

福利事務委員會與民政事務委員會

少數族裔的語言支援服務相關事宜

平等機會委員會意見書

目的

本文件旨在闡述在香港的少數族裔可獲得的語言支援服務方面，平等機會委員會(平機會)所持的意見。

提供公共服務方面的少數族裔語言傳譯服務

2. 語言是少數族裔融入社會至關重要的因素。扶貧委員會在2018年公布的《少數族裔人士對主要公共服務的認知和滿意程度研究報告》中載述了少數族裔對公共服務的態度，得出的結論是語言及溝通是窒礙貧窮少數族裔使用公共服務的主要因素。超過半數的貧困南亞裔住戶受訪者表示不知道少數族裔支援服務中心所提供的服務；15.5%受訪者對使用政府服務感困難，他們大多數認為是由於缺乏少數族裔語言翻譯服務，以及難以與公共服務部門人員溝通。

3. 目前，政府資助香港基督教服務處下設的融匯—少數族裔人士支援服務中心，提供八種少數族裔語言的免費傳譯服務；另有一間名為香港翻譯通服務(翻譯通)的社會企業，提供19種語言的傳譯服務。然而，少數族裔人士並非廣泛和持續使用上述服務，原因是他們對有關服務的認識不足。此外，現時提供語言服務的機構在傳譯員／筆譯員的招聘要求、資歷認證、技巧培訓及質素保證方面沒有統一的標準，導致服務和質素上存在差異。不少傳譯員／筆譯員會視有關工作為短期、兼職或自由職業。

2019 冠狀病毒病引起的關注事宜

4. 因 2019 冠狀病毒病爆發，對於適時提供優質的少數族裔語言傳譯及筆譯服務方面，引起了很大關注。在疫情爆發初期，只有少量關於佩戴口罩、良好衛生習慣、外遊安排及檢疫措施的資訊翻譯成少數族裔語言，少數族裔對於何以多人排隊購買口罩和酒精搓手液感到費解¹，直至他們明白個人防護裝備的重要性時，供應已經緊絀，價格亦已飆升。

5. 翻譯質素是另一關注範疇。政府所發布有關保障健康及檢疫措施的資訊，初期只有中英文版本，其後陸續翻譯為少數族裔普遍使用的語言，例如印尼語、孟加拉語、印度語、尼泊爾語、僧伽羅語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語。然而，部分少數族裔語言的翻譯本有時並不完整或準確，使少數族裔因無法根據正確資訊保護自己而面對更大感染風險。

6. 另一個值得注意的事項，是在疫情期間傳譯服務是否到位。遠在 2019 冠狀病毒病爆發之前，醫院管理局一直委託翻譯通為少數族裔服務使用者提供即場傳譯服務，由於服務必須提前預約，使需要即時協助的人士遇到極大障礙。因 2019 冠狀病毒在病徵輕微或沒有病徵的患者身上的傳播風險極高，上述問題便更形嚴重。若少數族裔病人在獲得傳譯服務時有所延誤，將大大增加醫護人員的感染風險，並且會損害透過截斷全球及本地感染傳播鏈控制疫情的整體工作。

7. 平機會知悉香港政府及有關團體已採取措施作出糾正，但促使少數族裔與主流公共服務聯繫的措施仍然出現空隙，須予以填補。更重要的是，決策者須從根本著手改變思維，明白少數族裔的福祉與整體社會利益息息相關。因此無論是應對 2019 冠狀病毒病或其他社會問題，採用共融的方法是解決危機的關鍵。

¹ 南華早報，*Coronavirus: Hong Kong's ethnic minority leaders slam government over handling of outbreak* (冠狀病毒：香港少數族裔領袖抨擊政府處理疫情的手法)，2020 年 2 月 9 日。網址：<https://www.scmp.com/news/hong-kong/health-environment/article/3049683/coronavirus-hong-kongs-ethnic-minority-leaders> (只有英文版)

建議

8. 目前，《促進種族平等行政指引》（《指引》）為所有政府政策局、部門及其他相關機構（統稱「公共主管當局」）提供指導，以期使所有香港市民，不論種族，皆有平等機會獲得公共服務。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，並負有以下責任：

- (a) 建立機制以確保所有公共主管當局在其政策及工作範疇內推行《指引》，包括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，以及為有需要的人士安排適當的語言服務。公共主管當局亦應監察推行的進度、收集資料、進行檢討，以及按實際情況更改政策及措施。
- (b) 優化《指引》，為公共主管當局提供更多指導，把其服務資訊適時準確地翻譯成少數族裔語言；須考慮的因素包括各公共主管當局的服務資訊的重要程度（如健康及安全資訊）、少數族裔使用服務的頻密程度，以及能夠有效地通知並鼓勵少數族裔使用有關服務等。
- (c) 改變公共主管當局的管理高層及前線人員的思維，希望他們理解不同種族群體人士的文化差異及特殊需要，以便少數族裔可在毫無障礙的情況下獲得公共服務。

9. 除此之外，長遠而言為確保傳譯及筆譯服務具質素，平機會在2018年12月委託研究團隊進行「為香港少數族裔語言傳譯員及筆譯員制訂資歷認證與規管制度的可行模式研究」。此研究項目旨在探討可否為從事少數族裔語言傳譯及筆譯的人士設立資歷認證及規管制度，以及應如何實施有關制度。以下是該研究團隊提出的部分總體建議：

- (a) 政府有責任設立資歷認證及規管機構，並撥款資助其運作。

- (b) 政府成立的資歷認證及規管機構應負責進行評估、備存記錄冊、制訂操守守則、處理投訴及採取紀律處分。
- (c) 為傳譯／筆譯從業員及有意從事傳譯及筆譯的人士，提供專業及獲適當認可的訓練課程，以期提升行業的專業形象，並提供清晰的就業出路。

結論

10. 語言障礙無疑是少數族裔面對的重大困境之一，要克服這個障礙，政府及其有關機構須共同合作，促使少數族裔融入社會。

平等機會委員會

2020年6月