

限閱文件

(已批准作公開發布)

平等機會委員會第 128 次會議 會議記錄

日期：2019 年 12 月 19 日（星期四）

時間：下午 2 時 30 分

地點：平等機會委員會會議廳

出席者

朱敏健先生, IDS

主席

陳家殷先生, JP

陳麗雲教授, JP

趙文宗教授

高朗先生

羅君美女士, MH, JP

梁世民醫生, BBS, JP

羅乃萱女士, BBS, MH, JP

謝偉鴻博士

唐安娜女士

利哲宏博士

黃梓謙先生

朱崇文博士

秘書

[署理營運總裁]

因事未能出席者

鄭泳舜議員, MH, JP

蔡玉萍教授

何超蓮女士, BBS

梁頌恩女士, MH

余翠怡小姐, BBS, MH

列席者

陸志祥先生

法律總監

李錦雄先生

總監（機構規劃及服務）

蕭傑雄先生

總監（投訴事務）

王珊娜女士

主管（機構傳訊）

限閱文件

(已批准作公開發布)

姜瑞昌先生

高級平等機會主任

(人力資源發展及項目)

} 只參與討論
議程第 4 項

陳潔貞小姐

高級機構傳訊經理 3

Peter Charles READING 先生

高級法律主任 4

} 只參與討論議程第 5 項

余慧玲小姐

高級平等機會主任 (行政及人事)

凌燕霞女士

平等機會主任 (行政及人事)

李式儉先生

精確市場研究中心集團—香港辦事處

黃珮琪小姐

精確市場研究中心集團—香港辦事處

黃德怡小姐

精確市場研究中心集團—香港辦事處

賴愷珩小姐

精確市場研究中心集團—香港辦事處

} 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(委員)及負責進行平機會處理投訴及查詢服務的效率與效益調查 2019的外聘顧問公司「精確市場研究中心集團—香港辦事處」(CSG)的代表(李式儉先生、黃珮琪小姐、黃德怡小姐和賴愷珩小姐),出席第 128 次會議。他表示蔡玉萍教授、何超蓮女士、梁頌恩女士及余翠怡小姐因事先已安排其他事務,而未能出席會議致歉。鄭泳舜議員也因其他事務而未能出席會議。

2. 主席表示沒有特別事項需要向傳媒宣布,因此會後將不舉行傳媒發布會。

3. 主席建議而各委員均表示同意,先討論議程第 3 項「平機會處理投訴及查詢服務的效率與效益調查 2019的結果»,以便 CSG 的代表可於此項議程討論完畢後先行離開會議。

(謝偉鴻博士此時加入會議。)

II. 新議程項目

平機會處理投訴及查詢服務的效率與效益調查 2019的結果

(EOC 文件 14/2019; 議程第 3 項)

限閱文件

(已批准作公開發布)

4. EOC 文件 14/2019 報告於 2018 年 8 月 1 日至 2019 年 7 月 31 日期間進行的平機會處理投訴及查詢服務的效率與效益調查（2019 年調查）的主要結果。已於席上提交一份簡報資料，供委員參閱。

5. 高級平等機會主任（行政及人事）向委員簡述有關進行 2019 年調查的背景。各委員備悉平機會自 2009 年起每年進行調查，以收集投訴及查詢服務使用者的意見。調查結果於每年 12 月的平機會定期會議上向管治委員會報告，以供委員會參閱。考慮到政府效率促進組於 2011 年在其研究平機會處理投訴程序中的建議，平機會自此聘用獨立顧問公司進行有關調查。按平機會管治委員會的建議，這項縱向調查由 2016 年起已改為每兩年進行一次，以提高成本效益。

6. 這項調查上一次在 2017 年（2017 年調查）進行，並於第 120 次平機會會議上向委員報告該調查的結果。於該會議上，委員考慮到平機會服務的獨特性質，建議日後的調查應聚焦於公眾對平機會的信任程度，以及服務使用者對平機會在香港推動及維護平等機會的能力。在擬訂 2019 年調查細節時已納入了針對上述特定重點而作的修訂，同時確保獲取的數據證明能與之前的調查在服務使用者的態度和滿意度方面繼續進行趨勢比較。

（羅君美女士此時加入會議。）

7. 李式儉先生向委員概述 2019 年調查的主要重點，包括調查目的、方法、主要調查結果，以及日後可改善之處。各委員備悉，在統計上，2019 年調查與 2017 年調查的投訴人、答辯人和查詢者的整體滿意度基本上沒有顯著差異。2019 年調查中，投訴人及答辯人對調停程序的滿意度高於調查程序的滿意度，這與 2017 年調查的結果相似。在統計學上，2019 年調查與 2017 年調查中，調停程序和調查程序的滿意度的結果亦沒有顯著差異。比較 2019 年調查與之前的調查，各委員備悉答辯人及查詢者的整體滿意度有大致上升的趨勢。

8. 有關上文第 6 段提及的新重點，即服務使用者對平機會及其在香港推動和維護平等機會的能力的看法，李式儉先生表示，超過一半服務使用者認

限閱文件

(已批准作公開發布)

為：(a) 他們使用平機會服務後對反歧視法例所訂明的個人權利及責任有更清晰的理解；(b) 平機會是個可信任的組織，能協助受屈的投訴人作出申訴；以及 (c) 平機會能夠於香港推動和維護平等機會。至於服務使用者是否會向其他人推薦平機會的服務，最少 75% 服務使用者表示他們會或是也許會這樣做。

9. 然而，投訴人的整體滿意度由 2017 年調查的 5.9 分下跌至 2019 年的 5.2 分，儘管兩者在統計學上並無顯著差異。李式儉先生回應委員的問題，告知與會者平機會的投訴處理其實做得不錯。由於沒有類似的本地研究可供比較，遂可參考一個與平機會相若的海外機構於 2016 年進行的調查。該調查中，52% 經歷投訴程序的受訪者滿意該機構處理其投訴的做法。相較之下，平機會的 2019 年調查有 67.5% 投訴雙方（即投訴人及答辯人）滿意平機會的投訴處理服務。

10. 有關與 2017 年調查的投訴人整體滿意度的結果（5.9）比較，2019 年調查的投訴人整體滿意度（5.2）明顯下跌，總監（投訴事務）解釋，平機會由 2018 年開始已實行更完善的投訴分類方法，有明確意向提出投訴的個案便會歸類為「投訴」，而非如先前歸類為「待進一步資料的查詢」。因此，進行 2019 年調查的期間，未能追究及被終止的投訴顯著增加（相較 2017 年調查有 58% 投訴人的個案為終止個案，2019 年調查則有 77%）。這基本上解釋了 2019 年調查中投訴人整體滿意度有所下跌的情況。

11. 至於日後改善，除了加強宣傳措施，以進一步改善公眾對平機會的整體觀感，包括公眾對平機會的信任度，以及平機會在香港推動及維護平等機會的能力（如該文件第 14 段所建議），一名委員建議平機會可考慮進行有關公眾對其信任度／公信力的觀感調查，他亦認為獨立顧問可在簡介資料使用準確清晰的語言。各委員亦建議可考慮就調查所得的數據進行更多相關分析，並向管治委員會報告。另外，日後可在適當情況下使用其他調查方法，例如神秘顧客和深入訪談。配合以受害人為本的工作方針，可針對投訴事務科員工的需要，提供相關軟性技巧的培訓，包括更好地向服務使用者傳達不愉快消息的技巧等。

限閱文件

(已批准作公開發布)

12. 主席表示，2019 年調查的結果有助平機會瞭解如何可以改善投訴處理及查詢服務。他感謝各委員的寶貴意見及 CSG 代表的出席。

13. 各委員備悉 EOC 文件 14/2019。

(李式儉先生、黃珮琪小姐、黃德怡小姐和賴愷珩小姐此時離開會議。)

III. 通過上次會議的記錄 (議程第 1 項)

確認通過於 2019 年 9 月 19 日舉行的第 127 次會議的記錄

14. 2019 年 9 月 19 日舉行的第 127 次會議的會議記錄草擬本無須修訂，獲得通過。

IV. 續議事項 (議程第 2 項)

2019 年 11 月 25 至 27 日粵港澳大灣區 (東莞及廣州參訪) 交流團的簡短報告

15. 總監 (機構規劃及服務) 向委員概述於 2019 年 11 月 25 至 27 日到大灣區參訪的背景及從中汲取的經驗，該外訪於 2019 年 11 月以文件傳閱方式獲平機會管治委員會批准。有關交流團的簡短報告已於會議席上提交，當中簡述了參訪目的、行程及交流討論要點，以供委員參閱。

16. 各委員備悉，平機會上次正式訪問內地已是 2005 年。這次參訪的主要目的是：1) 藉此與大灣區內的相關機構及單位對彼此的工作增進認識，汲取對方的良好運作經驗；2) 促進粵港兩地在平等機會相關議題上的交流和合作；以及 3) 讓平機會的員工了解大灣區及其與香港的互動關係。

17. 平機會參訪團與東莞及廣州市的機構交流成果豐碩，各機構高度重視是次參訪。是次參訪讓平機會有機會瞭解到東莞及廣州市近年投放大量資源維護弱勢權益，尤其是在倡議殘疾人士就業和平權方面。大灣區亦一直在立

限閱文件

(已批准作公開發布)

法層面上大力推動有關保障弱勢權益的法律。與此同時，平機會在處理反歧視個案的調停方面擁有深厚經驗，可讓大灣區內的相關機構借鏡。

18. 是次參訪打開了平機會與內地相關政府部門和機構相互交流、學習和分享經驗之門。平機會將會持續加強與這些機構的聯繫及交流，探討相互合作空間。平機會亦準備定期到內地不同省市，進行參訪及交流。

19. 各委員對是次參訪機會表示歡迎，並期待日後與內地相關機構有更多交流和協作。一名委員認同在若干方面上，內地在推動平等方面有更佳的政策及設施。她建議邀請內地相關人員到平機會分享經驗。

20. 主席認為東莞及廣州市於維護弱勢權益上的進展一日千里，例如廣州圖書館的館藏中有大量盲文書刊，明顯為視障人士提供豐富的閱讀資源。香港亦可借鑒廣東的殘疾人士就業配額制度設立適當政策，吸引更多僱主聘用殘疾人士。考慮到是次參訪團的成果，平機會將考慮運用政制及內地事務局近日提供的專項撥款，與大灣區內相關機構進一步建立互動關係，加強與這些機構的日後合作。

(高級傳訊經理3及高級平等機會主任(人力資源發展及項目)此時加入會議。)

V. 新議程項目

平機會策略性工作規劃 2020-22

(EOC 文件 15/2019；議程第4項)

21. 高級機構傳訊經理3向委員簡介載於EOC文件15/2019的擬議平機會策略性工作規劃2020-2022(工作規劃)。各委員備悉，平機會因應以下各方面擬備工作規劃：考慮到現行的策略性工作規劃的進展，在2019年10月18日舉行的集思會上向平機會委員收集的意見，以及未來三年的潛在機遇和挑戰。

限閱文件

(已批准作公開發布)

22. 各委員備悉，平機會定立了五個策略目標，並就不同焦點範疇制定優先工作項目。平機會除了集中處理現有職權範圍內四個範疇的歧視，即性別、殘疾、家庭崗位及種族，還會致力探討新的歧視範疇和議題。舉例來說，若有足夠資源，會在教育、僱傭及提供貨品、服務及設施方面，致力探討禁止對性傾向、性別認同及雙性人身分的歧視；在僱傭範疇的年齡歧視；以及新來港人士面對的歧視。

23. 各委員備悉，經平機會管治委員會批准，工作規劃會在平機會網站公布，讓公眾閱覽。此外，2020年第一季將舉行簡報會，向平機會所有職員解釋工作規劃的重點，包括各階段將應達致的成果。

24. 各委員基本上支持擬議的工作規劃，並認為僱傭範疇的年齡歧視是全球普遍面對的問題，值得平機會正視。主席同意，並表示很多持份者關注香港人口急速老化的問題。他最近與芬蘭駐香港總領事會面，知悉芬蘭設有法定制度釐定個別公民的退休年齡，其退休年齡安排靈活，取決於多項因素，包括勞動人口結構的轉變。主管(機構傳訊)補充，芬蘭對於長者在退休年齡過後獲延任受聘一事抱持更正面的態度。

25. 至於立法禁止在教育、僱傭，以及提供貨品、服務及設施方面歧視性傾向、性別認同及雙性人身分的打算，各委員表示在適當時可考慮在修例建議中納入相關豁免，以應對關注團體的憂慮。一名委員亦提醒各委員，何熙怡女男爵（亦為香港終審法院非常任法官）在英國最高法院最近的裁決中，告誡推動平權的法定機構，別造成使人以為某種受保障特徵較獲優待的印象。

(利哲宏博士此時離開會議。)

26. 主席表示，平機會對於新增歧視議題一直持開放態度。若有足夠資源，平機會會視乎香港的轉變，定立焦點範疇及優先工作項目。就此，即使社會部分人士認為難以接受某些倡議，平機會仍將繼續保持中立，不偏不倚地收集持份者的觀點及意見以捍衛平等。

限閱文件

(已批准作公開發布)

27. 各委員批准 EOC 文件 15/2019。

(高級機構傳訊經理 3 及高級平等機會主任(人力資源發展及項目)此時離開而高級法律主任 4 此時加入會議。)

平機會提倡同性戀、雙性戀和跨性別者平等的工作計劃

(EOC 文件 19/2019；議程第 5 項)

28. 高級法律主任 4 向各委員簡介 EOC 文件 19/2019 所載有關平機會提倡本港同性戀、雙性戀和跨性別者平等的工作計劃的重點。

29. 平機會職員向各委員簡介了平機會於過去六年，為了締造沒有歧視的安全環境及提倡平權進行了多方面的工作，包括以下三項：(a)於 2016 年 1 月發布有關提倡立法禁止性傾向、性別認同及雙性人群的歧視的研究報告；(b) 於 2016 年 3 月發布的《歧視條例檢討意見書》中，亦對有關現有婚姻狀況歧視及家庭崗位歧視作出檢討及建議；以及(c) 於 2018 年 1 月，平機會亦向政府提交意見書，就政府有關訂立性別承認法例的公眾諮詢作出回應。政府仍未同意：(a) 推展就立法禁止歧視同性戀、雙性戀和跨性別及雙性人群進行公眾諮詢的建議；(b) 改革婚姻狀況歧視及家庭崗位歧視的相關條例；以及(c) 就跨性別者合法變性可享的相關權利訂立性別承認法例。

30. 基於上述背景，平機會將優先處理第一項工作，即擬備反歧視條例條文擬稿，以涵蓋在現有反歧視條例適用的主要生活範疇的性傾向及性別認同的歧視（鑑於 2016 年平機會發布的研究報告的建議，條文擬稿可能亦涵蓋雙性人群的歧視），有關範疇包括僱傭、提供貨品設施和服務，以及教育。各委員備悉工作計劃包括在內部擬備條文；徵詢內部及外間持份者的意見；按持份者的意見修改擬議條文；以及向政府提交擬議條文以供考慮。預計工作計劃在大約 12 至 18 個月內進行。

31. 各委員考慮了其他可以盡快改善跨性別人士的權益的措施，例如興建更多男女可用的洗手間，以及保護跨性別者的私隱及個人資料。高級法律主

限閱文件

(已批准作公開發布)

任4回應在公眾可進出的處所興建更多男女可用的洗手間的建議，指出政府於數年前已同意增加男女可用的洗手間的數量。署理營運總裁補充，時任主席於2015年就此議題致函多個政府決策局、政府部門及公共機構，包括食物及衛生局和醫院管理局，其後已獲政府同意增加男女可用的洗手間的數量。他解釋，根據《暢道通行：良好作業指引》，無障礙洗手間不只為輪椅使用者提供便利，亦是為其他有需要人士而設，包括同性戀、雙性戀和跨性別及雙性人群。有鑑於此，平機會曾建議於無障礙洗手間增設標誌，以澄清其多用途及無分性別的特點，但該建議受到殘疾人士強烈反對。一名委員認為，平機會應帶頭推動改變，考慮把辦公室內所有洗手間改為男女可用的設施。各委員表示並獲主席同意，為了協助有不同需要人士融入社會，平機會應再次向政府提出這議題，並提出應在較近距離增設無障礙洗手間。

32. 高級法律主任4回應各委員就近日的法庭裁決提出的問題，他解釋近日的香港法庭個案關乎伴侶關係權益，有關人士是居於香港，但在海外締結同性婚姻或作民事結合的伴侶。伴侶關係權益是同性伴侶所面對的歧視，亦有關平機會向政府提交的《歧視條例檢討意見書》中婚姻狀況及家庭崗位歧視的部分。平機會現正計劃的工作將包括因應2016年1月平機會發布的研究報告，訂立保障同性戀、雙性戀和跨性別及雙性人群的反歧視條例。

33. 主席表示制訂法律草案保障基本權利，擴大歧視方面的保障至涵蓋因性傾向或性別認同受歧視的人士，是積極的做法。平機會希望政府會考慮推展建議的法律草案。

34. 各委員表示平機會可研究就現有條例進行法例修訂，將跨性別人士納入《性別歧視條例》的受保障的特徵。各委員亦提到考慮不同有關群體各種權益的重要性。在推動同性戀、雙性戀和跨性別者平權之餘，平機會同時亦應考慮制定策略，以跟進《歧視條例檢討意見書》的其他建議。

(唐安娜女士此時離開會議。)

35. 主席藉此機會邀請高級法律主任4向各委員簡述《2018年歧視法例（雜項修訂）條例草案》的進展。法案委員會於2019年12月舉行的第五次

限閱文件

(已批准作公開發布)

會議上基本上同意發表政府提交的修正案擬稿。該修正案加強了對共同工作場所內的性騷擾、殘疾騷擾及種族騷擾的保障，將實習生及義工納入保障範圍。此外，政府表明將就餵哺母乳騷擾推出新草案，待目前的草案通過便會盡快將新草案提交予另外的法案委員會考慮。

(梁世民醫生及羅乃萱女士此時離開會議。)

36. 各委員歡迎《歧視條例檢討意見書》中八項優先建議的立法進展，表示有興趣參閱草案內保障實習生及義工的建議擬議條文。高級法律主任 4表示擬議條文完成修訂後，會向各委員提供定稿。

37. 各委員備悉 EOC 文件 19/2019。

(高級法律主任 4 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和行政及財務專責小組報告

(EOC 文件 16/2019；議程第 6 項)

38. 各委員備悉 EOC 文件 16/2019。

主席季度報告

(EOC 文件 17/2019；議程第 7 項)

39. 各委員備悉 EOC 文件 17/2019。

平機會 2020 年暫定開會日期

(EOC 文件 18/2019；議程第 8 項)

40. 委員備悉載於 EOC 文件 18/2019 的 2020 年暫定開會日期。

VI. 其他事項

限閱文件

(已批准作公開發布)

於平機會傳媒發布會提供手語翻譯

41. 各委員參考近日由一群市民召開的傳媒發布會，建議平機會應考慮於傳媒發布會上提供手語翻譯。主管（機構傳訊）解釋過去曾討論上述建議，惟因有電子媒體方面的技術限制而認為成效不彰。她會尋求可行的方法解決困難，於平機會的傳媒發布會提供手語翻譯。

42. 無其他事項，會議於下午 5 時 20 分散會。

VII. 下次開會日期

43. 下次定期會議定於 2020 年 3 月 19 日（星期四）下午 2 時 30 分舉行。

平等機會委員會
2020 年 1 月