

# 立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(2)940/16-17(02)號文件

檔 號：CB2/HS/2/16

## 少數族裔權益事宜小組委員會

立法會秘書處為 2017 年 3 月 13 日會議  
擬備的資料摘要

### 少數族裔人士的房屋問題

《種族歧視條例》("《條例》")(第 602 章)在 2008 年制定，保障所有人不會基於種族而被歧視、騷擾及中傷<sup>1</sup>。根據《條例》，基於某人的種族而對該人作出歧視、騷擾或中傷行為，即屬犯罪。《條例》保障多項事宜，包括處所的處置或管理。據平等機會委員會("平機會")的資料所述，下述情況有機會構成種族歧視，例如：

- (a) 由於準租客是某種族人士，業主因此拒絕出租物業或地產代理拒絕提供服務；
- (b) 由於準租客的近親是某種族人士，業主因此拒絕出租物業或地產代理拒絕提供服務；
- (c) 由於準租客的種族，業主因此要求他/她提交報稅表或僱主的保證書(在正常情況下無須提供)；
- (d) 業主基於種族原因驅逐租客<sup>2</sup>。

---

<sup>1</sup> 根據《條例》，種族就某人而言，指該人的種族、膚色、世系、民族或人種。

<sup>2</sup> 據平機會的資料所述，有關的例外情況如下：

- (a) 若業主居於同一出租處所，而他/她並無透過地產代理或廣告出租處所，則業主可決定把處所租予何類人士。
- (b) 若業主或他/她的近親居於同一出租處所，且與其他住戶(不屬業主或業主近親的家庭)共用該處所，以及有關處所屬"小型處所"，業主可決定把處所租給何類人士。

2. 在《條例》制定後，政府當局提出了《促進種族平等行政指引》("《指引》")，為相關政策局、部門及公共主管當局提供指導，在各有關主要範疇促進種族平等和確保公眾有平等機會獲得公共服務<sup>3</sup>，包括公共房屋服務。根據《指引》，相關政策局、部門及公共主管當局已制訂措施清單，協助促進種族平等和確保公眾有平等機會獲得主要公共服務。房屋署為了讓少數族裔人士有更多機會獲得公共房屋服務而制訂的措施清單載於**附錄I**，供委員參閱。

3. 至於私人房屋單位，謹請委員注意，平機會在2016年9月21日發表《研究對少數族裔在提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面的歧視報告》("《報告》")<sup>4</sup>，當中提到少數族裔人士在處所的處置或管理方面遇到歧視的情況並非不普遍。《報告》所展示的相關研究結果載於**附錄II**。

4. 小組委員會將在2017年3月13日的下次會議上，討論少數族裔人士的房屋問題(包括在獲得公共房屋服務及在租住私人單位方面遇到的困難)。

立法會秘書處  
議會事務部 2  
2017年3月9日

---

<sup>3</sup> 《指引》涵蓋的主要公共服務為醫療、教育、職業訓練、就業及主要社區服務。政制及內地事務局負責協調及綜觀政府當局推行《指引》的整體情況。

<sup>4</sup> 整份報告載於下述網址：  
[http://www.eoc.org.hk/EOC/Upload/UserFiles/File/ResearchReport/201609/EM-G\\_SF\\_Report\(Chi\)V8\\_2\\_final.pdf](http://www.eoc.org.hk/EOC/Upload/UserFiles/File/ResearchReport/201609/EM-G_SF_Report(Chi)V8_2_final.pdf)

促進少數族裔平等權利的  
現行及計劃中措施

公共房屋

為促進種族和諧及協助少數族裔融入社區，房屋署已推行不同措施，進一步利便少數族裔享用各項公共房屋服務。

A. 申請公共房屋

- 有關服務
- 為公屋申請者提供服務，直至他們獲得編配公屋單位或申請因其他原因終結為止。
- 現行措施
- 自2009年起，我們已將印有為少數族裔提供服務的支援服務中心資料單張郵寄給少數族裔公屋申請人作參考，更新版本在2011年、2013年及2015年尾派發。此外，亦在房屋委員會客務中心（客務中心）派發該單張給少數族裔公屋申請者。
  - 在客務中心及房屋事務詢問處張貼「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」的宣傳海報，以便少數族裔申請者知悉為他們提供的七種少數族裔免費電話語言傳譯服務。
  - 我們已將關於公屋申請的重點資料及「融匯中心」提供的六種少數族裔語言電話傳譯服務熱線，以六種少數族裔語言上載房屋委員會/房屋署網站。我們亦已將這些資料擺放在樂富的客務中心以便公眾取閱。
  - 在客務中心申請分組大堂播放有關促進不同族裔和諧社區關係及提供不同的房屋服務及援助的渠道的宣傳片。
  - 客務中心已聘有兩名少數族裔的大堂接待員提供接待／簡單翻譯服務予公屋申請人包括少數族裔。
  - 客務中心內備有一張印有多個國家旗幟的圖表，以便少數族裔人士指出他所屬的國籍，方便本署安排適當

翻譯服務。

- 透過民政事務處的種族關係組，在客務中心安裝一套由「融匯中心」提供的電腦軟件連網絡攝影機，讓少數族裔公屋申請人有需要時可透過「融匯中心」職員提供翻譯服務，以便與本署職員溝通。
- 每當我們通知公屋申請者有關其申請進度及詳情，或邀請他們進行詳細資格審查或揀選單位時，如果我們認為申請者很可能是少數族裔人士，我們會在通知信件夾附以六種少數族裔人士語言撰寫的摘要，通知他們支援服務中心所提供的語言支援服務。
- 申請者可向「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。即使申請者沒有事先要求傳譯服務，但在會晤的時候仍想獲得相關服務，房屋署也會聯絡「融匯中心」嘗試可否迅速安排通過網絡攝影機提供傳譯服務。
- 我們已備妥以上述6種少數族裔語言解述「特快公屋編配計劃」的簡介及流程資料，方便少數族裔申請者揀選單位。
- 我們會預先將有關各項公屋申請計劃(例如：「特快公屋編配計劃」)的申請表格、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」，方便他們提供服務。

日後工作評估  
及措施成效

- 定期更新相關資料及繼續播放有關宣傳片，使少數族裔公屋申請者得到相關資訊。
- 定期檢討有關翻譯服務的意見，以不斷尋求改善。
- 我們會定期與前線員工舉行會議，收集他們在日常工作中接觸的少數族裔申請者所得的經驗，以便檢討現行措施的成效並作出優化的措施。

- 我們會與支援服務中心負責人保持緊密溝通，以獲知少數族裔申請者對現行支援服務的意見，以便作出改進。
- 已採取/將採取的額外措施
- 我們與少數族裔申請者面晤時，會主動詢問他們是否需要傳譯服務，並會作出適當安排。
  - 為方便「融匯中心」可以與我們及少數族裔申請者提供即時三方電話傳譯服務，我們將會在客務中心申請分組的面晤室和詢問櫃檯兩個位置，加裝數碼電話線。然而，有關服務需視乎「融匯中心」能否即時安排傳譯員。
- 查詢
- 房委會熱線: 2712 2712

## B. 屋邨管理

- 有關服務
- 為確保公眾於屋邨管理服務不受種族歧視或騷擾，房委會已採取適當措施和舉措達致目標，並已顧及不同族裔人士相關情況，以確保他們得到屋邨管理服務的平等機會。
- 現行措施
- 已於2015年底寄發以英語和七種少數族裔語言（即印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、菲律賓語、泰語和烏爾都語）的小冊子給在公共屋邨居住的已知少數族裔戶，讓他們知悉獲政府資助的非牟利機構所提供的支援服務。
  - 在房屋資訊台播放影片，促進本地居民與少數族裔居民之間和諧共融。已訓令全體前線房屋事務員工，妥善地處理少數族裔戶的事宜，以及改善與他們的溝通。
  - 每年以中英文印發《屋邨通訊》，促進少數族裔居民與本地居民之間和諧共融及推廣有關支援服務。
  - 透過屋邨管理諮詢委員會與非政府機構夥拍計劃合辦的社區建設活動，加強少數族裔與本地居民互相了

解，促進和諧關係。

- 傳達重要的訊息給少數族裔戶時，輔以照片、地圖、繪圖、數字等可幫助他們了解有關訊息。故以書信或通告發出重要訊息（例如健康和 safety 方面）時，會加插適當的圖片，使少數族裔居民易於了解。
- 為加強與少數族裔戶的溝通，香港基督教服務處轄下的「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」，在屯門北區租約事務管理處和天悅邨屋邨辦事處提供電話傳譯服務，利用網絡攝像機連接「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」，讓本署職員、少數族裔居民和傳譯員進行視像會議，達致無語言障礙溝通。

日後工作評估及  
措施成效

- 鼓勵少數族裔充分使用非牟利機構營辦的支援服務中心所提供的翻譯和傳譯服務。
- 考慮到不同種族群體的文化、需要、感受和關注，我們會不時檢討所提供的服務，並適時作出改善。我們會更新相關政策綱要，必要時編製更多的語文版本。
- 當上述社區建設活動完成後，主辦機構須於兩個月內提交總結報告，評核活動參加者的整體反應及意見，從而提升舉辦類似活動的成效。
- 我們會不時與有關的支援服務中心聯絡，透過中心搜集少數族裔對屋邨管理的意見，藉此提升服務質素。
- 每年進行屋邨住戶對屋邨管理服務抽樣問卷調查，當中少數族裔對屋邨管理的意見會用作檢討我們的服務，以配合少數族裔的需要。

已採取／將採取  
的額外措施

- 上載房委會/房屋署網頁的房屋政策一般為中文和英文版本。至於加戶、刪除戶籍、屋邨管理扣分制及租金援助計劃政策的資訊，亦已附以泰文、印尼文等數種少數族裔語文。
- 為了提供政府資助的七間非牟利機構所設立的支援服務中心的電話、地址、服務範疇各方面的最新訊

息，我們已在2015年進行推廣計劃，包括寄發小冊子給已知的少數族裔戶和印發《屋邨通訊》，促進種族平等。

查詢 • 房委會熱線: 2712 2712

## C. 員工訓練

有關服務 • 提高本署員工對種族事宜的敏感度，以及對《種族歧視條例》的理解。

現行措施 • 安排培訓，以增進職員對《種族歧視條例》和相關指引的理解，及提高他們對種族事宜的敏感度，好讓他們易於為少數族裔提供服務。

• 有關的教材和指引上載至本署的內聯網，供員工參考。

• 安排重點培訓課程，以增強職員對「融匯 - 少數族裔人士支援服務中心」能為少數族裔人士提供的服務的認識。

• 與「融匯- 少數族裔人士支援服務中心」舉辦經驗交流會，藉此增加本署職員對種族平等的認識和敏感度。

日後工作評估 • 定期舉辦相關的複修課程。

• 本署會繼續與政制及內地事務局、公務員培訓處、平等機會委員會、或服務少數族裔人士的非政府機構合作，安排有關《種族歧視條例》和相關課題的合適培訓。

已採取／將採取的額外措施 • 本署將向負責有關工作的人員、培訓機構和出席培訓的員工收集意見／建議，以進一步豐富課程內容。

查詢 • 房委會熱線: 2712 2712

房屋署  
二零一六年八月

## 主要結果 – 與少數族裔人士進行的單對單深入訪談

(對象：曾遇到歧視的少數族裔人士)

### 受歧視的經歷

3. 下面概述了 15 名受訪者提及他們受到歧視的經歷。

#### 住屋安排

4. 少數族裔人士確實遇到的種族歧視典型個案包括：

- 地產代理表示業主不願意將物業租予少數族裔人士，直接叫他們離開。
- 業主在電話中表示同意將物業租予他們，但當見到對方是少數族裔人士時就拒絕。

5. 對於地產代理提供的服務，少數族裔人士認為他們只會站在業主利益的一方，而不會幫助他們尋找合適的居所。即使地產代理有記下他們的要求，最後只有少數會回覆和為他們介紹單位。

6. 部分受訪者提到有某些地區比其他地區較難找到房子，例如紅磡、旺角和深水埗。



### 3 調查結果 – 深入訪談

3.1 深入訪談的結果按提供貨品、服務和設施、及處所的處置或管理方面之不同類別探討。在每個類別之中，展述了少數族裔人士就感受到的歧視情況及遇到的困難所提出的見解。

#### *住屋安排*

3.2 少數族裔面對的其中一類主要困難是尋找住屋。部分少數族裔人士表示，不少業主不願意將物業租予他們。少數族裔人士確實遇到的種族歧視個案包括：

- 業主在電話中表示同意將物業租予他們，但當見到他們是少數族裔人士時就拒絕。
- 地產代理表示業主不願意將物業租予少數族裔人士，直接叫他們離開。

3.3 當問到業主不願意將物業租予他們的原因時，有少數族裔人士提到他們被視為社會的低下階層，因此業主有可能擔心他們會不準時交租。

3.4 對於地產代理提供的服務，少數族裔人士認為他們只會站在業主利益的一方，而不會幫助他們尋找合適的居所。即使地產代理有記下他們的要求，最後只有少數會回覆和為他們介紹單位。

3.5 此外，不同地區的地產代理對少數族裔人士的對待會有所不同。有少數族裔人士表示，佐敦區、尖沙咀區和元朗區的代理或會因為該等地區的租金水平較低，認為少數族裔人士能夠負擔，因而比較願意為他們服務。