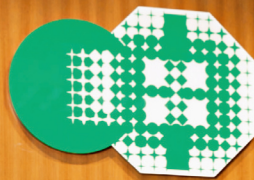


「是其是，非其非」，剛於消費者委員會退下火綫的劉燕卿（73 崇基社會學），又再上職場，於申訴專員公署擔任申訴專員，帶着公平、公正、公開的態度，繼續她揭示社會真相的工作，為市民服務。



申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN



劉燕卿 揭示真相無休止

問：當年你選擇在中大主修社會學有甚麼抱負？

答：我雖然當時有機會到台大習醫，惟最終決定在中大主修社會學，主要是它以跨學系的角度（Interdisciplinary Approach），解釋社會現象，包括人與人、人與社會以及社會之間的互動關係。看似不夠「專業」，但我認為社會學能給予我全面發展的訓練。以消委會的工作為例，我負責的產品測試，涉及電機、食品等五花八門的專門知識，單一的

「專業」並不足以應付。正因有社會學的訓練，我才能應付這個挑戰。

問：為甚麼你最初會選擇在消委會工作，而且一做便三十多年？

答：儘管家人從商居多，但我當年已立志加入政府或公營機構，加上中大社會學的薰陶，更渴望服務社會。畢業時，消委會初成立不久，我成為第一批從外招聘的合約員工，合約期僅三十個月。然而，消委會每月不斷有新挑戰的工作深深吸引着我，而我正喜歡自我挑戰；同時，消委會的工作是向市民反映產品的真相，也要勇於講出事實，求得真相，而「是其是，非其非」正是我做人的原則。

問：在消委會工作了多年後，你對人生或工作生涯有甚麼體會？你認為你在消委會的工作對社會有甚麼正面影響？

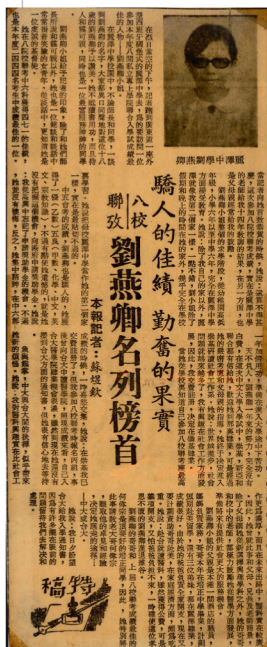
答：消委會的工作殊不輕鬆，經常

需要與商界就消費保障政策及產品測試角力，猶幸整個團隊都抱着為市民服務這目標，故凝聚力特強，而且必盡心盡力，處理每一個案。

擔任消委會總幹事後，我更深切感受到公眾對我們工作的期望和信任，這實歸功於所有同事竭力打造「消委會」這個金漆招牌，令市民信任我們能反映產品的事實與真相，保護消費者。消委會不單捍衛了本地消費者的權益，在國際及內地同樣也發揮着重要的影響力。例如1984年廣州便派官員來港，向消委會取經，其後廣州便成立了內地首個保護消費者權益的機關。消委會亦與聯合國合作，對不丹、南非、波札那、老撾、厄瓜多爾等國進行培訓，分享經驗，讓這些國家在發展經濟的同時，也不忘保護消費者的權益。

問：從消委會退下來後，是甚麼因

當年劉燕卿的學業成績驕人，報章也有報道她公開試佳績。



聯校 劉燕卿名列榜首

素推動你出任申訴專員？

答：在消委會退休後，我仍在聯合國、香港城市大學及財務匯報局等機構擔任公職。去年12月，人事顧問公司詢問我對申訴專員工作的興趣。我明白到申訴專員的工作任重道遠，為市民監察政府部門及公營機構有否行政失當，提升公共行政水平。對我來說，這是嘗試新挑戰的機會，而結果也很榮幸獲政府委任這重要公職。

問：你可否分享一下在申訴專員公署工作的感受與挑戰？消委會與申訴專員公署的工作，又有何異同？

答：雖然上任不久，但申訴專員公署內優秀的團隊十分支持我，讓我能掌握工作。當然，申訴專員公署需要調查政府部門及公營機構的行政缺失，未必受到相關部門歡迎，但我們秉持「不偏不倚、是其所是，非其所非」的原則，以事實為根本，有需要時職員更會實地考察。我認為申訴專員公署與消委會一樣，為市民把關，同樣要保持獨立性。不同的是申訴專員公署的目標是提高香港的公共管治水平，讓相關部門及機構更問責、更開明。

問：近年港人很注重權利及公平，對此，你認為中大人應抱着甚

麼態度？

答：有輿論認為香港投訴過多，但我認為這正反映香港是個文明開放社會。一個現代而文明的社會，每當出現不公平問題，有機構負責調查，才有進步的空間。被調查的機構，應視此為一次免費的「體檢」，讓管理層可以改善一些被人忽略的問題。投訴者也要抱着基於事實的態度，不應該一開始便要有人「人頭落地」，否則就流於「搞事」了。

問：可否略述一下你參與母校的工作？參與的動力來自哪裏？

答：我參與學長計劃，至今約十五年，我認為這是雙方交流的好機會：在給予學弟學妹就業與學習意見的同時，我也一起做義工。看着他們成長，成為專業人士，不無欣慰。現時我們還會不時聯絡，新舊學妹聚首一堂。

問：中大校園生活最令你懷念的是甚麼？

答：最令我懷念的是與同窗相處的點滴：一同在學生飯堂進餐、一同奪得團隊歌唱比賽冠軍；一同在圖書館溫習、一同寄宿等，其學習氣氛與生活體驗，



劉燕卿（右一）藉「學長計劃」常與學妹們會面，希望以自身經驗，協助他們建立更豐盛的人生。學妹劉思言（右二）已是專業人士，她也與有榮焉。



劉燕卿的無私分享，造就她與學妹葉家欣（右）建立了一段珍貴的友誼。

實在難以言盡，但肯定是人生中最快樂的時光之一。即使畢業多年，大家仍保持聯絡，這是一份十分難得的情誼。

問：你對中大學弟學妹有何寄語？

答：要熱愛自己的工作。當你每天起來準備上班的時候，都要抱着正面、期待的心情，這樣才能取得成功。此外，更要裝備好自己，做得較他人出色，也不要計較做多一點，不要怕「蝕底」，反之應視之為表現自己的機會。要做好自己，別害怕被投訴、批評。

後記

一生守護公義 中大人的自豪

劉燕卿予人最大的印象：一是她對公平公正的執着，二是對中大的情意結。她多次強調「是其所是，非其所非」、「公平、公正、公開」。正如她說，要喜愛自己的工作才能取得成功，正因為喜愛為市民揭示真相，她在消委會及申訴專員公署的工作方能游刃有餘。

除了多次強調中大對她知識與價值的培育外，劉燕卿五兄弟姊妹中，連同自己有三人為「崇基人」，加上妹夫與女兒，難怪她笑言每次回去崇基聚會，一家人已佔半席，不難理解她對母校的歸屬感。談及當年點滴，憶起崇基圖書館搬新址時，與同學以「人鏈」，一個傳一個地運書，她流露出的不單是緬懷，更有「我是中大人」的自豪。



劉氏一門五傑，兄弟姊妹各有所成。