

2017年3月13日  
資料文件

## 立法會少數族裔權益事宜小組委員會

### 少數族裔人士所遇到的房屋問題

#### 目的

本文件向委員簡介房屋署和地產代理監管局（監管局）就有關少數族裔人士的房屋事宜所採取的措施。

#### 為少數族裔在申請公營房屋時提供的語言支援服務

2. 為促進種族和諧及協助少數族裔融入社區，政府資助非牟利機構向少數族裔提供語言支援服務、語言課程、融入及相關項目、一般查詢、諮詢和家庭支援服務等。

3. 此外，房屋署亦為申請公屋的少數族裔人士提供以下的額外支援服務－

(a) 房屋署已將有關公屋申請的重點資料及由「融匯－少數族裔人士支援服務中心」（「融匯中心」）提供的少數族裔語言電話傳譯服務熱線，以六種少數族裔語言（包括烏爾都語、印度語、印尼語、尼泊爾語、菲律賓語、泰語）上載香港房屋委員會（房委會）／房屋署網站。這些資料亦同時擺放在樂富的房委會客務中心（客務中心）供公眾取閱，以利便沒有電腦的少數族裔申請者閱覽；

(b) 房屋署亦在客務中心及房屋事務詢問處張貼「融匯中心」的宣傳海報，以便少數族裔申請

者知悉為少數族裔提供的免費電話語言傳譯服務；

- (c) 自 2009 年起，房屋署將印有透過民政事務總署向非牟利機構資助的少數族裔支援服務中心資料單張，發放給少數族裔的公屋申請者及公共屋邨租戶作參考，並定期更新。此外，亦在客務中心派發該單張給少數族裔的公屋申請者；
- (d) 每當察覺到申請者為少數族裔人士，房屋署在發信通知他們關於申請的情況、邀請他們出席詳細資格審查、或邀請他們揀選單位時，都會隨通知書夾附以六種少數族裔語言撰寫的摘要，通知他們支援服務中心所提供的語言支援服務（包括「融匯中心」提供的可預約傳譯服務）；
- (e) 少數族裔申請者如向「融匯中心」要求提供傳譯服務，以便出席詳細資格審查的會晤或揀選單位，「融匯中心」會通知房屋署安排即場傳譯服務或在會晤時通過網絡攝影機提供傳譯服務。如申請者沒有事先要求傳譯服務，但在會晤的時候希望獲得相關服務，房屋署會聯絡「融匯中心」嘗試可否即時安排通過網絡攝影機提供傳譯服務；
- (f) 當推行個別公屋申請計劃（例如「特快公屋編配計劃」、「改善居住空間調遷計劃」、「公屋租戶紓緩擠迫調遷計劃」）時，房屋署會預先將有關申請表格、申請須知及相關文件等資料，發送給各少數族裔支援服務中心，包括「融匯中心」，方便他們向少數族裔申請者提供服務；
- (g) 當少數族裔人士出席上述計劃的揀選單位程序時，房屋署會備妥以六種少數族裔語言撰寫各

項計劃的重點及流程資料，方便少數族裔申請者揀選單位；

(h) 客務中心聘有少數族裔的大堂接待員，向公屋申請者包括少數族裔提供適切的協助；及

(i) 在客務中心申請分組大堂播放「少數族裔和諧社區」宣傳片，以宣揚族裔和諧及可提供的支援服務。

4. 據觀察所得，上述的支援服務已加強少數族裔的公屋申請者對傳譯服務的認識，而要求提供此服務的申請者亦有所增加。

5. 此外，為利便少數族裔購買房委會所發售的「居者有其居計劃」單位及「綠表置居先導計劃」單位，自2016年起，房屋署會在每一期銷售計劃推出前，會送遞「申請須知」及「申請表」至各少數族裔支援服務中心，包括「融匯中心」，方便他們向少數族裔申請者提供翻譯服務。

## 職員培訓

6. 為提高職員對《種族歧視條例》和相關指引的理解，房屋署曾安排培訓以提高他們對種族事宜的敏感度，方便為少數族裔提供服務。有關的教材和指引亦已上載至房屋署的內聯網，供員工參考。

7. 房屋署曾邀請「融匯中心」向職員講解為少數族裔人士提供的傳譯和翻譯服務，以增強職員認識「融匯中心」為少數族裔人士所提供的服務，交流種族平等的認識和分享經驗。為了提高前線職員對種族平等的敏感度，房屋署會繼續為職員安排培訓和經驗分享環節。

## 其他

8. 在政府／公職人員與公眾之間的事務往來上，中文和英文是香港的法定語文。基於此原因，公營房屋申請的通知書和相關文件一向以中文或英文此兩類法定語文撰寫。此外，由於少數族裔語言有烏爾都語、印尼語、印度語、尼泊爾語、菲律賓語、泰語等，若要全部提供以這些少數族裔語言寫成的整套申請表和相關文件，會對審批申請存有實際困難。

9. 房屋署會密切監察現行措施的執行情況，亦會與支援服務中心保持緊密聯繫，以便收集少數族裔人士的意見，令不諳中、英文的少數族裔人士於申請公屋時更為便捷。

## 私人住宅租賃市場

10. 監管局一向致力提升行業的專業操守及水平，重視地產代理持牌人在執業時秉持平等機會的原則。為了推動反歧視，監管局已發出相關的執業通告，包括有關平等機會的執業通告（編號 03-01(CR)）及有關《種族歧視條例》（第 602 章）的執業通告（編號 09-07(CR)），並於 2013 年 9 月就香港的反歧視條例致函各持牌人。有關執業通告和函件提醒地產代理從業員在向客戶提供地產代理服務（包括處理物業交易和租賃事宜）時，應遵從及遵守《種族歧視條例》的規定，對所有客戶一視同仁，不應作出任何歧視或可能妨礙他人公平享受租住權利的行為，同時也應適當地提醒業主避免作出涉及歧視的行為。如地產代理持牌人未能遵守上述執業通告，可能會受到監管局的紀律制裁。

11. 為了提高地產代理持牌人在平等機會方面的認識，監管局不時舉辦相關的持續專業進修計劃活動，並邀請平等機會委員會（平機會）派員主講。另外，監管局亦鼓勵

持牌人閱讀由平機會出版的刊物《地產代理、業主、租客、置業人士應認識的香港反歧視條例》，並不時會在其刊物《專業天地》中發表文章，以加強持牌人對香港反歧視條例的認識，以及提高他們對種族平等事宜的敏感度。

12. 監管局也非常重視公眾教育工作。為推廣和促進良好租賃做法（包括秉持平等機會原則），監管局在 2015 年出版了題為《安心租屋指南》的中、英文版小冊子。小冊子提醒業主不應基於種族等因素，而指定將單位只租予或不租予某類人士，否則便可能涉及歧視行為，觸犯香港的反歧視條例。監管局亦在不同媒體發表了多篇文章，提醒業主及地產代理在處理租務事宜時，需要秉持平等機會的原則。

13. 政府會繼續與監管局及其他相關機構合作，透過不同渠道加強對地產代理持牌人和公眾的教育，促進良好的租賃做法。

**運輸及房屋局**  
**2017 年 3 月**