

立法會政制事務委員會

平等機會委員會 角色、職能及投訴處理程序

目的

1. 本文件闡釋平等機會委員會(平機會)的角色，以及根據《性別歧視條例》(第 480 章)、《殘疾歧視條例》(第 487 章)、《家庭崗位歧視條例》(第 527 章)和《種族歧視條例》(第 602 章)所訂定的職能，包括處理歧視投訴和進行倡議及教育工作。

平機會法定職能

2. 平機會是根據《性別歧視條例》成立、於 1996 年起運作的獨立法定機構，負責執行本港四條反歧視條例。其法定職能包括：致力消除基於性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、家庭崗位及種族而產生的歧視，消除性騷擾以及基於殘疾和種族的騷擾及中傷行為，並促進男女之間、傷健之間、有家庭崗位和沒有家庭崗位人士之間及不同種族人士之間的平等機會。

3. 為履行其法定職能，平機會推行多項工作，包括：

執行法例

- (i) 就根據反歧視法例提出的投訴進行調查，並鼓勵處於糾紛的各方進行調停；
- (ii) 就出現歧視的情況及問題進行主動調查，並在有需要時就既定政策進行正式調查，以打擊系統性歧視；
- (iii) 為合適個案中受到歧視的人士提供法律協助，包括協助進行訴訟；
- (iv) 檢討法例的實施情況，擬定修訂建議以改善法例；

倡議及教育

- (v) 進行不同課題研究以了解社會上的歧視趨勢，並就公共政策及措施作出建議；
- (vi) 透過教育及培訓活動，加深大眾對反歧視法例的認識；
- (vii) 與不同界別的機構合作，制定平等機會政策及良好常規，特別是工作間的措施；及
- (viii) 利用不同溝通途徑，廣泛宣揚平等機會價值，並舉辦活動讓大眾參與，身體力行打擊歧視。

投訴處理程序

4. 平機會的主要職能是處理由市民大眾根據各反歧視條例提出關於違法行為的投訴。任何人士若認為自己受到反歧視條例中所指出的歧視、騷擾或中傷，可向平機會提出書面投訴。平機會將致力以受害人為本的方針，並謹守公正持平的原則，處理市民的投訴。

5. 在收到市民的投訴後，平機會會按照既定程序及依據法律處理。平機會會按照內部執行程序將個案分類，審視投訴是否屬於反歧視條例的涵蓋範疇和平機會的執法權限之內。當個案被確立為投訴後，平機會將委派個案主任展開調查，並會把有關投訴通知答辯人及要求回覆。委員會亦可能去信投訴人要求提供更多資料或澄清某些內容，或要求提供證人或佐證文件以支持其指控。平機會一貫遵守「按需知密」(need-to-know)的原則，不會向與個案無關者或公眾披露個別投訴個案的詳情，或對個案的細節作出評論。

6. 根據各反歧視條例，平機會須致力以調停方式促使投訴得以和解。《性別歧視條例》第 64 條(1)(d)便訂明，委員會須「就被指稱為憑藉本條例而屬違法的作為，鼓勵與該作為所關乎的事項有關的人，透過調停(不論是否根據第 84 條)以就該事項達致和解」。投訴人和答辯人參與調停完全是出於自願，若調停不成功，投訴人可向平機會申請法律協助提起法律程序，進行訴訟。

7. 平機會自 1996 年 9 月運作以來，一直依照反歧視法例所授予的職能和權力，竭力忠誠地處理市民的查詢和投訴，盡力提供協助，從沒拒絕市民提出投訴。自 1996 年 9 月至 2019 年年底，平機會共收到 17,963 宗投訴，透過調停為受到歧視的人取得超過港幣 8 千 930 萬的金錢賠償，又藉提供法律協助取得約港幣 3 千 543 萬賠償。

倡議及教育工作

8. 除了就歧視投訴進行調查、安排調停和提供法律協助外，平機會亦致力進行政策倡議、研究、宣傳及教育活動，同時擴大與持份者和合作伙伴的聯繫，以推廣平等機會的核心價值。反歧視法例¹便訂明，委員會可進行它覺得對執行其職能是必要或有利的研究及教育活動。

9. 平機會深明，歧視和偏見往往是源於根深蒂固的定型觀念，又或是基於不完整、扭曲的資料。要消除歧視，推動平等機會，需改變社會大眾的既有觀念。因此，平機會每年均進行多項研究及調查，以了解歧視的趨勢，並探討形成公眾觀念及歧視態度的社會、經濟及其他因素。平機會又經常舉辦大型公眾活動，以及透過不同媒體發放資訊，提高市民對平等機會的認識，包括令市民了解法例條文、提倡良好常規的處事，和勸喻市民在工作以至日常生活中，奉行平等機會原則。

10. 與此同時，平機會密切注視本港社會的歧視狀況，包括社會變化如人口老齡化所衍生的歧視問題，以及大眾所關注的平等機會議題。視乎個別情況和需要，平機會會採取相應行動，例如發出聲明和回應、在報章發表文章，以及進行傳媒訪問等，藉此提升公眾對有關議題和反歧視法例的認識，例如：

- (i) 平機會於 2018 年 5 月因應沙田美林邨市民反對設立精神健康綜合社區中心而發出聲明²，希望社區人士不要抱著「臨避」

¹ 《性別歧視條例》第 65(1)條

² 2018/05/02 新聞稿《平機會呼籲大眾消除疑慮 接納精神健康綜合社區中心》

(NIMBY 不要在我家附近)的心態，能消除疑慮，接納精神健康綜合社區中心的選址；及

- (ii) 平機會於 2013 年 11 月就個別市民於網上及其他公開渠道，就菲律賓遭受強烈颱風災害而發放侮辱性的言論發出聲明³，表達關注，除了指出有關言論極為不恰當，並解釋反歧視條例的適用條文。

這些聲明及文章都並非針對任何投訴個案，而是因應社會上的歧視現象或狀況和為了適時回應傳媒查詢而作出，除了勸喻公眾避免作出歧視性行為和言論，平機會並就反歧視法例作出詮釋，從而達到教育公眾的目的。

2019 冠狀病毒疫症

11. 在過去數月，本港爆發 2019 冠狀病毒疫症，網上以至社會不同層面出現不少被視為「歧視」的狀況，引起輿論和公眾廣泛關注。自 2020 年 2 月 17 日至 3 月 31 日，平機會共接獲 1,236 宗與疫情有關的查詢和 214 宗投訴，當中包括投訴個別酒店不招待香港人和內地人以及拒絕讓醫護人員入住、投訴有經營食肆及餐飲服務者發出不招待內地人及說普通話人士的告示，以及投訴政府因應疫情而實施的出入境措施有歧視成份等。

12. 平機會一直密切注視情況，在處理查詢及投訴之同時，亦因應疫情的發展及社會關注的事項，發布適切的新聞稿和專欄文章，並接受報章、電視及電台訪問。從二月至四月初，平機會便向所有傳媒發出了四份聲明回應及在不同報章及網上新聞平台發表了八篇專題文章，目的是呼籲公眾不要作出歧視性的言論和行為，並釐清反歧視條例的適用情況，避免不必要的誤解。這與平機會的一貫做法是一致的。附件 A 列載了主要查詢及投訴事項和平機會採取的跟進行動。

³ 2013/11/13 《平機會呼籲公眾停止對菲律賓遭受颱風災害作出侮辱性言論》

13. 因應不少網民針對一名警員確診染上 2019 冠狀病毒發表幸災樂禍甚至咀咒的言論，並引發傳媒以至公眾對「殘疾中傷」定義和適用情況的疑問，平機會於 2020 年 2 月 25 日及 28 日發表了聲明。一如既往，平機會並不會對個別投訴個案的細節作出評論。事實上，平機會所發表的兩份聲明，都已清楚地表明歡迎任何受屈人如懷疑自己受到歧視或中傷都可聯絡平機會求助，因此並不存在對投訴未審先判，亦沒有違反處理投訴的程序。概而言之，平機會發出聲明的目的是：

- (i) 指出這些幸災樂禍及咀咒的言論是非常不恰當的；
- (ii) 說明《殘疾歧視條例》下「殘疾中傷」和「嚴重殘疾中傷」的定義和適用範疇；及
- (iii) 呼籲受到或懷疑受到殘疾歧視、中傷或嚴重中傷的人士，直接聯絡平機會，作出查詢或投訴。

平機會希望在此再次澄清，上述兩份聲明並非針對個別人士提出之任何個案，平機會就相關反歧視法例的解釋並不等於、更不應被視為對個別個案作出評論或結論。有關聲明完全符合其法定職能和一貫的工作方針。

未來工作

14. 隨著 2019 冠狀病毒疫症不斷蔓延，香港以至世界各地出現了排外情緒、種族主義和各種歧視，甚至仇恨言論。為了應對本港的歧視問題，平機會將循執法、倡議及教育三大方向去應對。針對內地人士及新來港人士受到歧視的問題，其實平機會早於 2016 年已向政府提交《歧視條例檢討》的意見書，建議修訂《種族歧視條例》，涵蓋國籍、公民身份和居民身份的歧視。就今次疫情所收到的查詢和投訴，平機會會進行分析和整理資料，再結合修訂法例的建議，提交政府考慮。在執法方面，平機會除了盡職地對每一宗個案依法查辦之外，更會進行整體評估，務求可更宏觀地制衡甚至消除相關的歧視行為。另一方面，平機會亦會加強教育的工作，提升大眾對反歧視法例及平等機會概念的認識。此外，平機會亦注意到有社會言論認為現行的四條

反歧視條例並不能有效地應對因今次疫情而衍生的新歧視議題，因而有呼聲認為必須擴闊反歧視法例的覆蓋範圍。對此，平機會希望可以更多聆聽相關持份者包括立法會議員的意見。

15. 平機會的願景是建立一個多元包容、平等共融的社會。當下香港正面對嚴峻考驗，平機會將繼續緊守崗位，履行其法定職能，密切監察 2019 冠狀病毒疫情發展，並按照實際情況及需要，採取相應行動。

平等機會委員會
二零二零年三月

平機會接獲有關 2019 冠狀病毒病的主要查詢及投訴

主要查詢及投訴事項	數目	跟進行動 – 處理查詢及投訴	跟進行動 – 倡議及教育
投訴某酒店不招待香港人及內地人	65	已回覆查詢人或投訴人，解釋相關法例及如有事件中受屈人，請他們直接與平機會聯絡。*	發出聲明和專題文章，及接受傳媒訪問，呼籲公眾避免作出歧視性行為和闡釋反歧視法例適用範圍。
投訴某酒店拒絕讓醫護人員入住	65	已回覆查詢人或投訴人，解釋相關法例及如有事件中受屈人，請他們直接與平機會聯絡。*	發出聲明和專題文章，及接受傳媒訪問，呼籲公眾避免作出歧視性行為和闡釋反歧視法例適用範圍。
投訴不同餐廳只招待香港人，不招待內地人	62	曾聯絡其中一間餐廳，向他們解釋反歧視法例條文，勸喻他們避免作出歧視性行為。 已回覆查詢人或投訴人。*	發出聲明和專題文章，及接受傳媒訪問，呼籲公眾避免作出歧視性行為和闡釋反歧視法例適用範圍。
投訴香港政府拒絕來自韓國的非本地居民入境	11	已回覆查詢人或投訴人，解釋相關法例及如有事件中受屈人，請他們直接與平機會聯絡。*	
投訴行政長官宣佈	830	已回覆超過 680 位查詢人	

除內地、台灣及澳門外，其他人士到訪香港也須隔離 14 天，屬違反《種族歧視條例》及《殘疾歧視條例》		或投訴人。其餘查詢或投訴將陸續回覆。*	
投訴某餐廳只招待香港人，不招待內地人	14	於日內回覆各查詢人及投訴人。*	

*註：由於大部分投訴並非由受屈人本身而是由市民大眾提出，因此平機會並不會就個案展開調查，或為投訴人和答辯人安排調停。然而，平機會會了解查詢及投訴事項，在有必要時聯絡有關人士，解釋反歧視條例的內容，及勸喻他們避免作出歧視行為。