

2018年1月23日

討論文件

## 立法會少數族裔權益事宜小組委員會

### 《促進種族平等行政指引》的落實情況及檢討

#### 背景

香港特區政府致力消除種族歧視和促進少數族裔人士的平等機會。《種族歧視條例》(第602章)(“《條例》”)於2009年7月全面實施。該條例旨在保障所有人不會基於種族而被歧視、騷擾及中傷。根據《條例》，在僱傭；教育；貨品、設施、服務及處所的提供；公共團體的選舉和委任等事宜；與大律師有關的安排；及會社成員等指定範疇的歧視均屬違法。在這些範疇種族騷擾其他人（即作出不受歡迎的行徑，而在有關情況下，一名合理的人應會預期另一人會因該行徑而感到受冒犯、侮辱或威嚇），同屬違法。

2. 政制及內地事務局在2010年發出《促進種族平等行政指引》(“《指引》”)(見附件A)，為相關政策局、部門及公共主管當局（以下統稱為“有關主管當局”）提供指導，以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，並在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，作出這方面的考慮。《指引》涵蓋與照顧少數族裔人士的需要和協助他們融入社會相關的主要公共服務，分別是醫療、教育、職業訓練、就業及主要社區服務。

#### 《指引》的落實情況及檢討

3. 各政策局、部門及公共主管當局負責在各自的範疇內推行《指引》並監察其推行情況。按《指引》的

要求，有關主管當局在其政策及工作範疇擬訂促進種族平等及平等機會使用主要公共服務的措施清單，並提高這方面工作的透明度。有關主管當局會因應不同工作範疇的需要，擬訂和公布最新的措施清單。清單已於政制及內地事務局網頁上載，並翻譯成六種少數族裔語言<sup>1</sup>（[http://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal\\_agpre.htm](http://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal_agpre.htm)）。

4. 自 2010 年發出《指引》至今，政府不時檢討《指引》的運作。多年來，《指引》的涵蓋範圍已由最初 14 個部門擴展至現時的 23 個<sup>2</sup>。

#### 為少數族裔人士安排的傳譯服務

5. 一直以來，有關主管當局按其政策範疇為少數族裔人士提供切合他們需要的服務，例如傳譯服務，以協助他們融入社會，並確保他們享有平等機會使用公共服務。

6. 由於少數族裔人士使用各種公共服務時所需要的傳譯服務各有不同，有關主管當局會視乎實際情況，採用合適的程序為有需要的少數族裔人士提供傳譯服務。

7. 民政事務總署委託香港基督教服務處營運「融匯—少數族裔人士支援服務中心」（“「融匯中心」”）。除了提供各項基本服務外，該中心亦提供一般傳譯及翻譯服務。該服務以即時的電話傳譯及查詢服務為主，在資源許可的情況下，可安排即場傳譯或即時傳譯服務。現時，「融匯中心」有 17 名少數族裔員工負責中心的各項服務，包括傳譯及翻譯服務。

<sup>1</sup> 六種少數族裔語言為印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語（菲律賓語）、泰語及烏爾都語。

<sup>2</sup> 23 個部門分別為教育局、社會福利署、勞工處、民政事務總署、僱員再培訓局、職業訓練局、食物及衛生局、衛生署、醫院管理局、建造業議會、政府資訊科技總監辦公室、創新科技署、通訊事務管理局辦公室、房屋署、天文台、郵政署、法律援助署、警務處、懲教署、香港海關、入境事務處、消防處及選舉事務處。

8. 在 2016-17 年度，「融匯中心」共處理了 3 993 宗電話傳譯及查詢個案，以及 776 次即場傳譯服務。幾乎所有電話傳譯及查詢個案都可以即時處理。至於即場傳譯服務方面，超過九成以上可以按部門要求的日期進行，無需另行安排時間。在 2016-17 年度，482 名少數族裔人士及有關主管當局接受電話傳譯及查詢服務的滿意程度調查，其中 76.6% 表示十分滿意，23.2% 表示滿意。即場傳譯服務方面，在 790 名接受調查的人士和機構中，67.0% 表示十分滿意，32.4% 表示滿意。

9. 至於涉及專門和專業範疇的傳譯及翻譯服務並非「融匯中心」的服務範圍。有關主管當局會按《物料供應及採購規例》採購切合其服務範圍的傳譯及翻譯服務。舉例來說，醫院管理局（“醫管局”）轄下的公立醫院及診所主要透過服務承辦商「香港聖公會麥理浩夫人中心」、兼職法庭傳譯員及有關領事館為有需要的少數族裔人士提供 18 種少數族裔語言的傳譯服務。現時，「香港聖公會麥理浩夫人中心」（“中心”）聘有超過 100 名傳譯員，他們皆接受了有關醫療知識及溝通技巧的培訓。衛生署除使用「融匯中心」及兼職司法機構傳譯員的傳譯服務外，自 2017 年 9 月 1 日起，亦委聘中心為病人提供電話及即場傳譯服務，這項服務會試辦一年。衛生署會繼續監察並檢討中心及其他服務提供者所提供的傳譯服務的使用率。

10. 醫管局已就傳譯服务的安排制定指引。員工會透過 24 小時服務熱線聯絡服務承辦商，按個別個案的需要或病人的要求安排即場或電話傳譯服務。在預約服務（例如普通科和專科門診診所的預約診症服務）方面，病人可預先要求醫院／診所安排傳譯服務。至於非預約服務（例如病人因急症入院），醫院員工會即時安排電話傳譯，或盡快安排即場傳譯服務。醫管局會繼續鼓勵急症室病人和住院病人使用電話傳譯服務。

11. 政制及內地事務局會協調有關主管當局，檢討是否需要改善向少數族裔人士提供傳譯服務的安排，並探討可否設立傳譯服務的統一指引和標準程序。就此而言，我們於 2017-18 年度向平等機會委員會少數族裔事務組增撥 300 萬元，支持該組推出一系列促進少數族裔人士的平等機會的措施，包括探討可否為少數族裔語言傳譯員引入認可安排等。

### 支援少數族裔的新措施

12. 多個有關主管當局在 2017 年均採取新措施支援少數族裔人士，例子包括：

- (a) 警務處由 2016 年 11 月起，把與「融滙中心」合作的「裔意通」計劃擴展至全部 67 間報案室及報案中心。該計劃提供七種常用非華裔語言的即時電話傳譯服務，即烏爾都語、尼泊爾語、旁遮普語、印度語、印尼語、泰國語及他加祿語；
- (b) 醫管局於 2017 年 2 月完成少數族裔專用網頁的更新。網頁提供醫管局的簡介、急症室服務，以及普通科門診診所的地址、聯絡電話及診症時間。在原有的五種少數族裔語言外<sup>3</sup>，還加入了泰語、印尼語及他加祿語（菲律賓語），令更多不同族裔人士更容易了解醫管局的資訊。為切合少數族裔人士的需要，醫管局在 2016 年於其「智友站」設立疾病資訊網頁，以上述八種少數族裔語言提供有關癌症、慢性疾病及其他疾病的資訊，例如冠心病、慢性腎衰竭、糖尿病、認知障礙症、高血壓、中風、各種癌症及精神病的資訊。醫管局會繼續加強「智友站」的內容，使少數族裔人士能改善疾病管理和提

---

<sup>3</sup> 醫管局官方網站的主要內容已翻譯成五種少數族裔語言，分別是印度語、尼泊爾語、旁遮普語(印度)、旁遮普語(巴基斯坦)及烏爾都語。

高自我照顧能力；

- (c) 勞工處由 2017 年 5 月開始，以試點形式在位於深水埗的西九龍就業中心及天水圍的就業一站，聘用兩名通曉少數族裔語言的就業助理，夥拍具經驗的就業主任，為少數族裔求職人士提供就業服務；
- (d) 社會福利署為致電熱線<2343 2255>的少數族裔人士，提供七種常用少數族裔語言的即時電話傳譯服務，方便他們查詢福利服務；以及
- (e) 建造業議會為少數族裔人士提供以英語教學的職業培訓及工藝測試，並成立少數族裔服務小組以加強議會對少數族裔人士的支援，包括透過定期拜訪相關團體及舉辦活動以宣傳議會服務，以及提供傳譯及翻譯服務予工藝測試的考生及學員等。此外，建造業議會為少數族裔中學生開辦工藝探索日營，加深他們對建造業的認識。

### 措施的評估

13. 按照《指引》，有關主管當局應考慮採取適當的步驟，以評估政策及措施會否影響種族平等，或推展種族平等機會的公共服務。這些步驟可包括蒐集有關資料及數據，徵詢相關持份者的意見以及採取其他的適當措施。此外，為方便公眾作出評估，有關主管當局應考慮在適當時訂立指標及／或目標。

14. 有關主管當局會按其個別政策考慮和需要，收集持份者所屬種族的數據和資料，並進行研究。我們在 2017 年除檢討《指引》的運作外，亦要求有關主管當局收集持份者對公共服務的意見，以期持續改善服務。例如：

- (a) 醫管局每年均進行問卷調查，收集少數族裔病人及員工對承辦商提供的傳譯服務的意見。在 2015-16 年度，中心共提供 10 499 次傳譯服務。醫管局向 338 名少數族裔病人進行問卷調查，結果顯示服務使用者普遍對醫院及診所的傳譯服務感到相當滿意（調查結果見 附件 B）；
- (b) 僱員再培訓局通過觀課、學員意見調查及課程檢討問卷收集學員及培訓機構的意見，以期持續改善為少數族裔人士提供培訓及服務的質素。在 2015-16 至 2016-17 年度，約 560 名少數族裔學員完成為他們專設的課程，其中 97% 學員對培訓服務表示滿意。培訓機構會備悉學員滿意程度的調查結果，並須跟進學員提出的意見；以及
- (c) 建造業議會在 2016 年向 380 名少數族裔從業員進行調查，了解他們加入建造業的原因及途徑、工作性質及基本資料。調查結果令建造業議會更加清楚少數族裔從業員的背景，進而為他們安排合適的課程及服務。

15. 政制及內地事務局會繼續要求有關主管當局因應其實際運作情況，收集數據和訂立指標，以持續改善對少數族裔提供的服務。

### 未來路向

16. 有關主管當局會與關注團體及少數族裔人士保持聯繫，了解少數族裔人士的特別需要，研究如何改善其服務。政制及內地事務局和有關主管當局會繼續定期檢討《指引》，特別是檢討如何改善現有服務和推出新服務以促進種族平等。

## 徵詢意見

17. 請委員備悉文件的內容並提出意見。

政制及內地事務局

2018年1月

## 促進種族平等行政指引

### 1. 引言

1.1 本指引為下文第 1.5 段所列的有關政策局、部門及其他公共主管當局（以下統稱為「有關公共主管當局」）提供指導，以在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，並在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，作出這方面的考慮。有關公共主管當局應採取適當步驟推行本指引。

#### 政府的種族平等政策

1.2 政府銳意消除種族歧視和促進少數族裔人士的平等機會。《基本法》、《香港人權法案條例》（第 383 章）和《種族歧視條例》（第 602 章）在禁止基於種族理由歧視方面提供法律架構（附件概述與提供公共服務有關的條文）。

1.3 除恪守法律規定外，政府亦一直有採取措施，促進種族平等，目的是讓屬於不同種族的人士有平等機會獲得社會提供的資源和機會，並從中受惠。政府藉推行公眾教育及推廣活動，並加強為少數族裔人士提供支援服務，達致上述目的。制訂本行政指引，是在這方面的進一步工作。

#### 指引的目的及範圍

1.4 本指引在促進種族平等方面為有關的公共主管當局提供指導，讓他們採納良好的做法，在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，以促進種族平等為整體考慮因素的一環。各有關公共主管當局亦應按本身的相關情況採取適當的措施及行動，貫徹這目標。

1.5 本指引涵蓋與照顧少數族裔人士的特別需要和協助他們融入社會特別相關的主要公共服務，即醫療、教育、職業訓練、就業及主要社區服務。有關公共主管當局為教育局、社會福利署、勞工處、民政事務總署、僱員再培訓局、職業訓練局、食物及衛生局、衛生署、醫院管理局、建造業議會、政府資訊科技總監辦公室、創新科技署、



通訊事務管理局辦公室、房屋署、天文台、郵政署、法律援助署、警務處、懲教署、香港海關、入境事務處、消防處及選舉事務處。政府當局會持續檢討指引涵蓋的範圍。

1.6 平等機會委員會（平機會）發出的《消除種族歧視僱傭實務守則》中，已提供有關在僱傭範疇促進種族平等的指引。有關公共主管當局應在僱傭事宜上參考該守則，作為指引。

## 統籌

1.7 政制及內地事務局負責協調及綜觀政府推行指引的整體情況，包括監察指引的推行，蒐集相關資料和向公眾公布有關資料。有關公共主管當局則負責在其政策及工作範疇內推行指引。

## 2. 指導原則

2.1 有關公共主管當局在促進種族平等方面的指導原則如下：

- (a) 應採取步驟消除有關公共主管當局的政策及措施所引致的種族歧視；以及
- (b) 在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，應考慮到要讓少數族裔人士有平等機會使用公共服務。

2.2 這兩項原則相輔相成。舉例來說，在提供公共服務方面，有意識地考慮種族平等的因素可有助有關公共主管當局避免訂出或會引致種族歧視的措施。

2.3 本指引提供一個有系統的方法，加強有關公共主管當局對這些原則的認識，並幫助他們貫徹政策目標。

2.4 第3和第4部分別闡述上述指導原則。第5部就貫徹有關目標的培訓需要提供指引。第6部闡述就指引推行情況的報告機制。

### 3. 種族平等方面的法律規定的遵行

#### 法律架構

3.1 根據《基本法》及《香港人權法案條例》，政府有責任禁止一切形式的歧視，包括基於種族理由的歧視。

3.2 《基本法》第二十五條規定：香港居民在法律面前一律平等。《公民權利和政治權利國際公約》第二十六條亦有類似的規定：人人在法律上一律平等，且應受法律平等保護，無所歧視。《基本法》訂明，該公約適用於香港的規定繼續有效，而該等規定已通過《香港人權法案條例》在本地實施。公共主管當局作出違反《香港人權法案條例》的種族歧視行為，可能會在法院遭到挑戰。

3.3 《種族歧視條例》詳細訂明怎樣會構成不合法的種族歧視。該條例規定，在僱傭、教育、提供貨品、設施、服務及處所等指定範疇進行基於種族的歧視，均屬非法。在這些範疇作出基於種族騷擾其他人的行為（即作出不受歡迎的行徑，而在有關情況下，一名合理的人應會預期另一人會因該行徑而感到受冒犯、侮辱或威嚇），同屬非法。

3.4 平機會是《種族歧視條例》的執行當局。該條例賦予平機會職能和權力，消除歧視和促進屬於不同種族羣體的人士之間的平等機會及和諧。就種族歧視而言，平機會有權根據該條例第 78 及 79 條處理對違法行為作出的申訴、進行調解和給予協助，根據該條例第 64 條進行正式調查，及根據該條例第 66 條獲取資料。平機會可根據正式調查結果，向公共主管當局作出改變其政策或處事程序的建議，或向政務司司長作出關於修改法律或其他方面的建議。

#### 符合法律的規定

3.5 政府有責任根據有關法律條文的規定，確保其在制訂和推行政策及措施時，不會出現種族歧視。有關公共主管當局應考慮採取適當的措施，協助其人員適當地理解其責任，以及平機會的相關職能及權力。

3.6 特此強調，本指引的目的是要為有關公共主管當局，就在主要的服務範疇上促進種族平等，列出良好的做法，及協助提升對種族平等重要性的認知。有關公共主管當局應分別採取措施，以確保符合《種族歧視條例》下的法律規定。如就該條例的施行有任何疑問，他們可向律政司或平機會徵求意見。

## 4. 政策及措施的制訂

### 緒言

4.1 除恪守法律規定外，有關公共主管當局在制訂和推行政策及措施的不同階段，應考慮不同種族羣體的需要、敏感的事宜和所關注的問題，以確保屬於不同種族的人士有平等機會使用公共服務。

### 主要步驟

4.2 有關公共主管當局應考慮就現有及新訂的政策及措施，採取下述的步驟：

- (a) 確定與少數族裔人士需要最有關連的主要公共服務的相關政策及措施；
- (b) 評估這些政策及措施是否會，以及在什麼程度上影響到種族平等或提供平等機會使用公共服務，並在過程中適當地徵詢相關持份者的意見；
- (c) 考慮是否需要對現有或建議的政策及措施作出任何改動以及採取措施落實改動；
- (d) 監察推行這些改動情況；以及
- (e) 不時檢討有關政策及措施。

4.3 以下各段較詳盡地闡釋各階段的工作。

#### (I) 相關的政策及措施

4.4 在確定相關的政策及措施時，有關公共主管當局應特別留意：

- (a) 可對不同種族羣體造成不同影響；

- (b) 涉及對少數族裔人士至關重要的公共服務；以及
- (c) 可引起對種族歧視問題的關注的政策及措施。

## (II) 評估和諮詢

4.5 在評估政策及措施是否可能會影響種族平等或提供平等機會使用公共服務時，應考慮以下因素：

- (a) 政策或措施對不同的種族羣體有何影響；
- (b) 政策或措施是否惠及少數族裔人士或是否對種族平等構成負面影響。舉例來說，是否直接或間接地把某些種族羣體置於不利的處境；以及
- (c) 政策或措施是否照顧到少數族裔人士的需要。

4.6 有關公共主管當局應考慮採取適當的步驟，以方便進行評估。這些步驟可包括蒐集有關資料及數據，徵詢相關持份者的意見以及採取其他的適當措施。

4.7 一般而言，有關公共主管當局應考慮就某些特定事宜需要特別徵詢甚麼機構、相關各方及／或個人的意見。如少數族裔人士可能會受到影響，則應特別小心處理，盡可能向那些可從少數族裔人士的角度理解問題的人士徵詢意見。

## (III) 考慮作出改動

4.8 如評估顯示有關政策或措施可能會對種族平等或使用公共服務的平等機會構成負面影響，有關公共主管當局應考慮應否及如何改動該政策或措施。以下的問題或會相關：

- (a) 是什麼導致負面影響及如何解決有關問題；
- (b) 可採取什麼步驟避免負面影響；以及

- (c) 是否有及有甚麼其他可選擇方案，代替有關政策或措施，以達到政策目標。

#### (IV) 推行和監察改動

4.9 在推行已確定的改動方面，有關公共主管當局應一直留意進展，包括該等改動的效果，以評估改動是否達到預期推行效果。

4.10 有關公共主管當局應考慮採取適當措施加強這方面工作的透明度。就此，其中一個方法是擬訂清單，列載有助促進種族平等及使用主要公共服務的平等機會的措施，並將之公布。清單的內容可包括：

- (a) 與種族平等及使用公共服務的平等機會有關的政策及措施；
- (b) 已就或計劃就現有或新訂政策及措施作出的改動；
- (c) 為推行上述改動而將採取的行動；以及
- (d) 監察推行上述事宜的安排。

4.11 為方便公眾作出評估，指引鼓勵有關公共主管當局應考慮在適當時訂立指標及／或目標。這些指標及目標應旨在達致下述一項或多項目的：

- (a) 促使採取措施，消除不合法種族歧視；
- (b) 加強促進種族平等的措施；
- (c) 協助少數族裔人士使用公共服務；以及
- (d) 判斷所採取措施的效果。

(V) 記錄和宣傳

4.12 有關公共主管當局應把所作的評估及回應作出的改善保留妥善的記錄。這樣將有助進行監察及日後的檢討工作。他們亦應考慮進行適當宣傳工作，方便公眾了解他們在促進種族平等方面所採取的行動。



## 5. 員工培訓

5.1 就執行本指引而言，員工培訓是重要的一環。有關公共主管當局應考慮為有關人員提供適當的指導及培訓，以幫助他們了解本指引。

5.2 有關公共主管當局應考慮為員工提供培訓，以加強他們對與一般種族有關事宜的敏感程度和理解，尤其是對文化差異及少數族裔人士的特別需要的認識。

5.3 政制及內地事務局會與平機會及公務員培訓處聯絡，以便為有關公共主管當局的人員提供適當的培訓，提高他們對種族的敏感度和促進他們對多元文化的認識，從而協助他們了解《種族歧視條例》、本指引及相關事宜。有關公共主管當局應鼓勵相關人員參加有關培訓。

5.4 有關公共主管當局也可適當地與平機會或公務員培訓處聯絡，以就為其員工安排切合其需要的培訓課程的事宜提供協助。

5.5 政制及內地事務局會根據有關公共主管當局所提供的資料，協助安排經驗交流，讓各政策局及部門的人員互相分享經驗，從而使整體政府在促進種族平等方面得益。

## 6. 指引的推行

6.1 有關公共主管當局有責任在其政策／工作範疇內推行本指引，促進種族平等及確保公平使用有關主要範疇內的公共服務。他們亦應考慮作出適當安排，留意指引的推行情況。

6.2 有關公共主管當局應考慮按需要調配內部資源，以推行各項促進種族平等及確保公平使用有關主要範疇內的公共服務的措施。如需要額外資源，而有關公共主管當局未能在內部進行調配，應考慮按現行機制尋求額外資源。

6.3 政制及內地事務局會協調及綜觀當局推行指引的整體情況，監察指引的推行，並會向有關公共主管當局蒐集相關資料，例如根據第 4.10 段擬訂的清單。政制及內地事務局會在適當時向立法會政制事務委員會簡介指引的實施情況，及公布相關資料。政制及內地事務局亦會不時對指引進行檢討。

6.4 有關公共主管當局應考慮就其相應政策及服務範疇內所採取的措施或所作出的改善，進行進一步的宣傳工作。

6.5 有關公共主管當局應各指定一名人員，負責在其機構內統籌指引的推行。這些人員將負責監督檢討有關政策及措施的內部安排，並作為政府內部的聯絡人。

**政制及內地事務局**  
**2015 年 9 月**

## 《種族歧視條例》中與公共服務的提供有關的條文

《種族歧視條例》(第 602 章) 詳細訂明什麼行為會構成不合法的種族歧視。

2 根據該條例，“種族” 界定為某人的種族、膚色、世系、民族或人種（有關的法律條文請參閱該條例第 8 條）。

3 該條例規定，在僱傭；教育；貨品、設施、服務及處所的提供；公共團體的選舉和委任等事宜；與大律師有關的安排；及會社成員等指定範疇的歧視均屬違法。在這些範疇種族騷擾其他人（即作出不受歡迎的行徑，而在有關情況下，一名合理的人應會預期另一人會因該行徑而感到受冒犯、侮辱或威嚇），同屬違法。

4. 根據該條例，“歧視” 包括：

- (a) “直接” 歧視：指如任何人（“歧視者”）基於另一人（“受害人”）的種族而給予受害人差於給予其他人的待遇（見該條例第 4(1)(a) 條）；以及
- (b) “間接” 歧視：指即使施加的要求或條件不論種族，適用於所有人，但如此舉對某種族羣體的人造成差異甚大的負面影響或構成差異甚大的不利，而不能顯示該等要求或條件無論施加於屬何種族的人，均屬有理可據，也可能導致“間接” 歧視（有關的法律定義請參閱該條例第 4(1)(b) 及 4(2) 條）。

就是否引致“差異甚大”的負面影響或不利，要視乎不同種族羣體的人能符合該項要求或條件的人數比例的比較而定。如屬於某種族羣體的人能符合該項要求或條件的人數比例，遠低於其他羣體，則施加有關要求或條件或可構成間接歧視，除非可顯示有關要求或條件是為某合法目的而施加，並與該目的有合理和相稱的關連。

5. 《種族歧視條例》第 7 條對“種族騷擾”作出界定。“種族騷擾”涵蓋基於種族而作出不受歡迎的行徑(可包括口頭或書面陳述)，而在有關情況下另一人會合理地因該行徑而感到受冒犯、侮辱或威嚇；或對另一人造成屬有敵意或具威嚇性環境的行徑。
6. 政府的若干職能屬上文第 3 段所載條例下指定的範疇。提供貨品、設施、服務及處所方面的範疇與公共主管當局所提供主要公共服務尤其有關。該條例第 27 條清楚訂明，政府任何部門或政府承辦或屬下的任何業務所提供的服務，均為該條所提述設施及服務的例子。因此，藉拒絕向受害人提供服務，或拒絕按在正常情況下以某方式或某些條款向其他公眾人士提供具有某種品質或質素服務的做法，以相同方式及相同條款向受害人提供具有相同品質或質素的服務而作出歧視，即屬違法。
7. 公共主管當局有責任根據有關的法律條文，確保制訂和推行政策及措施時，不會出現不合法的種族歧視或騷擾。他們應採取步驟，確保屬下人員充分了解法律責任。
8. 如對有關的法律架構、及某項政策或措施會否有違防止種族歧視和騷擾的法律規定存疑，應徵詢法律意見。
9. 違反《種族歧視條例》的政策及措施均屬違法，可以在法律上提出挑戰，例如向區域法院提出侵權行為訴訟。
10. 該條例提供多一個補救機制，市民可據此條例向有關執行當局，即平等機會委員會(平機會)作出投訴。平機會獲賦予職能和權力，致力消除歧視，以及促進屬於不同種族羣體的人士之間的平等機會及和諧等。就種族歧視而言，平機會有權根據該條例第 78 及 79 條處理對違法行為作出的申訴、進行調解和給予協助，根據該條例第 64 條進行正式調查，及根據該條例第 66 條獲取資料。平機會可根據正式調查結果，向公共主管當局作出改變其政策或處事程序的建議，或向政務司司長作出關於修改法律或其他方面的建議。



服務評核表(供病人填寫)  
評核傳譯員的表現

醫院：7 個聯網

部門：

收回的問卷數目：338份 (烏爾都語、印度語、旁遮普語、印尼語、日語、韓語及尼泊爾語)

請在適當的空格內填上剔號 (✓)，以顯示你對傳譯員以下各項表現的滿意程度。

評核項目		評分						*2016年調查的平均得分 (N=338)
		優 (5)	良 (4)	滿意 (3)	常 (2)	劣 (1)	不適用	
1	準時	273	44	18	3	0	0	4.737
2	責任心	268	59	9	2	0	0	4.754
3	對顧客(病人)的態度	262	61	13	2	0	0	4.725
4	對醫療服務機構的態度	257	68	10	3	0	0	4.713