

促进种族平等 现行及计划中的措施

社会福利署

所有有需要的香港居民，只要合乎资格准则，不论国籍或种族，均有同等机会获得社会福利服务。

社会福利署（下称「社署」）已／将会采取下列措施，以促进种族平等，及确保不同种族人士有同等机会获得社会福利服务。

A. 让不同种族人士有同等机会获得相关福利服务的措施

有关服务 社署推出的措施旨在确保不同种族人士有同等机会获得相关社会福利服务，并保障使用这些服务的不同种族人士的个人资料。

现行措施 参考有关不同种族人士的数据及资料

- 在规划及推行社会福利服务时，社署已参考有关少数族裔人士的统计数据及资料，来源包括政府统计处、其他政府部门及非政府机构，并于2019年1月开始收集各单位使用传译及翻译服务的统计数字，以便进一步了解不同种族人士的社会需要。

以不同种族语言提供服务单张

- 主要服务单张均备有中文、英文及其他八种语言的版本¹，并摆放在服务单位及／或上载至社署网页，以方便不同种族人士获取和参阅有关资料。

社署网页

- 社署在网站设置快捷方式图示「不同种族人士服务信息」，方便不同种族人士、市民、社署职员及非政府机构同工获取以不同种族语言编写的相关服务信息。

¹ 其他八種語言分別為印尼語、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。

传译服务

- 社署为不同种族人士提供社会福利服务时，会视乎情况安排适当的传译服务。有关职员可从不同途径让少数族裔人士获提供传译服务，例如法庭传译服务，以及由医院管理局、民政事务总署资助香港基督教服务处营运的「融汇－少数族裔人士支持服务中心」（下称「融汇中心」）等提供的传译服务。

视频摄像设施

- 社署已为辖下十个服务单位安装了连接融汇中心的视频摄像设施，服务使用者、社工（包括社署各服务单位及非政府机构营办的综合家庭服务中心／综合服务中心）／保障办事处职员及中心的传译员可按需要进行三方视像会议。

不同种族人士透过社署热线获取实时电话传译服务

- 社署热线为不同种族人士于致电社署热线<2343 2255>作福利服务查询时，提供包含八种不同种族语言的实时电话传译服务。

服务少数族裔人士的备忘录

- 社署向部门各服务单位的社工／保障办事处职员、非政府机构营办的综合家庭服务中心／综合服务中心及青年服务的社工，发放一份有关「服务少数族裔人士的备忘录」（下称「备忘录」），方便服务单位为不同种族人士提供服务时作为参考之用，当中包括不同种族人士的文化及生活习惯、如何安排合适的传译／翻译服务等。社署亦向各服务单位发放备忘录简要、处理不同种族人士使用偶到服务与电话查询的流程和英语响应，供在接待处服务的职员及当值职员参阅。

「为少数族裔人士提供支持和传译服务」通告

社署各服务单位已于中心接待处张贴以不同种族语言翻译的「为少数族裔人士提供支持和传译服务」通告，让不同种族人士到访中心时了解获取社会福利服务和电话传译服务的渠道。

- 此外，当不同种族人士到访服务单位查询或寻求服

务时会获派发一份通告供参阅。有关信息亦已上载至社署网页。

社会福利服务的政策以一视同仁为原则

- 社署辖下的服务单位、由非政府机构营办的受资助服务单位和合约服务机构须符合相关服务协议及合约条款的规定，确保服务使用者获得清楚明确的信息，知道如何申请接受和退出服务，而收纳服务使用者的政策必须以一视同仁为原则。

保障个人资料

- 收集个人资料声明均备有中文、英文及其他八种语言的版本²，让不同种族服务对象能清楚了解他们在获取有关服务／援助时，社署职员收集其个人资料的目的，以及他们在《个人资料（私隐）条例》下查阅及更正其个人资料的权利。

特别为不同种族人士而设的服务

- 少数族裔外展队主动接触及协助有需要的不同种族人士与主流福利服务联系。
- 加强不同种族人士对家庭暴力及性暴力的意识的公众教育活动，并鼓励受害人求助。
- 向录取有特殊需要的少数族裔学前儿童的特殊幼儿中心及早期教育及训练中心提供额外资助，以协助儿童的训练及促进与其父母／家庭成员的沟通，为家庭提供社会支持。
- 在五个不同种族人士人口较多的地区（即中西区、观塘、油尖旺、葵青及元朗）的家长／亲属资源中心设立少数族裔专属单位，为当区及邻近地区的不同种族残疾人士及其家人及照顾者制定合适的服务，以鼓励他们使用小区服务来满足需要及促进社会共融。

² 其他八種語言分別為印尼語、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。

日后工作评估

以不同种族语言提供服务单张

- 社署会继续定期收集员工及服务使用者对服务单张的意见。

社署网页

- 社署会继续定期收集员工及服务使用者对社署网页的意见。

使用社会福利服务的政策以一视同仁为原则

- 社署辖下的服务单位、由非政府机构营办的受资助服务单位和合约服务机构，会透过持续评估以监察有否遵守上文所述的以一视同仁为原则的政策。

促进种族平等指标

- 社署会继续促进种族平等，方法之一是定期监察达到既定指标的比率及检视指标的成效。

将采取的额外措施

社署会继续：

- 视乎情况将更多服务单张的内容翻译成不同种族语言，以涵盖主要福利服务，并把有关版本上载至社署网页；
- 视乎需要更新以不同种族语言编写的服务信息及单张；以及
- 视乎需要印制以不同种族语文编写的新服务单张，并将有关单张上载于社署网页。

特别为不同种族人士而设的服务

- 社署会继续提供特别为不同种族人士而设的服务，例如：「少数族裔小区大使」试验计划。

B. 为社署、非政府机构及合约服务单位员工提供培训

有关服务 加强社署／非政府机构／合约服务单位员工对种族平等的认识、了解和触觉。

现行措施 社署会继续：

- 为社署员工安排有关《种族歧视条例》及相关指引的培训；
- 将有关的指引上载于社署内联网，供社署员工参考，并将相关培训教材上载于社署的「易学站」，以方便社署及非政府机构员工查阅；
- 为社署／非政府机构／合约服务单位员工举办培训活动，加强他们对不同种族人士的文化、生活习惯及服务需要的认识及敏感度；以及
- 鼓励社署员工参加由公务员培训处、平等机会委员会或相关团体举办有关认识《种族歧视条例》及相关指引、培养对种族问题的触觉和了解文化差异的培训课程。

日后工作评估 社署会继续：

- 收集及分析每年举办相关培训活动的数据，以及参加者的数目和职系／职级；
- 就所举办的培训活动向参加者收集意见；以及
- 邀请员工就将会提供的培训课程提出建议。

查询

如对社署促进种族平等的现行及计划中的措施有任何查询，可透过以下途径联络：

1) 机构策划及统筹组社会工作主任（机构统筹）张家弘先生

电话 : 2152 9305
传真 : 2116 9070
电邮 : cpcsenq@swd.gov.hk
邮寄 : 香港湾仔皇后大道东213号胡忠大厦8楼

2) 家庭服务组社会工作主任（家庭服务）2 李智麟先生

电话 : 2892 5174
传真 : 2833 5840
电邮 : fcwenq@swd.gov.hk
邮寄 : 香港湾仔皇后大道东213号胡忠大厦8楼

社会福利署

2026年6月