

2020年2月17日  
資料文件

## 立法會政制事務委員會

### 促進種族平等行政指引

#### 目的

本文件旨在向委員介紹經優化的《促進種族平等行政指引》(《指引》)的要點。這份《指引》適用於所有為不同種族人士提供服務的政府政策局／部門(局／部門)及有關機構。

#### 背景

2. 政府致力消除種族歧視和促進不同種族人士的平等機會。《基本法》、《香港人權法案條例》(第383章)和《種族歧視條例》(第602章)為禁止基於種族<sup>1</sup>理由歧視提供法律框架。

3. 政制及內地事務局在2010年發出《指引》，為相關的局／部門及公共主管當局提供指導，以在相關主要範疇促進種族平等和確保少數族裔人士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。現時共有23個局／部門及公共主管當局<sup>2</sup>採納《指引》，並按照《指引》的規定在其政策及工作範疇擬訂了措施清單<sup>3</sup>。

---

<sup>1</sup> 本文所指的種族是指種族、膚色、世系、民族或人種(請參閱《種族歧視條例》第8條)，有關種族歧視的提述應據此理解。

<sup>2</sup> 23個局／部門及公共主管當局分別為教育局、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。

<sup>3</sup> 各局／部門擬訂的措施清單已上載至政制及內地事務局網站：  
[https://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal\\_agpre\\_language.htm](https://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal_agpre_language.htm)

4. 為了進一步加強對少數族裔人士的支援，行政長官在《2018年施政報告》中宣布優化《指引》，以適用於所有為少數族裔人士提供服務的政策局、部門和有關機構（統稱為「公共主管當局」）。

### 經修訂的《指引》

5. 政府在考慮委員及持份者對此事宜的意見及評論，並在諮詢各局／部門後，優化了《指引》（載於附錄）。這份《指引》旨在提高公共主管當局在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，要注意種族多元及共融的意識，以及給予公平合理的考慮，同時指導公共主管當局如何確保所有香港市民，不論種族，皆有平等機會獲得公共服務。

### 優化的地方

6. 優化後的《指引》的要點包括新增了兩份關於語言服務及向不同種族的服務使用者收集資料的指南（請參閱附錄的附件 B 及 C）、規定前線人員及新入職人員接受多元共融培訓課程，以及使用對多元共融予以肯定的用語。

### 語言服務

7. 在香港，不能以中文或英文有效溝通的不同種族人士在使用公共服務時或會遇到困難。為消除語言障礙，經修訂的《指引》備有新增的語言服務指南，列出具體步驟協助公共主管當局的管理及前線人員辨識服務使用者對語言服務的需要、向服務使用者介紹並主動提供語言服務，以及為有需要的人安排適當的語言服務。

8. 「融匯—少數族裔人士支援服務中心」(融匯中心)由民政事務總署委託的香港基督教服務處營運，提供不涉及指定／專業範疇的英語及另外八種語言<sup>4</sup>的免費電話傳譯及查詢服務，是支援公共主管當局提供語言服務的第一站。公共主管當局亦可按其運作需要及情況，聘用其他合適的傳譯及翻譯服務提供者。

#### 向不同種族人士收集資料

9. 經修訂的《指引》亦新增了收集資料指南，規定公共主管當局應檢視所有政策範疇，找出不同種族人士會利用和需要的政策及措施，以及定期收集有助於促進平等機會的資料。有關資料須為自願提供，並會保密。

10. 公共主管當局將會分階段推行收集資料的安排，預計於2022年3月或之前完成選定須收集資料的服務及相關準備工作。在首階段，公共主管當局必須向有傳譯／翻譯服務需要的服務使用者，就基本服務如「查詢與投訴」，收集其「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」(中、英文以外)等資料。公共主管當局將會進行定期檢討並收集其他資料及統計數據，以便監察和持續改善服務。在汲取經驗後，會按需要進一步改善收集資料的安排。

#### 培訓人員

11. 政府相信，要為不同種族人士有效施行政策和提供服務，必須安排屬下人員接受有關多元共融的培訓。經修訂的《指引》規定，公共主管當局必須為前線人員及新入職人員提供培訓，提高他們對種族的敏感度和促進他們對多元文化的認識，讓他們學習如何為不同種族人士提供服務。

---

<sup>4</sup> 該八種語言為印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語及旁遮普語，提供特定及專業範疇以外的一般翻譯服務。

## 用語

12. 政府致力促進種族平等，建立種族共融和有凝聚力的社會。為此，經修訂的《指引》採用較為中性的字眼，如「不同種族人士」、「多種族」及「種族多元及共融」等，用以代替「少數族裔」。

## 推行及監察

13. 經修訂的《指引》將由 2020 年 4 月起推行。政府的計劃及服務範圍廣泛，種類繁多，因此公共主管當局應按各自情況決定在其政策／工作範疇內推行指引時所應採取的實際行動。政制及內地事務局會負責審視政府推行指引的整體情況，每年向公共主管當局收集相關資料，例如措施清單及上文第 10 段所述的統計數字，及向公眾公布有關資料。政制及內地事務局亦會不時諮詢各公共主管當局，對指引進行檢討。

14. 請委員省覽本文件的內容。

**政制及內地事務局**  
**2020 年 2 月**

## 促進種族平等行政指引

### 1. 引言

1.1 本指引為所有政府政策局、部門及其他相關機構（以下統稱為「公共主管當局」）提供指導，以期使所有香港市民，不論種族<sup>1</sup>，皆有平等機會獲得公共服務。不同種族的文化和語言，不應妨礙合資格人士參與政府推出的計劃及獲得政府服務，而該等計劃及服務亦應對所有人，包括文化和語言各異的種族，一視同仁。鑒於政府的計劃及服務範圍廣泛，種類繁多，各公共主管當局應按各自情況，自行決定在推行本指引時所應採取的實際行動。

### 政府的種族平等政策

1.2 政府致力消除種族歧視和促進不同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的歧視方面提供法律架構。有關《種族歧視條例》中與提供公共服務相關條文的概述，請參閱附件A。有關法律規定的詳情，請參閱第 3 部。

1.3 除恪守法律規定外，政府亦一直積極採取措施，促進種族平等，目的是讓不同種族的人士，不論其文化和語言，皆有平等機會獲得社會提供的資源和機會，並從中受惠。政府會透過推行公眾教育及推廣活動，及提供支援服務，以達致上述目的。制訂本指引，是更進一步邁向這個目標。

---

<sup>1</sup> 本指引所指的種族是指該人的種族、膚色、世系、民族或人種（請參閱《種族歧視條例》（第 602 章）第 8 條），而有關種族歧視的提述應據此理解。

## 指引的目的及範圍

### 目的

1.4 本指引以一個有系統的方式，去提高公共主管當局在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，要注意種族多元及共融的意識，以及給予公平合理的考慮，並協助公共主管當局貫徹這些政策目標。各公共主管當局應按本身的相關運作情況，自行決定所須採用的實際行動以調整其主流政策、措施及服務，藉以貫徹這些目標。

1.5 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》<sup>2</sup>中，已提供有關在僱傭範疇促進種族平等的指引，就僱傭事宜，公共主管當局應參考該守則作為指引。

### 適用範圍

1.6 本指引適用於所有政府政策局及部門（局／部門），以及各局／部門所管轄的相關機構（統稱為「公共主管當局」）。

### 統籌

1.7 政制及內地事務局負責協調及審視政府推行指引的整體情況，包括監察指引的推行、協調資料收集工作，及向公眾公布有關資料。公共主管當局則負責在其政策及工作範疇內推行指引，包括收集不同種族人士使用服務的資料和統計數字、公布為不同種族人士所提供的支援服務，以及指導和安排屬下人員接受培訓，協助他們認識本指引，並提高他們的文化及語言能力。

---

<sup>2</sup> 平機會《消除種族歧視僱傭實務守則》的連結：  
[https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO\\_CoP\\_chi.pdf](https://www.eoc.org.hk/eoc/Upload/UserFiles/File/rdo/RDO_CoP_chi.pdf)

## 2. 指導原則

2.1 公共主管當局在促進種族平等方面的指導原則如下：

- (a) 不論因其不同種族而出現的文化和語言的差異，所有合資格的香港市民均可獲得公共服務，而有關服務應切合其需要。在制訂、推行和檢討有關政策及措施時，應考慮到這些原則；以及
- (b) 應採取步驟以消除各政策及措施所引致的種族歧視。

2.2 這兩項原則是相輔相成的。在提供公共服務方面時，公共主管當局有意識地考慮種族平等的因素，將有助避免制訂出可能會引起種族歧視的措施。

2.3 本指引的第 3 和第 4 部闡述上述指導原則，第 5 部則闡述指引推行情況的匯報機制。

### 3. 遵行種族平等方面的法律規定

#### 法律架構

3.1 根據《基本法》及《香港人權法案條例》，政府有責任禁止歧視，包括基於種族的歧視。

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」。《香港人權法案》第一條訂明：「人人得享受人權法案所確認之權利，無分種族」；第二十二條規定：「人人在法律上一律平等，且應受法律平等保護，無所歧視」及「法律應禁止任何歧視，並保證人人享受平等而有效之保護，以防因種族……而生之歧視」。公共主管當局作出違反《基本法》或《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 終審法院解釋《基本法》及《香港人權法案條例》所指的歧視可分三大類：

- (a) 第一類是直接歧視，投訴人未能獲得一視同仁的對待，即與在相關方面身處相似境況的人士受到的待遇相比，投訴人受到較差的待遇；
- (b) 第二類指投訴人與身處截然不同境況的人士受到同等對待，對投訴人構成不利；以及
- (c) 第三類是間接歧視，即採用表面上中立但實際上對某個群體造成重大損害的標準。

3.4 《種族歧視條例》對政府具約束力。在僱傭；教育；提供貨品、設施、服務；以及處置或管理處所等指定範疇進行基於種族的歧視，均屬違法。在指定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／造成屬有敵意或具威嚇性的環境），同屬違法。



3.5 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，致力於消除歧視和促進屬於不同種族群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 條處理對違法作為作出的申訴、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的調查所得，向公共主管當局作出關於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關於其他方面的建議（該條例第 67 條）。平機會亦負責檢討四條反歧視條例（包括《種族歧視條例》）的施行情況；及當行政長官要求或平機會認為有必要時，擬備修訂條例的建議並將之呈交行政長官（該條例第 59(1)(e)條）。

### **符合法律的規定**

3.6 政府有責任根據有關法律條文的規定，確保在制訂和推行政策及措施時，不會造成種族歧視。公共主管當局應考慮採取適當的措施，協助屬下人員正確地理解有關法律規定及責任，以及平機會的相關角色及權力。如對該條例的施行有任何疑問，可向律政司或平機會徵求意見。

## 4. 政策及措施的制訂和推行

### 緒言

4.1 除恪守法律規定外，公共主管當局的所有政策、服務及措施，應考慮不同種族群體的需要、敏感的事宜和所關注的問題，特別是在制訂和推行政策的不同階段，應確保不同種族的人士皆有獲得公共服務的平等機會並得到公平合理對待。各不同階段包括：

- (a) 制訂政策及措施；
- (b) 評估現行政策及措施、諮詢及收集服務提供和使用者的資料；
- (c) 提供服務（包括在需要時，向服務使用者提供翻譯及傳譯服務）；
- (d) 為屬下人員提供關於多元種族共融的培訓，以便提供有效的服務；
- (e) 監察、評估及報告（包括考慮不同種族人士使用服務的數據及統計數字）；以及
- (f) 記錄及宣傳。

制訂本指引的目的是為促使公共主管當局有效地為所有香港市民提供公共服務，樹立良好的做法，並協助加強他們重視建立一個種族共融和具凝聚力的社會的意識。

### 制訂政策及措施

4.2 公共主管當局在制訂政策的過程中，應顧及不同種族人士獲得公共服務的平等機會，和給予不同種族人士公平合理的考慮，以切合多種族社會的需要，並確保政策及措施不會引起種族歧視。為此，公共主管當局應考慮下列因素：

- (a) 政策及措施會否導致種族歧視；
- (b) 政策及措施能否切合不同種族人士的需要和處理他們所關注的事項；以及
- (c) 不同種族的文化及語言會否構成向符合資格人士提供服務的障礙。

### 評估、諮詢及收集資料

4.3 公共主管當局應定期評估政策及措施有否對種族平等構成負面影響，以及不同種族的文化及語言對妨礙公平獲得現有公共服務的程度。第 4.2(a)至(c)段所列的考慮因素同等適用。

4.4 公共主管當局應考慮採取適當步驟進行評估。政府鼓勵公共主管當局辨識不同種族的服務使用者、持份者及社區人士，並因應需要，在進行政策或措施評估時與他們進行策略性合作<sup>3</sup>。公共主管當局亦應收集不同種族人士使用服務的資料和統計數字，並進行相關的研究，以便評估所推行的政策及措施（詳情請參閱下文第 4.11 至 4.13 段及附件 C）。

4.5 如評估顯示有關政策或措施可能會對種族平等或獲得公共服務的平等機會構成負面影響，公共主管當局須考慮應否及如何改動該政策或措施，相關考慮包括：

- (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

---

<sup>3</sup> 與服務使用者、持份者及社區人士合作有多種方式。舉例來說，一些局／部門成立諮詢組織，委任不同種族人士的代表為成員，就特定政策事宜提供意見，例子包括扶貧委員會、兒童事務委員會、青年發展委員會及精神健康諮詢委員會。此外，促進種族和諧委員會及少數族裔人士論壇亦已成立。前者就促進種族和諧，包括為少數族裔人士提供所需的支援服務制訂建議，協助他們融入社會；後者則提供平台，供少數族裔組織、服務少數族裔社區的非政府組織，以及為有需要的少數族裔提供支援服務的局／部門交流意見。公共主管當局應視乎服務使用者、持份者及社區人士的情況，考慮與他們合作的最佳模式。

- (c) 有否其他可選擇方案，代替有關政策或措施，以達到政策目標。

## 提供服務

4.6 不同種族人士可能因文化和語言障礙而在使用公共服務時遇到困難。公共主管當局應找出服務使用者的需要，並研究適當的改善措施，以確保人人皆有平等機會獲得公共服務。為此，公共主管當局應主動採用不同的溝通工具／技巧，以確保不同種族的服務使用者可以享用及受惠於有關政策及措施。有關提供語言服務的指引，請參閱附件B。

## 培訓

4.7 公共主管當局應為屬下人員提供培訓，以加強他們對與一般種族相關事宜的敏感度及理解，包括欣賞不同種族群體成員的文化差異及關注不同種族群體的特別需要。

4.8 公務員事務局轄下的公務員培訓處聯同平機會為公務員提供培訓，以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。公共主管當局應為屬下人員（特別是新入職人員及前線人員）安排有關培訓，以加強他們為不同種族人士提供服務的能力，而有關人員必須參加有關培訓。

4.9 公共主管當局亦可按需要向平機會或其他服務提供者尋求協助，為其屬下人員安排切合需要的培訓課程，例如關於與傳譯員有效合作的技巧，以及本港不同種族人士所用的語言及禮儀等。

4.10 政制及內地事務局會根據公共主管當局所提供的資料，協助安排經驗交流，讓政府人員互相分享經驗，從而加強政府在促進種族平等方面的工作。

## 監察和定期報告

4.11 在推行需要改動的項目時，公共主管當局應監察推行的進度，包括該等改動所帶來的效果，以評估改動是否達到預期的目標。

4.12 為方便公眾作出評估，公共主管當局應考慮適當地訂立指標及／或目標，並收集資料。這些指標及目標應旨在達致下述一項或多項目的：

- (a) 推廣消除種族歧視的措施；
- (b) 加強促進種族平等的措施；
- (c) 便利不同種族人士使用公共服務；以及
- (d) 判斷所採取措施的效果。

4.13 公共主管當局應按其政策考慮和需要，收集不同種族人士使用服務的資料及統計數字，並進行相關研究。所收集的資料及統計數字，必須以自願和保密為基礎，而且只用於協助政府制定政策及措施，使所有種族群體皆有平等機會獲得公共服務，以及持續改善服務。有關向不同種族的服務使用者收集資料的指引，請參閱附件 C。

## 記錄和宣傳

4.14 公共主管當局應加強宣傳，使不同種族人士知悉有關便利他們使用公共服務的特定措施及安排。其中一個方法是擬訂清單，載列有助促進他們享有平等機會獲得公共服務的措施，並將之公布。清單的內容可包括：

- (a) 與種族平等及獲得公共服務的平等機會相關的政策及措施；

- (b) 已作出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) 監察推行上述事宜進度的安排。

4.15 有關公共主管當局擬訂的措施清單會在政制及內地事務局網站<sup>4</sup>刊登，備有中文、英文及另外八種語言<sup>5</sup>的版本。為擴大資訊發放和加強宣傳，公共主管當局應考慮進行適當的宣傳安排，方便市民了解它們在促進不同種族群體平等使用公共服務所採取的行動。舉例來說，公共主管當局應把措施清單上載於其網站或與政制及內地事務局的網站建立超連結，及／或在當眼的接待處／櫃檯展示，方便市民閱覽。公共主管當局亦應積極考慮利用社交媒體加強宣傳。

4.16 此外，公共主管當局應把不同種族人士使用服務的資料及統計數字、對促進種族平等的政策及措施的評估結果、以及所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。

---

<sup>4</sup> [https://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal\\_agpre.htm](https://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal_agpre.htm)

<sup>5</sup> 目前，措施清單備有中文、英文及另外六種語言的版本，分別是印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語及烏爾都語。日後，措施清單亦會翻譯成越南語及旁遮普語。

## 5. 指引的推行

5.1 公共主管當局有責任在其政策／工作範疇內推行本指引，同時應考慮作出適當安排以檢討指引的推行情況。

5.2 公共主管當局應調配適當的資源來推行措施，以達到上述目的。如有關公共主管當局未能通過內部調配撥出所需資源，則應考慮按現行機制尋求額外資源。

5.3 政制及內地事務局會協調及審視政府推行指引的整體情況，監察指引的推行，並會每年向公共主管當局收集相關資料，例如根據第 4.14 段擬訂的清單。政制及內地事務局會適時向少數族裔事務督導委員會及立法會政制事務委員會簡介指引的實施情況，並公布相關資料。政制及內地事務局亦會不時諮詢各公共主管當局，對指引進行檢討。

5.4 公共主管當局應各指定一名資深人員，負責在其機構內統籌本指引的推行。這些人員將負責按照本指引，推行和檢討有關政策及措施的內部安排，並且擔任政府內部的聯絡人。

**政制及內地事務局**

**2019 年 12 月**





## 《種族歧視條例》中與提供公共服務有關的條文

《種族歧視條例》（第 602 章）詳細訂明什麼行為會構成違法的種族歧視。

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（請參閱該條例第 8 條）。
3. 該條例規定，在僱傭；教育；貨品、設施、服務的提供；以及處置或管理處所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／造成屬有敵意或具威嚇性的環境），同屬違法。
4. 根據該條例，「歧視」指：
  - (a) 「直接」歧視：指任何人（「歧視者」）基於另一人（「受害人」）的種族，而給予受害人差於在相關方面身處相似境況的人士的待遇（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，但如此舉對某種族群體的人造成差異甚大的負面影響或造成差異甚大的不利，而不能顯示該等要求或條件屬有理可據，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）。在判斷是否引致「差異甚大」的負面影響或不利時，要比較不同種族群體的人能符合該項要求或條件的人數比例。如屬於某種族群體的人能符合該項要求或條件的人數比例，遠較其他群體為小，則有關要求或條件可能構成間接歧視，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」指基於種族而作出的不受歡迎的行徑（包括口頭或書面陳述），而在有關情況下一名合理的人應會預期受騷擾的人會感到受冒犯、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. 政府的若干職能與該條例指定的範疇一致，例如上文第 3 段所載的範疇。提供貨品、設施、服務的範疇，以及處所管理的範疇，與提供主要公共服務的公共主管當局尤其有關。該條例第 27(2)(h)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，基於種族，拒絕向某人提供服務；或在正常情況下，會按某方式及某些條款向其他公眾人士提供具有某種品質或質素的服務，然而拒絕按相同方式及相同條款向某人提供具有相同品質或質素的服務，即屬該條例下違法的歧視。

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，不會出現種族歧視或種族騷擾。他們應採取步驟，確保屬下人員充分了解他們的法律責任。

8. 如對有關的法律架構及對某項政策或措施會否違反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，可以在法律上被挑戰，例如在區域法院提出的民事訴訟。

10. 根據《種族歧視條例》，市民可向有關執行當局，即平機會作出申訴。平機會獲賦予職能和權力，致力消除歧視，以及一般地促進屬於不同種族群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 條處理對違法作為作出的申訴、進行調解和給予協助，根據該條例第 64 條進行正式調查，以及根據該條例第 66 條獲取資料。平機會可根據正式調查的調查所得，向公共主管當局作出關於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關於其他方面的建議。

## 語言服務

香港特區政府致力促進種族平等，確保人人皆有平等機會獲得公共服務。在香港，不能以中文或英文有效溝通的市民在使用公共服務時或會遇到困難。為確保不同種族的服務使用者皆享有平等機會獲得公共服務，並從中受惠，有關方面應為有需要的人提供適當的語言服務。公共主管當局應採取必需步驟辨識服務使用者對語言服務的需要，向服務使用者介紹並主動提供語言服務，按運作情況為有需要的人安排適當的語言服務，以及妥為記錄服務使用者所要求／向服務使用者所提供的傳譯服務，以及服務使用者使用傳譯服務的有關資料。

### 目的

2. 在提供公共服務的過程中安排所需的語言服務旨在：
  - (a) 使不能以中文或英文（不論是口語或書面語）有效溝通的服務使用者享有平等機會獲得公共服務；以及
  - (b) 使公共主管當局能了解並回應這類服務使用者的需要。

### 提供語言服務

#### 管理人員

3. 公共主管當局有責任確保語言不會成為服務使用者獲得公共服務的障礙。公共主管當局應確保中文或英文能力有限的人享有獲得服務的同等機會，並了解向他們所提供的資料。為此，公共主管當局向有需要的服務使用者提供傳譯及翻譯服務至為重要。公共主管當局的管理人員須：

- 了解服務使用者對語言服務的需要；
- 就公共主管當局所提供的語言服務，在所有服務中心及網站公布，使服務使用者留意。對只能以有限的中文或英文溝通的服務使用者來說，展示有語言服務提供的標誌或圖片會有一定幫助（請參閱載於 附錄 的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」（「融匯中心」）所製作的語言識別卡）；
- 確保屬下人員為未能以中文或英文有效溝通的服務使用者提供協助，並主動向有需要的服務使用者介紹可供使用的語言服務；
- 確保在有需要時，能有效地提供和使用適當的語言服務；
- 盡量向服務使用者提供免費的語言服務；
- 制訂語言服務工作手冊／程序，確保所有工作人員（特別是前線人員）知悉語言服務政策，並熟知既定的工作程序，以及在有需要時向工作人員提供即時指導及協助；
- 為工作人員提供培訓，以加強他們就提供服務方面有關種族平等的敏感度和認識，及與傳譯員有效合作的技巧等；以及
- 調配資源以採購語言服務及培訓工作人員。如公共主管當局未能通過內部調配撥出所需資源，則應考慮按現行機制尋求額外資源。

4. 所有公共主管當局均須監督並定期檢討為有需要的服務使用者提供語言服務的安排，並作出適當的改善。為方便進行整體監察，公共主管當局須每年向政制及內地事務局報告關於「語言服務需要」（包括接獲語言服務要求的次數及提供傳譯服務的次數）及「選用的語言」的情況。詳情請參閱 附件 C。

## 前線人員

5. 工作人員負責協助中文或英文能力有限的服務使用者能享有平等機會獲得公共服務。他們應採取積極和合理的步驟，藉以：

- 辨識並評估服務使用者的語言需要。當出現下列情況，應為服務使用者安排語言服務：
  - 要求以其選用的語言溝通；
  - 要求語言服務；
  - 艱辛地以中文或英文溝通；
  - 所表達內容不能完全被理解；
  - 未能掌握或回應以中文或英文提出的問題，或只能做出有限度的回應；或
  - 完全或很大程度依靠家人、朋友、照顧者或其他提供支援的人為其傳譯；
- 告知服務使用者可以為其提供的語言服務，並主動向其提供語言服務；
- 適當地使用溝通工具（展示卡、數碼設備等）或語言識別卡（見 附錄）以協助溝通；
- 記錄語言服務需要及要求，以便跟進。服務使用者特定的語言服務需要，應適當地在其服務記錄妥為記下，以供日後參考之用；
- 按各公共主管當局制定的既定工作程序，為服務使用者安排適當的語言服務；
- 如有需要，不論服務使用者是否提出要求，或是否有懂得中文或英文的家人、朋友、照顧者或其他支援人士陪同，應為他們安排合適的語言服務；
- 如有疑問，向管理人員尋求指示和協助；

- 參加培訓課程，以加強為不同種族人士提供服務的知識和技巧；以及
  - 向管理人員提出有助改善語言服務的意見（如有的話）。
6. 在考慮為服務使用者提供適當的語言服務時，公共主管當局須注意：
- 即使不能以中文或英文有效溝通的服務使用者在尋求公共服務時，或有家人、朋友、照顧者及其他支援人士陪同並為其傳譯，公共主管當局亦應考慮提供專業的語言服務，以免出現可能違反保密規定、誤解或傳譯不準確、利益衝突、不夠客觀等情況；以及
  - 在安排語言服務時，工作人員應顧及個別服務使用者因其種族而引起就保密和種族的文化差異方面的特別需要。

### 翻譯及傳譯服務提供者

7. 為協助服務使用者使用公共服務，由民政事務總署委託香港基督教服務處營運的融匯中心，提供不涉及指定／專業範疇的英語及另外八種語言<sup>1</sup>的一般傳譯及翻譯服務。該中心所提供的電話傳譯及查詢服務，免費為服務使用者及公共主管當局提供三方語音會議傳譯。公共主管當局可致電融匯中心的電話傳譯及查詢服務熱線（見 <https://hkcscheer.net/>），以獲取一般傳譯服務。另外，由於融匯中心在提供電話傳譯及查詢服務以外的傳譯及翻譯服務會收取服務費用，公共主管當局如需使用這類收費服務，應按《物料供應及採購規例》採購所需服務。有關使用融匯中心傳譯及翻譯服務的指引，可按以下連結查閱：

<http://had.host.ccgo.hksarg/rru/Guidelinesforusinginterpretationandtranslation-service.pdf>

---

<sup>1</sup> 該八種語言為印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語及旁遮普語，提供特定及專業範疇以外的一般翻譯服務。

8. 由於服務使用者使用各種公共服務時所需要的傳譯服務各有不同，公共主管當局可按其運作需要及實際情況，考慮聘用其他合適的傳譯及翻譯服務提供者。其他常見的服務提供者包括香港聖公會麥理浩夫人中心及兼職法庭傳譯員<sup>2</sup>。香港聖公會麥理浩夫人中心是醫院管理局的服務承辦商，在公營醫院及診所提供傳譯服務。公共主管當局亦可參考公務員事務局法定語文事部所提供的翻譯及傳譯服務供應商名單<sup>3</sup>，以及採購卡計劃的採購卡商戶名冊。在任何情況下，局／部門均須按照《物料供應及採購規例》的規定，聘用供應商或語言服務提供者提供有水準的語言服務。

**2019 年 12 月**

---

<sup>2</sup> 請參閱《總務通告第 3/2018 號》。

<sup>3</sup> 公務員事務局法定語文事部翻譯及傳譯服務供應商名單上的供應商主要提供中英文文件的翻譯服務。公共主管當局如要聘用這些供應商提供其他語言的翻譯及／或傳譯服務，應事先與有關的翻譯公司確定服務範圍。





國旗 FLAG	語言 Language	熱線號碼 Hotline No.	選擇語言 Select A Language
	Bahasa Indonesia 印尼語	3755 6811	 <p>Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline</p>
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822	 <p>तपाईंले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकहरूले तपाईंलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन्।</p>
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	 <p>جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کر سکتے ہیں</p>
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	 <p>ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ</p>
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	 <p>Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER</p>
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	 <p>ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER</p>
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	 <p>जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हाटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे</p>
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	 <p>Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ trợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được</p>

**Hong Kong Christian Service**  
CENTRE for HARMONY and ENHANCEMENT of ETHNIC MINORITY RESIDENTS (CHEER)

香港基督教服務處  
融匯 - 少數族裔人士支援服務中心

**Language Identification Card / 語言識別卡**

Kartu Identifikasi Bahasa / भाषा पहचान कार्ड / भाषा पहिचान कार्ड / ਭਾਸ਼ਾ ਪਹਿਚਾਣ ਕਾਰਡ /  
Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ /  
Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

3106 3104

3106 0454

tis-cheer@hkcs.org

www.hkcs.org

Address:



This programme is sponsored by the Home Affairs Department  
本計劃由民政事務總署資助

062019

Telephone Interpretation Service (TELIS)		電話傳譯服務 (TELIS)	
Operation Hour :	Monday to Sunday 8:00am - 10:00pm (Except public holidays)	辦公時間 :	星期一至星期日 8:00am - 10:00pm (公眾假期除外)
Non-operation Hour :	Any time out of the above operation hours, including public holidays. (For <b>Urgent Matters Only</b> and only English - speaking staff will answer the calls)	非辦公時間 :	即上述辦公時間以外之時間，包括公眾假期。 (熱線由通曉英語的職員接聽，並只適用於緊急情況)
Layanan Penerjemahan lewat Telepon (TELIS)		Serbisoyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS)	
Jam Operasional :	Senin Sampai Minggu 8:00am - 10:00pm (Kecuali hari libur umum)	Oras ng Operasyon :	Lunes hanggang Linggo 8:00am - 10:00pm (Maliban sa mga public holiday)
Di luar Jam Operasional :	Jam di luar jam operasional yang disebut di atas, termasuk hari libur umum. ( <b>Hanya untuk Darurat</b> dan Hanya petugas berbahasa - Inggris yang akan menjawab panggilan)	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakasaad sa itaas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga <b>Madaliang mga Bagay Lamang</b> mga kawaniing nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		บริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार से रविवार 8:00am - 10:00pm (सर्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	वेलाफाकार :	वर्नजंतर तिं वनेलातीठ्य 8:00am - 10:00pm (यकवनेनयनयुतराखकार)
गैर-संचालन समय :	ऊपर दिये संचालन समयों से बाहर किसी भी समय, सर्वजनिक छुट्टियों सहित। ( <b>तत्काल मामलों के लिए ही</b> , केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)	वेलापिद फाकार :	वेलातीठेकनेओजाकवेलाफाकार लिंगलाराखंगसंरामनोतिंगवनेनयनयुतराखकार ( <b>सामरबिकरतदुकेनेथाननतेजमे</b> जेहननातिंरसयनेपिनाखालंगकय)
टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS)		टैलिडेन विभाषिभा सेवा (TELIS)	
संचालन समय :	सोमवार देखि आइतवार 8:00am - 10:00pm सम्म (सर्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	दरदती समे :	सेमवार ते ओउदार 8:00am - 10:00pm (नठउव हूँटीभा ते इलार)
गैर-संचालन समय :	सर्वजनिक बिदाहरू लगायत, मायि दिइएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। ( <b>अत्यन्त जरूरी मामिलाको लागि मात्र</b> , अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)	दरदती समे ते घाउर :	नठउव हूँटीभा सहिउ उते तिंते दरदती समे ते घाउर किसे ही समे। ( <b>सिउद सरुती मयसिभा</b> लती, वेदल अंगरेजी बोलुद दाला वमदती ती बले दाला घाउर देइग)
(TELIS) تیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت		Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)	
کام کے وقت :	سوموار سے اتوار 8:00am - 10:00pm (سرکاری چھٹیوں کے علاوہ)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8:00 am - 10:00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
کام کے وقت کے علاوہ :	اور پر دیے گئے کام کے وقت کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیوں ( <b>صرف تنگسی حالات</b> کے لیے، صرف انگریزی بولنے والا عملہ کالز لیتے گا)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ <b>những trường hợp khẩn cấp</b> và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

## 向不同種族人士收集資料

公共主管當局在規劃、評估和檢討所提供的服務時，應了解並回應服務使用者的需要。為此，公共主管當局應採取切實可行的步驟收集不同種族服務使用者的資料，並整理資料（尤其是非個人資料）使之易於翻查。根據這些定期收集得來的資料，公共主管當局可以評估其政策及措施對種族平等的影響，監察服務使用者是否享有平等機會獲得公共服務，以及持續改善服務。

### 目的

2. 收集非華裔服務使用者的資料，目的包括：
  - (a) 了解他們的基本資料、特點及特定的服務需要；
  - (b) 了解他們使用服務的模式，並監察他們獲取服務的情況；
  - (c) 為使用公共服務時遇到文化及語言障礙的服務使用者提供所需的協助和支援措施；
  - (d) 持續監察提供服務的成效；以及
  - (e) 讓公眾了解推行措施的進度及政策的成效。
  
3. 公共主管當局收集的資料及資訊，須以自願和保密為基礎，並以用於促進平等機會為目的。如服務使用者不願透露所屬的種族群體，公共主管當局可考慮以匿名方式收集資料。公共主管當局不應以獲得或使用服務為條件，強迫服務使用者提供資料。服務使用者如拒絕提供資料，亦不應為他們帶來任何不良後果<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup> 由於資料屬自願提供，所得統計數字的完整程度、有效程度及可靠程度無可避免會受到影響。儘管如此，這些統計數字及收集到的資料仍能提供有用的資訊及意見，供公共主管當局監察和持續改善服務。

4. 在向服務使用者收集個人資料時或之前，公共主管當局必須告知服務使用者所提供的個人資料的用途，並且表明提供資料純屬自願。公共主管當局亦須注意，收集到的資料只可用於統計及服務監察，並不可用於任何其他用途。此外，公布統計數字或服務監察結果的方式，不可令人識別出資料當事人。告知服務使用者有關上述安排的聲明樣本載於 附錄，以供參考。

## 範圍

### 須收集資料的公共服務

5. 公共主管當局應檢視所有政策範疇，找出不同種族人士會利用和需要的政策及措施，從中收集資料。「查詢與投訴」屬於各公共主管當局必須收集資料的服務類別。就此，公共主管當局應向有「傳譯／翻譯服務需要」的查詢人／投訴人收集資料，包括他們所「選用的語言」。

### 須收集的資料

6. 公共主管當局必須收集有傳譯／翻譯服務需要的服務使用者的「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」(中、英文以外)<sup>2</sup>的基本資料。公共主管當局應向並非使用中、英文的服務使用者收集資料，並至少保存以下有關語言服務的資料，包括：

- (a) 要求提供語言服務的個案數目；
- (b) 向服務使用者提供語言服務的個案數目；
- (c) 接受或拒絕接受所提供的語言服務的個案數目；以及
- (d) 就要求提供語言服務(即上文(a)段)或接受提供的語言服務(即上文(c)段)的個案中，所要求選用的語言。

---

<sup>2</sup> 為方便比較，建議公共主管當局最少收集有關九種語言的資料。該九種語言是印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語、旁遮普語及其他語言。

公共主管當局可以收集不同種族人士使用服務的其他資料及統計數字（如「種族」、「國籍」、「性別」、「原居地」等），以助其提供服務（例如某些種族的婦女只會向女醫生求診）。

7. 在考慮收集資料的類別時，為方便與基准資料（如人口普查的資料）或其他公共服務進行比較，公共主管當局應參考政府統計處採用的標準編碼。就此，就有關種族群體的分類方面，公共主管當局可考慮以最少八個族群的分類來收集資料，分別是菲律賓人、印尼人、印度人、尼泊爾人、巴基斯坦人、泰國人、其他亞洲人（包括越南人）及其他。根據政府統計處發表的《香港 2016 中期人口統計—主題性報告：少數族裔人士》<sup>3</sup>，上述族群是最大的非華裔族群。

8. 公共主管當局須注意，為確保服務使用者享有平等權利獲得公共服務而收集的資料，應為直接有關、必需和沒有超乎適度。從不同種族的服務使用者處收集到的非個人資料應該易於翻查，以支持持續監察服務的工作。如有疑問，應向律政司或個人資料私隱專員公署徵求意見。

9. 就收集資料的服務類別，及向不同族裔人士所收集的資料（即上文第 5 至 7 段），公共主管當局應妥為記錄其考慮因素及相關決定。此外，公共主管當局應因應情況轉變，定期檢討上述決定。

## 推行

10. 向非華裔服務使用者收集資料／資訊的工作由 2020 年 4 月起展開，在兩年內分階段完成，即在 2022 年 3 月或之前完成。

(a) 第一階段（在 2021 年 3 月或之前完成）

- 向有「傳譯／翻譯服務需要」的查詢人／投訴人收集資料及其「選用的語言」，詳情如下：

<sup>3</sup> 請參閱《香港 2016 中期人口統計—主題性報告：少數族裔人士》表 3.1 (<https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf>)。在本指引中，白人及東亞人(如日本人及韓國人)將歸類為「其他」，因為他們大部分是在香港工作並能以英語溝通的外籍人士。

- (i) 要求提供語言服務的個案數目；
  - (ii) 向服務使用者提供語言服務的個案數目；
  - (iii) 接受或拒絕接受語言服務的個案數目；
  - (iv) 就要求提供語言服務（即上文第 (i) 段）或接受語言服務（即上文第 (iii) 段）的個案中，服務使用者所選用的語言<sup>4</sup>；
  - (v) 由需要傳譯／翻譯的服務使用者提出投訴的個案數目，以及上述投訴是否與「欠缺／提供傳譯及／或翻譯服務」有關；以及
  - (vi) 任何其他已選定須要收集的資料（如有的話）。
- 監察收集資料的整體安排，並按實際情況作出必要的調整；
  - 在 2021 年 2 月前完成首階段資料收集安排的檢討工作，並為計劃在第二階段所擴大的資料收集服務範圍作宣傳及技術準備；
  - 於 2021 年 4 月底或之前在網站公布綜合的統計數字，以供公眾查閱；以及
  - 根據所得的統計數字，檢討政策、措施及所提供服務的成效，並作出適當的調整或改善。
- (b) 第二階段（在 2022 年 3 月或之前完成）
- 按計劃在納入本階段為不同種族人士提供的服務範圍收集資料及統計數字；

---

<sup>4</sup> 將會收集資料的九種語言見註 2。

- 監察收集資料的整體安排，並按實際情況作出必要的調整；
- 就資料收集安排，包括涉及的服務種類及收集的資料，每年進行檢討；
- 於每年的4月底或之前在網站公布綜合統計數字，供公眾查閱；以及
- 根據所得的統計數字檢討政策、措施及提供服務的成效，並適當地加以調整／改善。

11. 公共主管當局在汲取兩個階段的推行經驗後，應根據需要作出進一步改善。

12. 政制及內地事務局負責協調及審視政府推行指引的整體情況，其中一項工作是每年整理公共主管當局以特定格式提交有關需要傳譯／翻譯服務的服務使用者的「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」的資料。整合後的統計數字會上載至政制及內地事務局的網站，供公眾查閱。

**2019年12月**

收集資料聲明：

(註：本聲明適用於向不同種族的服務使用者收集資料及資訊的工作。這些資料及資訊為現時公共主管當局在職權範圍內履行職責需要收集資料之外，向不同種族人士收集的資料屬額外收集的資料。)

**向不同種族的服務使用者收集資料**

1. 為了深入了解不同種族的服務對象的需要，及改善服務以切合他們的需要，現邀請你提供有關「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」的資料 (註：公共主管當局可適當修改資料類別)，供統計及服務監察之用。
2. 提供資料屬自願性質，你可以拒絕提供有關資料。不過，你所提供的寶貴資料，有助我們不斷改善為不同種族人士所提供的服務，所以我們懇請你提供協助。
3. 我們會遵照《個人資料(私隱)條例》有關管理個人資料的規定，嚴格保障收集到的個人資料的私隱、保密及安全，並確保屬下人員遵守最嚴格的保安及保密規定。
4. 收集到的資料只會用於統計及服務監察，而不會用於任何其他用途。
5. 公布統計數字或服務監察結果時，將不會令人辨別出提供資料者的身份。
6. 如有查詢，請聯絡：

(有關公共主管當局負責協調推行《個人資料(私隱)條例》的人員的聯絡資料。)