# 促進種族平等
# 現行及計劃中的措施

## 房屋委員會／房屋署

為促進種族和諧，協助不同種族人士融入社區，房屋委員會（下稱「房委會」）／房屋署已推行多項措施，進一步便利不同種族人士享用公共房屋服務。

### （甲）申請公共租住房屋（下稱「公屋」）

有關服務

- 為公屋申請者在申請期間提供服務。

現行措施

- 我們自 2009 年起印製小冊子，介紹為不同種族人士而設的支援服務中心，並郵寄給不同種族的公屋申請者參考。現有版本於 2023 年更新，並已於同年年底寄出。此外，房屋委員會客務中心（下稱「客務中心」）亦會向到訪的不同種族公屋申請者派發小冊子。

- 在客務中心張貼宣傳海報和放置海報展架，介紹「融匯 – 少數族裔人士支援服務中心」（下稱「融匯中心」）為不同種族申請者提供的八種語言免費電話傳譯服務。

- 我們已將關於公屋申請的重點資料、「填寫『公屋申請表』」樣本中的備註部分及「融匯中心」提供的不同種族語言電話傳譯服務熱線號碼，以八種不同種族的語言上載到房委會／房屋署網頁。這些資料的印刷本亦已放置在樂富的客務中心，供免費取閱。

- 在客務中心申請分組大堂播放宣傳片，以促進社區不同種族群體之間的和諧關係，並介紹為不同種族申請

者提供的各項公屋服務及援助途徑。

- 客務中心現時已聘請五名大堂接待員，他們能夠與不同種族人士溝通，為不同種族的公屋申請者提供協助。

- 客務中心備有一張各國國旗圖片，讓不同種族的公屋申請者指出其所屬國籍，以便我們安排適當的傳譯服務。

- 經民政事務總署種族關係組協調，客務中心安裝了一套由「融匯中心」提供的視像通訊器材，讓「融匯中心」職員在有需要時提供傳譯服務，方便不同種族的公屋申請者與我們的職員溝通。

- 「公屋申請表」已新增八種語言選項，供申請者選擇，在日後獲邀出席面晤時，不同種族的公屋申請者會收取其所選語言的「詳細資格審查面晤注意事項」文件。

- 不同種族的公屋申請者出席詳細資格審查面晤前，可向「融匯中心」要求提供傳譯服務。「融匯中心」會通知我們安排即場傳譯服務，或在面晤時通過視像通訊器材提供傳譯服務。即使申請者沒有事先要求，但在面晤時希望獲提供傳譯服務，我們也會聯絡「融匯中心」，查詢可否即時安排以視像通訊器材或電話提供傳譯服務。

- 房屋署推行各項房屋計劃（例如「特快公屋編配計劃」、「公屋租戶紓緩擠迫調遷計劃」及「改善居住空間調遷計劃」）時，會預先將有關申請表格、申請須知、相關文件等資料，發送給各個支援服務中心，包括「融匯中心」，以便這些中心向不同種族的申請者提供服務。

- 每當我們邀請公屋申請者揀選單位時，如認為申請者有可能是不同種族人士，會在通知信中夾附以八種不同種族語言撰寫的摘要，載列可提供語言支援服務的支援服務中心。

- 若不同種族的申請者因參與揀選單位而向「融匯中心」要求提供傳譯服務，「融匯中心」會通知我們，以便安排即場傳譯服務。

- 當不同種族的申請者出席上述房屋計劃的揀選單位程序時，我們會向他們提供以八種不同種族語言撰寫的計劃重點資料及流程資料，方便他們揀選單位。

- 就 2021 年 6 月底推出的「現金津貼試行計劃」（下稱「試行計劃」），我們已將「試行計劃」概覽以八種不同種族語言上載到「試行計劃」網頁。這些資料的印刷本亦已放置在葵涌的現金津貼辦事處，供免費取閱。「試行計劃」網頁和發給申領住戶的《現金津貼試行計劃申領須知》，亦載有「融匯中心」八種不同種族語言電話傳譯服務的熱線號碼。

- 「試行計劃」不同種族的申領住戶在現金津貼辦事處查詢或面晤前，可向「融匯中心」要求提供傳譯服務。「融匯中心」會通知我們安排即場傳譯服務，或在面晤時通過電話提供傳譯服務。即使申領住戶沒有事先要求，但在面晤時希望獲提供傳譯服務，我們也會聯絡「融匯中心」，查詢可否即時安排以電話提供傳譯服務。

日後工作評估

- 定期更新相關資料和繼續播放有關宣傳片，讓不同種族公屋申請者獲得最新資訊。

- 定期檢討不同種族申請者對傳譯服務效用的意見，以期精益求精。

- 我們會定期與前線員工舉行會議，收集他們的意見，了解他們日常接觸不同種族申請者所得經驗，以檢討現行措施的成效，並探討如何改善。

- 我們會與支援服務中心保持緊密聯繫，了解不同種族申請者的意見，以便作出改善。

- 適當收集數據，以協助評估為不同種族人士提供服務的成效。

已採取／將採取的額外措施

- 房屋署與不同種族公屋申請者面晤時，會主動詢問他們是否需要傳譯服務，然後作出適當安排。

**查詢**

| | | |
|---|---|---|
| 職位 | ： | 房屋事務經理（申請）（行政）<br>（潘凱旋女士） |
| 電話 | ： | 2794 5228 |
| 傳真 | ： | 2761 3110 |
| 電郵 | ： | hkha@housingauthority.gov.hk |
| 郵寄地址 | ： | 九龍城郵政局郵箱 89192 號<br>房屋署申請分組 |

**（乙）屋邨管理**

有關服務

- 為確保公眾在使用房屋服務時不會受到種族歧視或騷擾，房委會已因應不同種族人士的相關情況，推行適當的措施和計劃，以確保他們有平等機會享用屋邨管理服務。

現行措施

- 自 2009 年起，每兩年以英語和七種不同種族語言（即印尼文、印度文、尼泊爾文、旁遮普文、菲律賓文、泰文和巴基斯坦文）印製小冊子，郵寄給公共屋邨的已知不同種族住戶，讓他們知悉非牟利機構以政府資助提供的支援服務。由 2021 年起派發的小冊子已加入越南文版本。

- 在房屋資訊台播放影片，促進不同種族居民與本地居民之間和諧共融。我們已指示全體前線房屋事務員工，妥善處理不同種族住戶的事宜，以及與他們加強溝通。

- 《屋邨通訊》以中英文印製，促進不同種族居民與本地居民之間和諧共融，以及推廣各項支援服務。

- 夥拍非政府機構舉辦社區建設活動，讓不同種族居民與本地居民增進彼此了解，促進和諧關係。

- 向不同種族住戶傳達重要訊息時，使用照片、地圖、繪圖、數字等，有助他們理解訊息。因此，在發放重要訊息（例如健康和安全資訊）時，我們會在有關信件或通告中輔以適當圖像，讓不同種族居民更容易理解。

- 為加強與不同種族住戶的溝通，香港基督教服務處轄下的「融匯中心」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「融匯中心」，讓房屋署職員、不同種族居民和傳譯員進行三方視像會議，打破語言障礙。

- 在屋邨當眼位置張貼海報，宣傳「融匯中心」（免費）傳譯服務。

- 在客戶服務助理櫃檯／查詢櫃檯／接見櫃檯／接見室放置「融匯中心」語言識別卡，以便職員為有需要

傳譯服務的不同種族人士作出適當安排。

日後工作評估與措施成效

- 鼓勵不同種族人士善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。

- 我們會因應不同種族群體的文化、需要、感受和關注，不時檢討服務，並適當作出改善。如有需要，我們會編製更多語言版本的房屋政策簡介。

- 當夥拍活動完成後，主辦機構須於兩個月內提交總結報告，評估參加者的整體反應及意見，務求提升日後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，收集不同種族住戶對屋邨管理的意見，藉此提升服務質素。

- 每年進行屋邨管理服務抽樣問卷調查，收集住戶（包括不同種族住戶）的意見，用以檢討服務，務求切合他們的需要。

- 適當收集數據，以協助評估為不同種族人士提供服務的成效。

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。至於增刪家庭成員戶籍、屋邨管理扣分制、富戶政策、租金援助計劃等與屋邨管理相關的政策，亦已備有八種不同種族語言版本的資料。

- 每兩年進行公營房屋住戶綜合統計調查，收集住戶對房屋管理服務的意見。現時除了使用中文問卷進行調查外，亦有提供英文版本，以備不時之需。此外，為更有效與不同種族住戶溝通，訪問員會帶備「融匯中心」語言識別卡，若遇上非華語／英語受訪者，可安排適當的傳譯服務。調查結果有助我們檢討和提升服務，以切合不同種族的需要。

**查詢**

| | | |
|---|---|---|
| 職位 | : | 房屋事務經理（租約事務管理政策）（二）<br>（伍斯穎女士） |
| 電話 | : | 2761 5840 |
| 電郵 | : | tmp.gr@housingauthority.gov.hk |

**（丙）員工培訓**

有關服務

- 提升員工對種族事宜的敏感度，增進他們對多元文化和《種族歧視條例》的認識。

現行措施

- 與平等機會委員會和「融匯中心」合作，為員工提供培訓，內容涵蓋《種族歧視條例》、種族平等、文化敏感度，以及為不同種族提供公共服務的良好做法。
- 提名員工參加由公務員事務局公務員學院舉辦的相關培訓課程。
- 將《種族歧視條例》納入迎新課程內，為所有新加入房屋署的員工提供培訓。
- 邀請「融匯中心」向員工介紹為不同種族人士提供服務的範圍，並增進員工對種族多元文化的認識。
- 教材和相關指引已上載至房屋署內聯網，供員工參考。

日後工作評估

- 定期舉辦複修課程，並適當收集數據，以協助評估服務成效。

- 房屋署會繼續與政制及內地事務局、公務員學院、公務員事務局、平等機會委員會和服務不同種族的非政府機構合作，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

- 收集意見和建議，以檢視課程，不斷豐富培訓內容。

**查詢**

| | | |
|---|---|---|
| 職位 | : | 人力資源發展經理（常務）(4)<br>（曾繁謙先生） |
| 電話 | : | 3162 0107 |
| 電郵 | : | tdc@housingauthority.gov.hk |

**房屋委員會／房屋署**

**二零二五年六月**