

促进种族平等 现行及计划中的措施

在职家庭及学生资助事务处

在职家庭及学生资助事务处（「职学处」）辖下设立的学生资助处（「学资处」）及在职家庭津贴办事处（「职津处」）致力为本港有需要的家庭提供专设的资助，支持儿童及青年求学，以及鼓励家庭成员持续就业。

本处十分重视为不同种族人士提供各项资助计划的数据和服务。有关促进种族平等，及确保不同种族人士有同等机会获得所需服务的措施如下。

有关服务

- 透过提供各项适用于学前儿童及中、小学生的资助计划，支持有需要的家庭。
- 在职家庭津贴 (职津) 计划¹旨在鼓励自力更生，纾缓跨代贫穷。
-

现行措施

(甲)各项资助计划的宣传工作

- 学资处及职津处分别在其网站，以中、英文及另外八种语言²发布有关学前儿童及中、小学生的资助计划，以及职津计划的信息。此外，该两个网站亦设有快捷方式图示「对不同种族人士的支持服务」，以方便网站用户快速查阅有关信息。
- 各项计划的宣传单张 / 海报，以及填写申请表格参考样本已被翻译成中、英文以外另外八种语言，并摆放在各区民政事务处民政咨询中心、社会福利署各区福利办事处，和本处的柜台让公众人士取阅。有关学生资助计划的资料亦可在学资处网页下载，而职津计划的数据则可在职津处网页下载。学生资助计划的单张亦会摆放在卫生署母婴健康院和教育局各区域教育服务处，并透过中小学校、幼儿园、幼儿中心及支持服务中心派发给不同种族家长 / 学生。职

¹ 低收入在职家庭津贴计划已于 2018 年 4 月 1 日改称为在职家庭津贴 (职津) 计划。

² 八种语言包括印度尼西亚语、印度语、尼泊尔语、旁遮普语、他加禄语、泰语、乌尔都语及越南语。

津计划的单张和海报则会摆放在劳工署的柜台。职津计划亦会在以中、英文以外为主的电台广播节目及报章宣传，以推广至大众市民。

- 透过民政事务总署以另外六种语言出版的小册子《Your Guide to Services in Hong Kong》，向不同种族人士介绍学生资助计划和职津计划。
- 透过为不同种族人士举办的简介会，向他们提供各项学生资助计划，以及职津计划的详情，并简介如何填写有关的申请表格。如有需要，简介会期间会安排传译服务予不同种族人士。同时，本处亦会在简介会上向不同种族人士介绍本处的热线电话和柜台查询服务，以及翻译和传译服务。
- 透过由民政事务总署拨款资助的少数族裔人士支持服务中心、及 / 或为不同种族人士的机构所提供的全港性外展服务 (包括参与一些特别节目 / 活动，例如不同种族人士的招聘会)，向不同种族人士宣传各项资助计划。

(乙)查询及申请的支持服务

- 电话查询热线³ (学资处热线<2802 2345>和职津处热线<2558 3000>) 会透过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」(融汇中心)的协助，安排免费电话传译服务，以协助不同种族人士作申请查询。融汇中心亦为不同种族人士提供免费视译服务。
- 为不同种族人士提供各资助计划及由民政事务总署拨款资助的少数族裔人士支持服务中心的联络方法的数据单张已翻译成另外八种语言，并张贴在本处柜台的当眼处，本处亦会于书面要求不同种族申请人提交补充资料时，随信夹附资料单张以供参阅。

³ 当不同种族人士致电上述查询热线并在语音系统选择「其他语言」或在指定时限内未有选择任何语言，来电便会转驳至融汇中心的职员，以提供实时及方便的电话传译服务。

- 在柜台放置融汇中心所制作的语言识别卡，以便职员为有需要传译服务的不同种族人士作出适当安排。语言识别卡以另外八种语言刊载了融汇中心电话传译服务热线，不同种族人士只要在语言识别卡上指出适合他们的语言，职员便会致电有关热线，让不同种族人士可与职员沟通。
- 在提供柜台服务时或在处理申请过程中，会视乎需要为不同种族人士安排适当的传译服务。此外，本处亦邀请各间支持服务中心（包括融汇中心、新家园协会 HOME Centre、香港国际社会服务社 HOPE Centre、香港小区网络 LINK Centre、邻舍辅导会少数族裔支持服务中心 (TOUCH Centre) 及元朗大会堂少数族裔人士支持服务中心）为不同种族人士提供协助，例如向他们介绍各资助计划，为填写申请表有困难的人士提供指导，以及为他们翻译与申请相关的文件。

(丙)员工培训

- 本处定期为员工提供培训，并向员工发放《处理不同种族人士查询指引》，方便前线员工在处理不同种族人士查询时作为参考之用。同时，本处亦鼓励员工参加其他相关培训，以加强他们对不同种族人士需要、文化和宗教背景的认识。
- 有关指引及培训教材备有电子版，方便员工参阅。

日后工作评估

本处会继续 –

- 收集不同种族人士使用服务的数据和统计数字，就制定 / 评估相关政策及措施进行研究。
- 向不同种族的小区团体 / 机构收集对本处服务的意见和可改善之处。

- 定期检视有关为不同种族人士提供传译服务的意见，以确保服务的成效。
- 不时检讨为不同种族人士提供的服务，以作改进。
- 向参加培训课程和活动的员工收集意见和建议，以作出检讨及改进。

已采取/将采取的额外措施

- 把各项资助计划的宣传单张 / 海报及范例申请表格翻译成八种语言，以方便更多不同种族的申请人。
- 将收集个人资料声明的内容翻译成另外八种语言，让不同种族申请人能清楚了解他们在申请资助时，本处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。

就有关促进种族平等现行及计划中的措施的查询，可透过以下途径联络职学处总行政主任 (变革管理) 杨蕊小姐：

电话 : 21507676

传真 : 31029433

电邮 : syyeung@wfsfaa.gov.hk

邮寄 : 九龙长沙湾道 303 号长沙湾政府合署 10 楼 1008 室

在职家庭及学生资助事务处

2026 年 6 月