主任(投訴事務)此時離開會議。)

### 性別承認公眾諮詢

(EOC 文件 30/2017；議程第 8 項)

34. 機構傳訊主管表示，平機會已於 2017 年 11 月 28 日就政府的性別承認議題公眾諮詢提交了意見書。平機會稍後將發新聞稿，就該事宜向公眾強調立場。

35. 各委員備悉 EOC 文件 30/2017。

### 平機會管理架構/管治檢討及投訴事務科與法律服務科的程序檢討

(EOC 機密文件 31/2017；議程第 9 項)

36. 總項目經理按 EOC 文件 31/2017 所載，向各委員簡介平機會管理架構／管治檢討及投訴事務科與法律服務科的程序檢討的背景及最新狀況。

37. 各委員備悉，管治委員會於第 118 次會議通過在法律及投訴專責小組轄下成立督導委員會，以 (a) 監督外聘顧問進行的投訴處理程序的檢討工作；(b) 就檢討結果向法律及投訴專責小組作出建議；(c) 評估檢討顯示的人手及財政問題，向行政及財務專責小組作出適當建議，以提交予管治委員會委員作最後通過。於管治委員會第 119 次會議上，委員備悉平機會已接觸兩位法律界的專家顧問，但他們都婉拒平機會的邀請。有見及此，與其聘用外間顧問，管治委員會批准平機會成立三人的檢討委員會，負責督導程序檢討。

38. 檢討委員會於 2017 年 12 月 7 日舉行的第一次會議，備悉導致程序檢討的部分問題與員工相關。因此，程序檢討對管治檢討會有直接影響。此外，程序檢討衍生的人手變動建議也可能影響管理架構檢討。有見各檢討互相關連，檢討委員會將監督兩個檢討。

39. 各委員備悉，檢討委員會認為，若其建議要呈交督導小組，經其商議後，交法律及投訴專責小組再交管治委員會，並非有效率的做法。是故，建議檢討委員會應直接向管治委員會報告，並在此過程中與行政及財務專責小組和法律及投訴專責小組緊密聯繫。若委員通過此建議（詳載於文件

## 限閱文件

中第9段)，督導委員會將自動解散。

40. 各委員通過文件的建議。督導委員會亦隨之解散。

### 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 25/2017；議程第 10 項)

41. 各委員備悉 EOC 文件 25/2017。

### 主席季度報告

(EOC 文件 26/2017；議程第 11 項)

42. 各委員備悉 EOC 文件 26/2017。

### 平機會截至 2017 年 10 月 31 日的財政狀況報告

(EOC 機密文件 27/2017；議程第 12 項)

43. 高級會計經理按 EOC 文件 27/2017 所載，向各委員重點說明平機會截至 2017 年 10 月 31 日為止的財政狀況。

### 平機會 2018 年暫定開會日期

(EOC 文件 28/2017；議程第 13 項)

44. 各委員備悉載於 EOC 文件 28/2017 的 2018 年暫定開會日期。

## VI. 其他事項

### 廉政公署舉辦的講座

45. 營運總裁告知各委員，廉政公署將於平機會辦事處為管治委員會委員舉辦「公營部門廉正管理」講座，並已訂於 2018 年 3 月 15 日（星期四）下午 1 時 30 分至 2 時 15 分，即在下次（第 121 次）平機會會議之前舉行，誠邀各委員出席。平機會將為委員提供簡便午餐，方便委員參加講座。

### 平機會訂於 2018 年 2 月 9 日舉行周年員工聚會

46. 主席表示平機會周年員工聚會訂於 2018 年 2 月 9 日（星期五）午膳時間在平機會辦事處舉行。他表示如各委員時間許可，誠邀各位參與，與平

機會職員同樂。

### 平機會員工的流失情況

47. 蔡玉萍教授對平機會員工流失的情況表達關注，想了解情況是否與平機會的管治問題有關。她要求平機會辦事處於下次會議提交報告。主席同意，並表示管理架構、管治及投訴處理程序的檢討也涵蓋人手問題。總項目經理會跟進此事。

48. 無其他事項，會議於下午 6 時散會。

### VII. 下次開會日期

49. 下次定期會議訂於 2018 年 3 月 15 日(星期四)下午 2 時 30 分舉行。

---

平等機會委員會  
二零一八年一月