

2022 年 6 月 20 日

討論文件

立法會政制事務委員會

《促進種族平等行政指引》的執行情況

目的

本文件告知委員《促進種族平等行政指引》(《指引》)的執行情況。

背景

2. 香港特區政府致力消除種族歧視和促進不同種族人士的平等機會。為了進一步加強對不同種族人士的支援，政制及內地事務局在 2020 年 4 月優化了《指引》(文本現夾附附件二)，以適用於所有政策局、部門和有關機構(統稱為「公共主管當局」)，為數超過 100 個，促進所有香港市民不論種族均可享有平等機會獲得公共服務。

經修訂的《指引》

3. 《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。由於政府的服務範圍廣泛，公共主管當局會按各自運作情況決定在推行《指引》時應採取的實際安排，例如調整其政策、措施或服務，以促進種族平等。政制及內地事務局則負責審視政府推行《指引》的整體情況。

4. 為令不同種族人士知悉有關便利他們使用公共服務的措施及安排，各公共主管當局在其政策及工作範疇擬訂措施清單，載列有助促進不同種族人士享有平等機會獲得公共服務的措施及安排。措施清單內亦載有各有關主管當局的聯絡資料。措施清單備有中、英文及另外 8 種語言的版本，並已上載政制及內地事務局網頁¹。按《指引》的要求，政制及內地事務局會協調各公共主管當局，每年檢視和更新清單的內容，供市民閱覽。

《指引》執行情況

傳譯和翻譯服務

5. 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。《指引》要求各公共主管當局主動為有需要的人提供適當的語言服務，讓服務使用者享有平等機會獲得公共服務。

6. 公共主管當局會視乎實際情況和需要，聘用合適的傳譯服務提供者和利用合適的工具或設備，靈活為不同種族人士提供所需的傳譯服務。一般性傳譯服務方面，由民政事務總署委託香港基督教服務處營辦的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」（「融匯」中心）為不少公共主管當局提供英語及另外 8 種常用語言（即印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語）的免費和即時電話傳譯及查詢服務。至於涉及專門和專業範疇的傳譯及翻譯服務，相關公共主管當局可按相關的採購規例，聯絡市場上提供傳譯翻譯服務的公司、機構或人員，以採購切合其服務所需的傳譯服務，或由機構內部所聘用的傳譯翻譯員提供相關服務。例如，醫院管理局轄下的公立醫院及診所主要透過「香港聖公會麥理浩夫人中心」提供傳譯服務，該中心所聘用的傳譯員，皆接受了醫療知識和溝通技巧的培訓。

¹ 網址為 https://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal_agpre.htm

措施清單備有 8 種語言，分別是印度語、烏爾都語、旁遮普語（上述 3 種用於印度及巴基斯坦）、尼泊爾語、印尼語、泰語、他加祿語（用於菲律賓）及越南語。

7. 《指引》已施行兩年，統計數據顯示，公共主管當局全數接納服務使用者提出的傳譯服務要求，亦主動向服務使用者提出可為其提供傳譯服務。在接近 35 600 宗個案中，超過七成服務使用者接受了傳譯服務。至於服務使用者最常選用的語言，依次為烏爾都語、越南語、印尼語和尼泊爾語（詳見附件二）。此外，在過去兩年間曾安排傳譯服務的公共主管當局共 32 個，比實施新《指引》前的 14 個有所增加，新增的公共主管當局包括保安局、在職家庭及學生資助事務處、政府統計處和運輸署等（詳見附件三）。

支援不同種族人士的新措施

8. 新《指引》推行以來，多個公共主管當局採取了新措施支援不同種族人士，例子包括：

- (a) 社會福利署（社署）自 2020 年起委託非政府機構於香港、九龍及新界設立三支聘用少數族裔人士的外展隊，主動接觸及協助有需要的少數族裔人士與主流福利服務聯繫，促進服務單位與少數族裔人士之間的溝通，提升同工對有關少數族裔人士的文化、生活習慣及服務需要的認識及敏感度，有助主流福利服務單位為少數族裔提供適切的服務，以切合他們的社會和福利需要；
- (b) 香港天文台於 2021 年 5 月推出全新個人版天氣網站，以便利不同種族人士獲得本地天氣資訊。新網站除了繁體中文、簡體中文和英文外，亦設 8 種不同語言²提供基本天氣資訊，包括最新天氣報告、天氣警告、9 天天氣預報等。有關資料有助不同種族人士計劃日常活動及為天氣變化提早作準備；

² 8 種不同語言分別為印度語、印尼語、尼泊爾語、烏爾都語、他加祿語、泰語、旁遮普語和越南語。

- (c) 為便利不同種族人士接收政府發布的健康資訊，「2019 冠狀病毒病專題網站」的主要內容，包括為接受檢疫及隔離人士製作的 Wellcation 心靈之旅，除了繁體中文、簡體中文和英文外，已翻譯成 9 種不同語言³。衛生防護中心亦透過少數族裔群組和相關組織和宗教團體，向少數族裔人士宣傳健康信息，並提供有關防疫措施的健康教育資料予少數族裔組織出版通訊及傳播訊息，相關重要資料亦在本地少數族裔電台節目上廣播和社交媒體上載。衛生防護中心同時與相關持份者協作，為少數族裔人士舉辦健康講座；
- (d) 為加深少數族裔對預防 2019 冠狀病毒病、其檢測及疫苗接種的認識，並進一步推廣疫苗接種，衛生防護中心與非政府組織於 2021 年 3 月開展了少數族裔健康促進先導計劃，當中包括家訪及電話熱線服務。此外，為照顧不同宗教人士的需要，公務員事務局在今年 3 月 19 日和 4 月 9 日特別安排了「全女班」的外展隊到九龍清真寺暨伊斯蘭中心為信奉伊斯蘭教的女士接種疫苗；以及
- (e) 公務員事務局自 2019 年起舉辦非華裔學生政府部門實習計劃，協助年輕的非華裔人士累積工作經驗和提升他們的就業競爭力。實習生會獲派到不同政府政策局／部門進行為期約 8 星期的實習。部分實習職位的工作包括向非華裔社群提供公共服務，並讓實習生運用對非華裔語言或文化的認識，盡展所長。至今已有超過 80 名非華裔學生參與實習計劃。

³ 9 種不同語言包括印度語、尼泊爾語、巴基斯坦語、泰語、印尼語、菲律賓語、僧加羅語、孟加拉語和越南語（按衛生署網址）。

宣傳推廣

9. 消除種族歧視，推廣種族共融，需要整個社會的投入和支持。政制及內地事務局繼續支持平等機會委員會(平機會)有關促進種族平等的工作。在 2022 年 3 月，政制及內地事務局再度向平機會提供一筆額外 400 萬元的撥款，供其於 2022-24 兩個年度用作推廣少數族裔的平等機會之用。資助項目包括《種族多元共融僱主約章》(《約章》)、種族友善顧客服務運動、種族平等租賃運動，以及其他公眾教育活動等。其中，《約章》為僱主提供政策指引與良好推介清單，鼓勵僱主推動支援種族多元工作間文化。至今已獲 219 家機構簽署，包括多間跨國公司和本地企業集團，約三成更為中小企。在過去 3 年，透過十多場分享會和 11 條網上短片，平機會促進《約章》簽署機構就種族平等工作間分享良好經驗，去年更成功促使 30 家《約章》簽署機構為在港成長的少數族裔大專生提供實習機會。

10. 在政制及內地事務局的撥款資助下，平機會於過去兩年先後開展了「無分膚色、同心抗疫」和「稱心租客、無分種族」港鐵車箱及巴士車身廣告，以推動不同種族的市民互相包容，放下偏見，攜手抗疫。廣告分 4 期推出，歷時跨越一年。在推廣種族有善服務方面，平機會自去年 9 月發佈了一系列宣傳短片，並即將於今年 7 月展開「友善服務、無分族裔」港鐵車箱及巴士車身廣告，為期 3 個月。

多元共融培訓

11. 此外，平機會不時為公共主管當局員工提供有關《種族歧視條例》、《尊重多元文化、促進種族平等》、《尊重平等多元的公共服務》研討會和工作坊，提高他們對種族的敏感度和理解，內容亦包括介紹經優化的《指引》。自 2020 年 4 月起，平機會共舉辦了近 50 場有關培訓，超過 2 100 名公共主管當局員工參與。

未來路向

12. 各公共主管當局會繼續施行《指引》。政制及內地事務局會密切注視實施情況，並聯同公共主管當局按累積實施經驗不時作出所須改善。

13. 請委員省覽本文件的內容。

政制及內地事務局

2022年6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¹，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。鑑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。

¹ 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》²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。

² 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/rd0/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³。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

³ 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的網站⁴刊登，備有中文、英文及另外八種語言⁵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／櫃枱展示，方便市民閱覽。公共主管當局亦應積極考慮利用社交媒体加強宣傳。

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。

⁴ https://www.cmab.gov.hk/tc/issues/equal_agpre.htm

⁵ 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

附件 A

《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。

附件 B

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¹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/Guidelinesforusinginterpretationandtranslationservice.pdf>

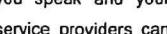
¹ 該八種語言為印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語及旁遮普語，提供特定及專業範疇以外的一般翻譯服務。

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²。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的傳譯服務。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³，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

² 請參閱《總務通告第 3/2018 號》。

³ 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。

<u>國旗</u> <u>FLAG</u>	<u>語言</u> <u>Language</u>	<u>熱線號碼</u> <u>Hotline No.</u>	<u>選擇語言</u> <u>Select A Language</u>
	Bahasa Indonesia 印尼語	3755 6811	 Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822	 Point to the language you speak and your service providers can help you to make a call to CHEER Centre's Telephone Interpretation Service (TELIS) Hotline so you can communicate.
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833	 جو زبان اپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور اپ کے لیے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی تبلیغی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی بات لانہ پر کال کرنے میں اپ کی مدد کرسکتے ہیں
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844	 ਆਪਦੀ ਥੋੜ੍ਹਾ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਰੱਤਲਾਈਨ ਤੋਂ ਕੌਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ
	Tagalog 他加祿語	3755 6855	 Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makalawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866	 ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877	 熱線，好讓你們可以溝通。
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888	 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

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 / ଭାଷା ପହିଚାଣ କାର୍ଡ /

/ زبان کی شناخت کا کارڈ / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา

Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ



Address:



294

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 Urgent Matters Only , 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。 (針對 遇急事項 的顧客服務。 並只適用於應急情況)
Layanan Penerjemahan lewat Telefon (TELIS)		Sersibyong Interpretasyon 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 <i>(Hanya untuk Darurat dan Hanya petugas berbahasa Inggris yang akan menjawab panggilan)</i>	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakaasaad sa laas, kabilang ang mga public holiday. <i>(Para sa mga MadaLang mga Bagay Lamang mga kawangan nakaapagpasahil ng Ingles lamang ang sagot sa mga tawag)</i>
टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS)		บริการล่ามโทรศัพท์ (TELIS)	
मंचानन मध्यय :	मोपदार में विदाहर 8.00am - 10.00pm (मार्जिनलिक छुट्टियों को छोड़कर)	เวลาทำการ :	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8.00am - 10.00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-मंचानन मध्यय :	उपर दिए मंचानन मध्यय के बाहर किसी भी मध्यय, मार्जिनलिक छुट्टियों महिने। (तकाल मासमों के लिए ही, बेचवन अधिकारी - भाषी कंसारारी काम का जवाब देंगे)	เวลาปิดทำการ :	เวลาที่ไม่อนุญาตให้ทำงาน ด้วยห้องแม่ค้าเพื่อการขาย (ส่วนของห้องแม่ค้าเพื่อการขายที่ไม่ได้เปิดให้เข้าชม) (เจ้าหน้าที่รับสายบัญชาภัยทางด่วน)
टेलीफोन दोसारे सेवा (TELIS)		टेलीफोन विधाधिका सेवा (TELIS)	
मंचानन मध्यय :	मोपदार दोषी आईनदार 8.00am - 10.00pm गम्म (मार्जिनलिक विदाहर बाहर)	दरडरी समे :	मोपदार ठें फेडराल 8.00am - 10.00pm (जनत्र छुट्टियों 3 दिन)
गैर-मंचानन मध्यय :	मार्जिनलिक विदाहर लगातार, मार्जिनलिक मंचानन मध्यय बाहर कुनै पनि मध्यय। (अत्यन्त जल्दी मामिलाओं तापी मात्र, अंगेजो-बोनेन कमचारील मास कानको ब्रावो दिनदर)	दरडरी समे ते घरर :	जनत्र छुट्टीय समिति उठे दिने दरडरी समे, ते घरर दिए हो माने। (मिरव तरुची मामिलाओं लाई, वेस्ट अंगोलारों थेलं दाला बुमारी हो बल द तहाव देवगा)
ٹلی فون پر زبانی ترجیح کی سروت (TELIS)		Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)	
کم کے اوقات :	سروسار سے اندر 8.00am - 10.00pm (سرکاری چھپوں کے علاوہ)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8.00 am - 10.00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
کم کے اوقات :	کم کے اوقات کے اوقات کے علاوہ، کم بھی وقت، بشمول - رکارڈ ڈی جیپن - صرف نگاشی مالات کے لئے، صرف انگریزی بولنے والا عمل کارڈ نمبر (ک)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ những trường hợp khẩn cấp 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¹。

¹ 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)²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。

² 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》³，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：

³ 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⁴；
 - (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、措施及所提供之服務的成效，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；

⁴ 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

附錄

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。)

**公共主管當局安排傳譯服務數據
(2020年4月至2022年3月)**

(A) 傳譯服務次數

項目	次數		
	2020年4月 至2021年3月	2021年4月 至2022年3月	總數
1. 服務使用者向公共主管當局提出傳譯服務要求的次數 其中：	5 414	11 656	17 070
(a) 要求被接納	(a) 5 414	(a) 11 656	(a) 17 070
(b) 要求被拒絕	(b) 0	(b) 0	(b) 0
2. 公共主管當局向服務使用者主動提出可為其提供傳譯服務的次數 其中：	15 954	19 602	35 556
(a) 表示需要傳譯服務	(a) 10 860	(a) 14 735	(a) 25 595
(b) 表示毋需傳譯服務	(b) 5 094	(b) 4 867	(b) 9 961
3. 公共主管當局因工作所需而安排的傳譯服務次數(註1)	23 422	29 844	53 266
總計：	39 696 (1(a) + 2(a) + 3)	56 235 (1(a) + 2(a) + 3)	95 931 (1(a) + 2(a) + 3)

(B) 傳譯服務所涉及的語言(註2)

語言	次數		
	2020年4月 至2021年3月	2021年4月 至2022年3月	總數
1. 印尼語	4 567	7 617	12 184
2. 印度語	4 010	5 876	9 886
3. 尼泊爾語	3 414	6 816	10 230
4. 旁遮普語	2 534	4 418	6 952
5. 他加祿語	2 151	3 397	5 548
6. 泰語	1 201	1 389	2 590
7. 烏爾都語	9 180	11 452	20 632
8. 越南語	6 219	8 116	14 335
9. 其他(註3)	6 465	7 191	13 656

註1：公共主管當局按本身工作需要所安排的傳譯服務，例如為會議和公眾節目安排即時傳譯服務等。

註2：每次傳譯服務可涉及多於一個傳譯服務提供者及多於一種外語。

註3：其他語言主要為孟加拉語和西班牙語。

**公共主管當局過去兩個財政年度安排的傳譯服務數字
及所使用的傳譯服務提供者
(2020年4月至2022年3月)**

公共主管當局 (註 1)	年度	安排傳譯 服務次數 (註 2)	傳譯服務提供者				
			司法機構 政務處特 約傳譯員	融匯— 少數族裔 人士支援 服務中心	香港聖 公會參 理浩夫 人中心	其他 合約服務 提供者	內部外語 傳譯員
入境事務處*	2020-21	13 083	✓			✓	✓
	2021-22	14 828	✓			✓	✓
香港警務處*	2020-21	7 420	✓	✓			
	2021-22	8 334	✓				
醫院管理局*	2020-21	7 261	✓		✓		
	2021-22	7 408	✓		✓		
社會福利署*	2020-21	2 854	✓	✓	✓	✓	✓
	2021-22	7 738	✓	✓	✓	✓	✓
懲教署*	2020-21	2 617	✓				
	2021-22	3 012	✓				
建造業議會*	2020-21	2 404					✓
	2021-22	6 791					✓
保安局	2020-21	2 177	✓	✓			✓
	2021-22	5 412	✓				✓
衛生署*	2020-21	648	✓	✓	✓	✓	
	2021-22	951	✓	✓	✓	✓	
勞工處*	2020-21	359	✓	✓		✓	
	2021-22	440	✓	✓		✓	
法律援助署*	2020-21	297	✓				
	2021-22	277	✓				
在職家庭及學生資 助事務處	2020-21	253				✓	
	2021-22	419				✓	
香港海關*	2020-21	168	✓			✓	
	2021-22	150	✓				
僱員再培訓局*	2020-21	28					✓
	2021-22	18					✓
政府統計處	2020-21	25				✓	
	2021-22	281			✓	✓	
平等機會委員會	2020-21	25	✓				✓
	2021-22	41	✓			✓	✓
香港房屋委員會*	2020-21	22		✓		✓	
房屋署*	2021-22	30		✓			
運輸署	2020-21	20	✓	✓			
	2021-22	49	✓	✓			

公共主管當局 (註 1)	年度	安排傳譯 服務次數 (註 2)	傳譯服務提供者				
			司法機構 政務處特 約傳譯員	融匯— 少數族裔 人士支援 服務中心	香港聖 公會麥 理浩夫 人中心	其他 合約服務 提供者	內部外語 傳譯員
教育局*	2020-21	10				✓	✓
	2021-22	14			✓	✓	✓
廉政公署	2020-21	9	✓				
	2021-22	20	✓				
創新及科技局*	2020-21	4		✓			
	2021-22	0					
民眾安全服務隊	2020-21	3		✓			
	2021-22	0					
市區重建局	2020-21	2		✓			
	2021-22	17		✓			
政務司司長辦公室 (行政署)	2020-21	1		✓			
	2021-22	0					
環境局	2020-21	1	✓				
環境保護署	2021-22	0					
財經事務及庫務局	2020-21	1				✓	
	2021-22	0					
民政事務總署*	2020-21	1	✓				
	2021-22	3		✓			
香港貿易發展局	2020-21	1				✓	
	2021-22	0					
稅務局	2020-21	1		✓			
	2021-22	0					
規劃署	2020-22	1				✓	
	2021-22	0					
強制性公積金計劃 管理局	2020-22	0					
	2021-22	2					✓
總計：		95 931					

註 1：此表中載列在 2020 年 4 月至 2022 年 3 月期間曾安排外語傳譯服務的公共主管當局。在 2020 年 4 月前已採納及實施修訂前《指引》的公共主管當局以「*」表示。

註 2：數字包括使用數碼器材提供的傳譯服務。