

香港青少年服務處

《機構政策及規章》 行政

處理性騷擾指引

編號：AD0310

1 政策目的：

加強職員、為機構提供服務人士及服務使用者預防性騷擾的意識，並確保機構備有有效、顧及投訴人感受和需要的投訴渠道處理相關事件。

2 政策：

2.1 機構致力消除及預防性騷擾事件發生，並旨在締造一個互相尊重、平等對待及沒有性騷擾的工作環境，且不會容忍涉及任何作出性騷擾行為的僱員。

2.2 性騷擾是歧視及違法行為，不但機構內會有紀律處分或採取其他適切的行動，並會帶來民事法律責任，更可能有刑事後果；一旦發生性騷擾，機構的任何人都有權投訴。

3 措施及程序：

3.1 目標和責任

機構致力：

3.1.1 確保機構所有相關人士，包括職員（包括正在謀求獲得機構僱用的人士）、為機構提供服務的人士（如義工、導師、實習生，合約服務供應商或代理人），以及其他服務使用者能夠在一個沒有性騷擾的環境下工作、參與活動、接受/提供服務。

3.1.2 設有效的途徑，讓所有相關人士都清楚了解機構的防止性騷擾政策及投訴渠道。

3.1.3 為所有職員、義工、導師及服務使用者等提供合適的培訓及/或資訊，提高對性騷擾的認知，並培養尊重他人的品格和正確價值觀。

3.1.4 提供有效、顧及投訴人感受和需要的投訴渠道，以公正、不偏不倚和保密的原則，以及嚴肅和謹慎的態度處理性騷擾投訴，並確保沒有人因真誠地提出投訴而受罰。

3.1.5 促進所有相關人士（包括機構管理層人員、職員、會員、實習生及義工）有義務和責任協助防止和消除性騷擾，包括尊重他人的意願和感受，不會姑息他人性騷擾的行為，以及支持他人採取行動制止性騷擾。

3.1.6 鼓勵任何相關人士如果被性騷擾或目睹機構其他相關人士作出性騷擾行為，均可向「預防及處理性騷擾投訴小組」舉報。投訴人及證人均根據《性別歧視條例》受保護。

3.2 性騷擾的定義

3.2.1 性騷擾是指一個人向另一人作出不受歡迎而涉及性的行徑，包括令人厭惡的性注意、不必要的觸碰、說出與性有關的事情或提出性要求。如該另一人身處的環境在性方面具有敵意，使他／她感到受威嚇，這也是性騷擾。

3.2.2 《性別歧視條例》第 2(5) 條界定性騷擾。另外，第 2(7)、2(8)、9、23、23A、24、39、39A 及 40 條亦與性騷擾有關。根據《性別歧視條例》，「性騷擾」的定義是：

(a) 任何人如 —

(i) 對另一人提出不受歡迎的性要求，或提出不受歡迎的獲取性方面的好處的要求；或

(ii) 就另一人作出其他不受歡迎並涉及性的行徑，而在有關情況下，一名合理的人在顧及所有情況後，應會預期該另一人會感到受冒犯、侮辱或威嚇；或

(b) 任何人如自行或聯同其他人作出涉及性的行徑，而該行徑對另一人造成有敵意或具威嚇性的環境。

3.2.3 澄清常見的誤解：

3.2.3.1 不分性別：性騷擾有可能在任何人身上發生，不分性別；與性騷擾相關的法例條文及社福機構的防止性騷擾政策適用於男和女，以及同性之間的性騷擾。

3.2.3.2 有否意圖並不相干：即使沒有性騷擾的意圖，只要行為本身符合性騷擾的定義，亦會構成性騷擾。因此，無論該行為是否有意圖或者只屬嬉戲性質，都有機會構成性騷擾。

3.2.3.3 單一事件：表明單一事件亦有可能構成性騷擾。

3.2.3.4 權力關係：性騷擾事件或牽涉權力關係，例如有權力的一方騷擾弱勢的一方，但亦有可能出現權力較弱的一方騷擾較有權力者，如服務使用者騷擾機構職員；又或是在機構職員之間發生。如有此情況出現，皆可能屬違法的性騷擾行為，機構會正視及適當處理。

3.2.4 可能構成性騷擾行為的例子：

3.2.4.1 不受歡迎的性要求：例如雖然多次被拒絕，仍不斷要求約會對方、表示挑逗的擠眉弄眼、淫褻動作、觸摸、抓弄或故意摩擦他人的身體；

- 3.2.4.2 為了獲取性方面的好處而提出的不受歡迎的要求：例如暗示倘若對方在性方面予以合作或容忍其性要求，便會在某方面得到好處；
 - 3.2.4.3 不受歡迎的口頭、非口頭或身體上涉及性的行徑，也包括透過言語、電郵、信件及電話等途徑例如：帶有貶抑成份或有成見的與性有關的言論、不斷追問某人的性生活等；
 - 3.2.4.4 涉及性的行徑，以致工作環境帶有敵意或具威嚇性：例如在工作場所高談與性有關的或淫褻的笑話、展示有性別歧視成份或與性有關的不雅圖片或海報等；
 - 3.2.4.5 性騷擾不一定要有意圖或針對任何特定對象，可以是明示或暗示的。性騷擾可在同性或異性之間發生；
 - 3.2.4.6 不受歡迎的行為不一定要多次發生或連續出現，一次事件足以構成性騷擾。
 - 3.2.4.7 以上例子參考自平等機會委員會網頁。除性騷擾外，上述例子的部份行為或會構成刑事罪行。
- 3.3 受害人的權利及可以採取的行動
- 3.3.1 任何人都有權投訴性騷擾行為。
 - 3.3.2 遇上性騷擾，受害人可以採取以下行動：
 - 3.3.2.1 即時表明立場，告訴騷擾者其行為不受歡迎及必須停止。
 - 3.3.2.2 記錄性騷擾的日期、時間、地點、證人及性質（騷擾者的說話和做過的行為），以及受害人當時的反應。
 - 3.3.2.3 告訴信任的人，讓他們給予情緒的支援和處理事件的建議。
 - 3.3.2.4 向機構負責處理性騷擾的人員作正式或非正式投訴。非正式投訴可以口頭提出，以溝通的方式讓有關人士從不同角度了解事件，以處理雙方的糾紛；正式投訴應以書面形式作出，根據一般申訴程序對事件作正式的調查，調查過程和調查結果（包括處分或其他適切跟進，如有）均須作書面記錄，並建議解決方法。若投訴人不滿意非正式投訴的結果，可作正式投訴。
 - 3.3.2.5 在決定是否向平機會提出投訴之前，可以致電平機會的反性騷擾熱線2106 2222，以獲取有關性騷擾的資訊，包

括性騷擾的定義、相關法律規定、投訴程序、其他社區資源（如適用）或更多相關的資訊和協助。

- 3.3.2.6 有關人士亦可向平機會提出投訴，要求展開調查或調停；若調停不成功，投訴人可向平機會尋求法律協助。投訴人可參閱平機會網頁，填寫網上投訴表格：<http://www.eoc.org.hk/zh-hk/Form/Index/2>。
- 3.3.2.7 可以諮詢律師意見、向警方報案（如涉及刑事成分），或入稟區域法院提出法律訴訟程序。
- 3.3.2.8 機構的投訴程序不會影響投訴人向平機會投訴或警方報案，或入稟區域法院提出訴訟的權利。
- 3.3.2.9 假如性騷擾投訴正由執法機關進行刑事調查或在法院進行刑事/民事訴訟，機構會暫停有關調查工作，直至刑事調查或訴訟完結才恢復調查程序。

3.4 處理性騷擾投訴的原則

- 3.4.1 公平處理：以公正、不偏不倚的原則和程序處理查詢和投訴，確保投訴人和被指稱的騷擾者均會得到公平的對待，讓雙方都有機會申述。
- 3.4.2 保密原則：向相關人士保證，所有與性騷擾有關的資料和記錄都會保密，只按需要向處理有關投訴的負責人披露。基於自然公義的原則，機構有需要通知被指稱的騷擾者有關指控的詳情。
- 3.4.3 避免延誤：性騷擾事件對投訴人及被指稱的騷擾者均會帶來壓力，機構收到投訴應立刻處理。
- 3.4.4 程序的透明度：機構應將有關處理性騷擾投訴的程序載列在其投訴政策／防止性騷擾政策內，並讓所有管理層人員、職員、義工、會員、服務使用者和其他相關人員知悉。如投訴涉及未成年人士或因殘疾而出現認知困難的人士（如：智障人士或認知障礙症人士），機構應讓該人和家長清楚知道有關規則及處分措施。
- 3.4.5 保護投訴人及證人：投訴人及證人應受保護，以免因投訴事件而遭受較差待遇，包括報復（根據《性別歧視條例》第 9 條「使人受害的歧視」，即給予投訴人或證人較差待遇，亦是違法的歧視行為）。
- 3.4.6 避免利益衝突：若負責處理查詢／投訴的人員，與投訴人或被指稱的騷擾者有密切關係（如親屬關係），或被指稱的騷擾者是機

香港青少年服務處

《機構政策及規章》 行政

處理性騷擾指引

編號：AD0310

構內負責處理性騷擾投訴的人員，應把個案交由其他人士處理。

3.4.7 匿名投訴：無論投訴是否匿名，機構可能需要就有關投訴作進一步了解或進行調查。如果匿名投訴涉及未成年或殘疾人士，則應更謹慎地決定是否跟進投訴。

3.4.8 避免進一步困擾投訴人：體恤投訴人的感受，例如完整地記錄事件去避免要求投訴人多次覆述不愉快的經歷、尊重投訴人要求由同一性別的調查人員接見的意願等，以確保處理投訴的過程，不會讓投訴人不必要地承受更多困擾和蒙受更大的羞辱。小心謹慎處理投訴，不讓其他有關人士受到不必要的困擾。

3.5 處理性騷擾投訴的機制

3.5.1 機構設有「預防及處理性騷擾投訴小組」(下稱小組)，由總幹事任命，任期為三年，成員5名，屬服務總監或以上職級，並包括不同性別，對性別平等及性騷擾有一定程度的認識；小組成員組成包括一位總行政主任、兩位副總幹事及兩位服務總監。

3.5.2 如有懷疑性騷擾事件，可直接向總行政主任或副總幹事作出投訴，或向所屬單位服務總監報告，經初步了解後認為事件涉及性騷擾，會轉介至小組跟進。總行政主任及副總幹事的聯絡方法如下：

總行政主任

電話：2366 7271

電郵：cao@hkcys.org.hk

副總幹事1

電話：2366 7271

電郵：dd1@hkcys.org.hk

副總幹事2

電話：2366 7271

電郵：dd2@hkcys.org.hk

3.5.3 如投訴涉及總行政主任或副總幹事，可直接向總幹事投訴。總幹事的聯絡方法如下：

電話：2366 7271 電郵：dir@hkcys.org.hk

3.5.4 設有非正式及正式處理性騷擾投訴的機制。投訴人如認為非正式機制未能有效地解決問題，可以要求改以正式機制處理投訴。

香港青少年服務處

《機構政策及規章》 行政

處理性騷擾指引

編號：AD0310

3.5.5 非正式處理機制：

3.5.5.1 非正式處理機制適合處理相對輕微或單一的性騷擾事件，主要目的在於解決雙方的衝突以及盡快遏止性騷擾行為再次發生，而非在於立案並展開詳細調查。有時候，被指稱的騷擾者承認做過被投訴的行為，但當時並不意識到有關行為實屬性騷擾；如是者，便不需要透過調查去證明被投訴的行為有否發生過。或者，投訴人最關注的是盡快遏止性騷擾行為，而非透過調查證實性騷擾事件發生，以及紀律處分騷擾者；如是者，視乎投訴人的意願，有關投訴可以非正式的方法處理。

3.5.5.2 非正式機制的處理手法可以包括投訴人尋求機構內處理投訴指定人員的意見，然後自行處理問題。投訴人亦可要求指定人員替他／她向事件的另一方溝通。處理投訴的人員可以替投訴人向另一方說明問題所在，要求另一方停止有關行為，並重申機構對性騷擾零容忍的政策。

3.5.5.3 如投訴人或被指稱的騷擾者未成年、患有智力障礙或其他殘疾，或出現溝通困難（例如因為相關人士使用的語言或方言），必須獲家長／監護人／親人／照顧者同意以非正式機制處理，以保障其權益。

3.5.5.4 非正式處理機制主要目的在於解決雙方的衝突以及遏止可能的性騷擾行為，而非展開調查。在此機制下：

3.5.5.4.1 投訴人可盡快尋求小組成員的意見，決定是否以非正式處理機制處理。

3.5.5.4.2 總行政主任或副總幹事接獲投訴後，通知總幹事並由總幹事委派一位小組成員負責處理。

3.5.5.4.3 總行政主任或副總幹事接獲投訴的三個工作天內向投訴人以書面或電郵確認有關投訴，並通知其負責處理事件的小組成員的聯絡資料。

3.5.5.4.4 投訴人可要求負責處理事件的小組成員替他／她向事件的另一方溝通，包括進行調解。

3.5.5.4.5 如投訴人及被投訴人雙方同意，負責處理事

香港青少年服務處

《機構政策及規章》 行政

處理性騷擾指引

編號：AD0310

件的小組成員可協助以調解方式個別面見雙方，了解雙方關注並協助解決事件。

3.5.5.4.5.1 投訴人及被投訴人不會因為參與調解而喪失任何法律權利，如雙方未能達成和解，投訴人可繼續行使其權利。

3.5.5.4.5.2 如達成和解，雙方可訂立一份經雙方同意及簽署的調解協議書，以記錄和解的條款。

3.5.5.4.5.3 任何一方均可在調解過程中隨時終止調解。

3.5.5.4.6 各項於非正式處理機制內的跟進工作需在接獲投訴後的45個工作天內完成，並把報告交予總幹事審閱及簽署，並交行政部存檔。小組成員可基於合理的理由及經雙方同意的情況下，延長時限。

3.5.5.4.7 投訴人可於任何時候以書面向總行政主任、副總幹事或負責處理事件的小組成員提出要求，要求以正式投訴機制就事件展開正式調查。

3.5.6 正式處理機制：

3.5.6.1 正式處理機制用以處理較嚴重或涉及重覆發生的性騷擾投訴，或當性騷擾行為持續，或雙方的衝突未能透過非正式機制解決時，可採用正式機制處理。

3.5.6.2 正式處理機制涉及調查，正式與投訴人進行會面，而被指稱的騷擾者會被知會有關投訴，並有機會回應指控。如有證人的話，也會進行會面。此機制涉及以「衡量各方的可能性」（on the balance of probabilities）的原則，即性騷擾事件曾發生的機會多於沒有發生，去判斷性騷擾曾否發生。

3.5.6.3 調查：

3.5.6.3.1 如有相關人士懷疑被性騷擾，可以書面向總行政主任或副總幹事作出投訴；如投訴以口頭提出，行政部可協助以書面作記錄，而該記

《機構政策及規章》
行政

處理性騷擾指引

編號：AD0310

錄須得到投訴人的簽署及確認。若有需要，亦可授權可信任的第三者向總行政主任或副總幹事作出有關投訴。

3.5.6.3.2 總行政主任或副總幹事接獲正式投訴後會通知總幹事，並展開全面而中立的調查。總行政主任或副總幹事會於三個工作天內向投訴人書面確認收到有關投訴。總幹事會從小組選派三位非涉事單位的成員組成調查小組對投訴進行調查，而當中一位為調查小組召集人，調查小組必須同時有男女成員。

3.5.6.3.3 在特殊情況下，調查小組召集人可透過總幹事邀請小組以外的另一名服務總監參與調查工作，以確保調查過程公平公正。若有關投訴涉及總幹事、總行政主任或副總幹事，則調查人員應由機構執行委員會另行委派合適人員負責。

3.5.6.3.4 調查安排如下：

3.5.6.3.4.1 調查小組約見投訴人，了解事件詳情。

3.5.6.3.4.2 調查小組約見被投訴人，並告知投訴內容，讓其有機會就指控作出答辯。

3.5.6.3.4.3 調查小組約見任何與事件相關人士，會面以個別及保密形式進行。相關人士須親自出席，面談內容將會記錄及保密。

3.5.6.3.4.4 出席面談人士如有需要可由其支援人員陪同出席。由於面談非法律程序，故此陪同出席人士不得為其法律代表。如需有人陪同，當事人須事先提出口頭或書面要求，並提供需要有人陪同的理由、陪同人士姓名及相關資料予調查小組考慮，調查小組對此

要求可作最後決定。

3.5.6.3.4.5 如接見對象未成年、患有智力障礙或其他殘疾，或出現溝通困難（例如因為相關人士使用的語言或方言），必須獲家長／監護人／親人／照顧者陪同會面，以保障其權益。

3.5.6.3.4.6 涉事各方可提出相關文件及/或任何相關資料，供調查小組考慮，調查小組將按需要面見各方作澄清。

3.5.6.3.4.7 所有向調查小組口頭陳述或其他形式的資料，經資料提供者確認後將會記錄在案。

3.5.6.3.4.8 調查小組可要求於工作時間與涉事者會面，無論是否機構職員，如拒絕接受調查小組約見，亦會被記錄在案。

3.5.6.3.4.9 調查小組在接獲投訴時或在調查過程中如發現投訴屬刑事性質，便應告知投訴人有權報警。投訴一旦交警方處理，調查應暫時中止，而調查小組召集人應立即通知總幹事。假如該訴訟未能繼續、中斷或已完結，調查小組可恢復調查的程序。

3.5.6.3.4.10 如投訴人在過程中選擇透過調解解決問題，而最後能達成和解，雙方可訂立一份經雙方同意及簽署的調解協議書，以記錄和解的條款。

3.5.6.3.5 調查報告及結果

3.5.6.3.5.1 調查小組需於60個工作天內完成調查工作，並由調查小組召集

人把調查報告交予總幹事審閱及確認投訴是否成立，調查報告應包括以下內容：

3.5.6.3.5.1.1 投訴所涉及的問題及投訴人的指控；

3.5.6.3.5.1.2 調查過程；

3.5.6.3.5.1.3 支持指控所引用的證據及相關人士回應；

3.5.6.3.5.1.4 調查結果；

3.5.6.3.5.1.5 對投訴是否成立的建議；及

3.5.6.3.5.1.6 建議行動方案。

3.5.6.3.5.2 調查小組召集人向總幹事提交報告及調查結果並取得確認簽署後，調查小組約見雙方面談交代調查結果及調解，並作出必須跟進(如有些性騷擾事件必須即時/儘快跟進)。小組召集人於收到已簽署調查報告15個工作天內以書面通知投訴者及被投訴者調查結果及相關跟進行動。

3.5.6.3.6 上訴

3.5.6.3.6.1 若事件未能解決或任何一方對調查結果不滿，可在獲悉通知的15個工作天內書面向總幹事提出上訴理據及提出新的證據(如有)。

3.5.6.3.6.2 總幹事接獲上訴後會於15個工作天內決定是否接納有關上訴。

3.5.6.3.6.3 如接納有關上訴，總幹事會成立三人上訴小組，成員包括從未參與處理有關個案的服務總監或

以上職級或由總幹事任命的其他人員。上訴小組須檢視調查報告及考慮上訴人的書面理據，並可能進行面談以聽取上訴人意見。如有需要，上訴小組亦可與相關人士面談及審視新的證據。

3.5.6.3.6.4 在特殊情況下，上訴小組召集人可透過總幹事邀請一名機構執行委員會成員參與調查工作，以確保調查過程公平公正。若有關上訴涉及總幹事、總行政主任或副總幹事，則調查人員應由機構執行委員會另行委派合適人員負責。

3.5.6.3.6.5 上訴小組需於60個工作天內完成調查並撰寫上訴調查報告及作出必須跟進(如有些性騷擾事件必須即時/儘快跟進)，交總幹事審閱及確認投訴是否成立。總幹事對上訴的結論為最終決定。總幹事的決定將於收到上訴調查報告後15個工作天內將其對上訴的決定以書面形式通知投訴者及被投訴者。

3.5.6.3.6.6 如不接納有關上訴，會通知投訴者及被投訴者，並按原有決定結果作出相關跟進行動。

3.6 處分 / 跟進行動

3.6.1 性騷擾他人可導致的具體處分及機構可能採取的行動，處分/跟進行動形式由調查小組建議，經總幹事確認投訴是否成立後，作出最終決定及執行。

3.6.2 如確實曾作出性騷擾行為的人是機構現職僱員，機構可就其不當行為作出紀律處分，例如：口頭警告、書面警告、接受輔導/反性騷擾培訓課程，停職處分，即時解僱、要求向對方書面道歉

等。

3.6.3 如確實曾作出性騷擾行為的人士是服務使用者/義工，機構為保障職員及其他服務使用者，會採取各種恰當行動，例如：開除會籍、即時停止向對方提供服務、要求對方不踏足提供服務場地等。

3.6.4 如確實曾作出性騷擾行為的是合約服務供應商/人士及代理人，機構為保障職員及其他服務使用者，機構會採取各種恰當行動，例如：即時終止合約、永不與該服務供應商或人士合作等。

3.6.5 如事件可能涉及刑事，機構會諮詢投訴人的意願和考慮向警方報案。

3.7 防止性騷擾的措施

3.7.1 發佈政策：單位主管定期向機構所有相關人士發佈機構防止性騷擾政策，包括向所有現有或新加入的職員、會員、義工和合約服務供應商等，發佈及解釋防止性騷擾政策。

3.7.2 公開資訊，方便查閱：行政部於機構內聯網及／或互聯網網頁上載有關政策，方便有需要者隨時查閱，單位主管需於單位當眼處張貼通告，讓所有相關人士知悉機構已制定防止性騷擾政策，從何處可以查閱政策的文本及投訴的渠道。單位主管亦需告知合約服務供應商及聘用的團體或人士，機構不容忍性騷擾行為以及向他們提供有關的政策資訊。如確實曾作出性騷擾行為的是合約服務供應商/人士及代理人，機構為保障職員及其他服務使用者，機構會採取各種恰當行動，例如：即時終止合約、永不與該服務供應商或人士合作等。

3.7.3 定期檢討：本有關政策及措施將按需要不定期或定期於服務總監會議每三年檢討一次。除定期檢討外，在有關投訴的調查完結後，副總幹事會檢視有關政策及措施是否需要修訂，以有效地防止性騷擾發生。

3.7.4 定期培訓：機構中央工作小組(職員培訓及發展小組／風險管理小組)定期為職員舉辦與性騷擾相關的培訓，以及安排單位主管接受有關處理性騷擾投訴的訓練；單位定期透過會議、講座及資訊發放等，教育職員、會員、義工及其他相關人員有關兩性平等、尊重他人和提高對防止性騷擾的意識；以及安排相關人員接受有關處理性騷擾投訴的訓練。

3.7.5 清除令人反感的物品或資料：單位主管定期檢查及清除單位內可能

香港青少年服務處

《機構政策及規章》 行政

處理性騷擾指引

編號：AD0310

涉及性騷擾的物品，以及防止不適當使用科技或社交媒體，以免構成性騷擾。

3.7.6 「性罪行定罪紀錄查核」機制：機構已要求將從事與未成年人士及／或與精神上無行為能力人士有關工作的所有準職員，不論性別，申請進行「性罪行定罪紀錄查核」（查核），以確認他／她們沒有指明列表中的性罪行刑事定罪紀錄。若有關人士以自僱人士身份，向機構提供與未成年人士或精神上無行為能力人士相關的服務，單位主管同樣要求該自僱人士提供紀錄，以讓單位進行查核。

3.8 限於個別情況

本政策不適用於以下情況：

3.8.1 已進入法律程序或屬政府部門調查範圍的投訴。

3.8.2 投訴人如未能配合本處的程序。

3.8.3 事件已發生超過一年，客觀環境或已改變以致搜證困難，有可能影響處理進度或結果之投訴。

4 參考資料： 平等機會委員會 - 預防性騷擾資源庫

5 相關服務質素標準(SQSs)項目：16

6 附件：

6.1 附錄一：處理性騷擾投訴流程圖

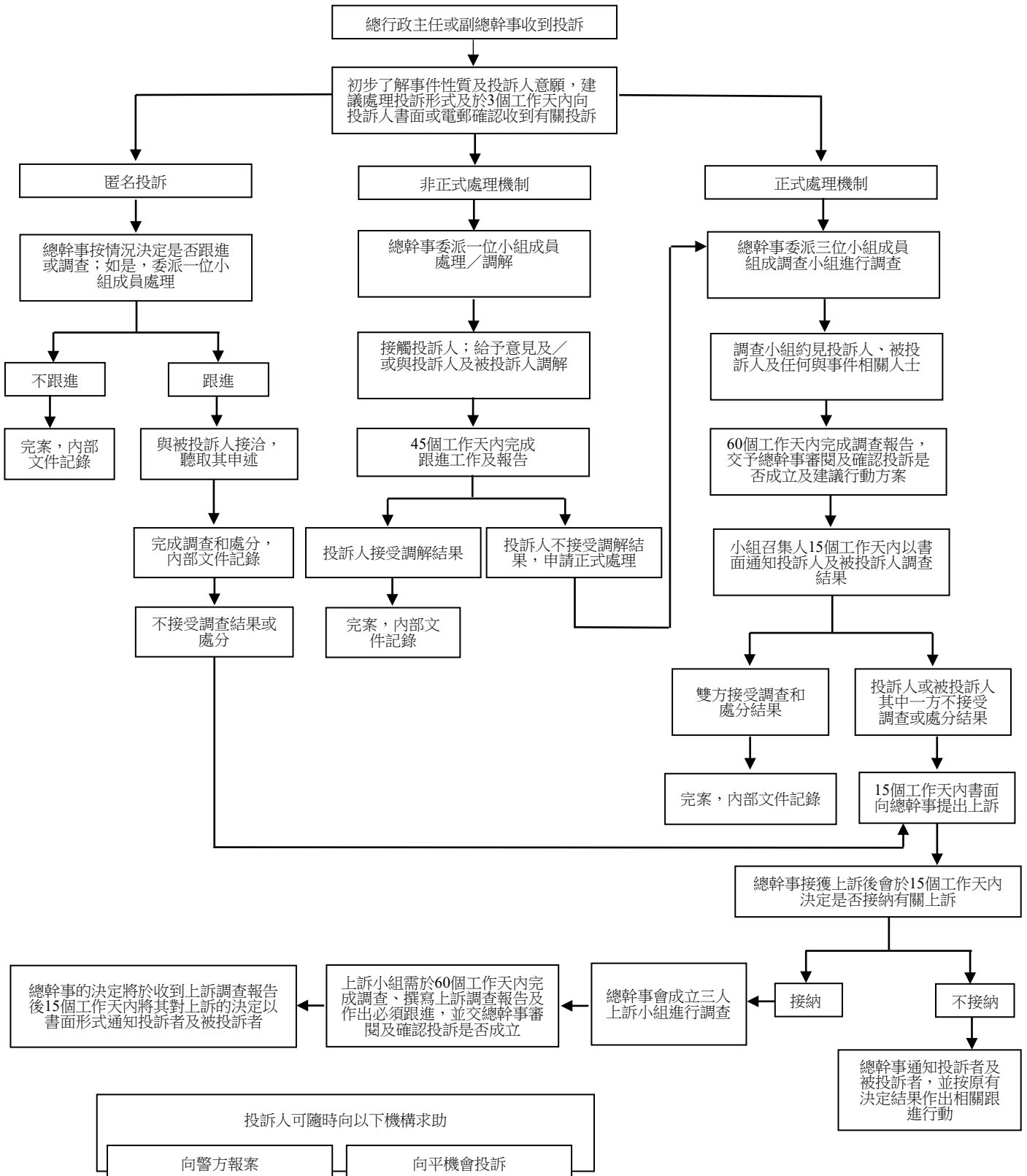
《機構政策及規章》
行政

處理性騷擾指引

編號：AD0310

處理性騷擾投訴流程圖

附錄一



投訴人可隨時向以下機構求助

- 向警方報案
- 向平機會投訴