

**Mga umiiral at nakaplanong hakbang  
sa pagsulong ng pagkakapantay-pantay ng lahi**

**Kagawaran ng Serbisyong Pang-elektrikal at Mekanikal  
(Electrical and Mechanical Services Department)**

Ang Kagawaran ng Serbisyong Pang-Elektrikal at Mekanikal (Electrical and Mechanical Services Department) ay nakatuon sa pagpapaunlad ng kaligtasan at kalidad ng pamumuhay ng ating lipunan sa pamamagitan ng pagtiyak na ang elektrikal at mekanikal (E&M) at ng mga teknolohiya ng enerhiya ay gagamitin sa pamamaraan na ligtas, maaasahan, matipid at isinasaisip ang kapakanan ng ating kalikasan. Kami din ay nakatuon sa pagpapaunlad ng kabuhayan para sa ating lipunan sa pamamagitan ng tuloy tuloy na pagpapahusay ng ating serbisyong pang-inhinyerong E&M. Malaki ang itinuton naming halaga sa pagtiyak sa pantay na pag-access ng mga serbisyo para sa lahat ng mga miyembro ng publiko, anuman ang kanilang lahing pinagmulan.

**A. Opisina para sa Rehistrasyon at Permit (Registration and Permit Office (RPO))**

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| Mga Serbisyong Nauugnay | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Upang maglingkod sa miyembro ng publiko at ang kalakalan na nagsumite ng aplikasyon para permit at lisensya. Ang lahat ng mga katanungan at aplikasyon ay pangangasiwaan anuman ang lahi at etnikong pinagmulan ng mga aplikante/mga taong nagtatanong.</li> </ul>   |
| Mga Umiiral na Hakbang  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ang lahat ng mga form para sa aplikasyon at mga polyeto ng impormasyon na gagamitin para sa pampublikong distribusyon ay nakalimbag sa parehong Tsino at Ingles. Napapailalim sa pagpapatakbo ng pangangailangan, ang serbisyong pagsasalin ay isasaayos.</li> <li>● Ang mga kard ng pagkakakilanlan sa wika at poster ay nakalagay sa Opisina para sa Rehistrasyon at Permit (Registration and Permit Office – RPO) para sa pagtataguyod ng mga serbisyong pagsasalin sa pamamagitan ng hotline ng Telephone Interpretation Service (TELIS) at hotline ng Center for Harmony and Enhancement of Ethnic Minority Resident (CHEER). Kung ang mga tao na napapabilang sa iba pang lahi na</li> </ul> |

hindi nagsasalita ng parehong Tsino o Ingles ay nangangailangan ng mga serbisyong pagsasalin ng CHEER, tutulungan sila ng mga kawani ng RPO na tawagan ang hotline ng TELIS.

- Ang mga pagsasanay at sesyon ng pagbabahagi at karanasan ay ibinibigay sa mga kawani upang mapaunlad ang kanilang pagiging sensitibo sa mga ibat ibang lahi at pag-unawa sa pagkakapantay-pantay ng lahi.

Pagtatasa ng Trabaho sa Hinaharap

- Ang mga puna / mungkahi mula sa mga kawani ay isasaalang-alang para sa patuloy na pagpapabuti ng mga ibinibigay na mga serbisyo
- Ang mga puna / mungkahi mula sa mga taong may ibat ibang lahi ay isasaalang-alang din upang alamin ang mga karagdagang mga pagpapahusay na kinakailangan at naaangkop.

Mga Karagdagang Hakbang na Kinuha/Kukunin

- Lumikha ng mga manwal para sa gawain / pamamaraan para sa mga serbisyo sa wika, at tiyakin na ang lahat ng mga kawani, lalo na ang mga kawani sa frontline, ay may kamalayan sa mga patakaran ng serbisyo sa wika at pamilyar sa mga inilahad na mga pamamaraan sa trabaho.
- Ang mga impormasyon ay makokolekta sa paggamit ng mga serbisyo ng mga tao ng iba't ibang lahi upang maipagpatuloy ang pagobserba sa epektibong pamamahala sa pagkakaloob ng serbisyo.

## **B. Customer Service Centre (CSC) / Pangkalahatang mga katanungan sa Telepono**

Mga Serbisyong Nauugnay

- Isang tuloy tuloy na call center para sa pagbibigay ng isang hotline service para sa mga katanungan at mga ulat ng mga pagkakamali tungkol sa mga pasilidad ng E&M ng gobyerno at iba pang mga pangkalahatang mga katanungan ng mga miyembro ng publiko. Lahat ng mga katanungan at

ulat ay pangangasiwaan anuman ang lahi ng mga tumatawag o pinagmulan ng etniko.

Mga Umiiral na Hakbang

- Ang serbisyo ng hotline ay magagamit sa parehong Intsik at Ingles. Napapailalim sa pagpapatakbo ng pangangailangan, ang serbisyong pagsasalin ay isasaayos.
- Ang mga kard ng pagkakakilanlan sa wika at poster ay nakalagay sa Customer Service Centre (CSC) at iba pang naaangkop na mga lugar para sa pagtataguyod ng mga serbisyong pagsasalin sa pamamagitan ng Telephone Interpretation Service (TELIS) hotline ng Center for Harmony and Enhancement of Ethnic Minority Resident (CHEER). Kung ang mga tao na napapabilang sa iba pang lahi na hindi nagsasalita ng parehong Tsino o Ingles ay nangangailangan ng mga serbisyong pagsasalin ng CHEER, tutulungan sila ng mga kawani ng CSC na tawagan ang hotline ng TELIS.
- Ang mga pagsasanay at sesyon ng pagbabahagi at karanasan ay ibinibigay sa mga kawani upang mapaunlad ang kanilang pagiging sensitibo sa mga ibat ibang lahi at pag-unawa sa pagkakapantay-pantay ng lahi.

Pagtatasa ng Trabaho sa Hinaharap

- Ang mga puna / mungkahi mula sa mga kawani ay isasaalang-alang para sa patuloy na pagpapabuti ng mga ibinibigay na mga serbisyo.
- Ang mga puna / mungkahi mula sa mga taong may ibat ibang lahi ay isasaalang-alang din upang alamin ang mga karagdagang mga pagpapahusay na kinakailangan at naaangkop

Mga Karagdagang Hakbang na Kinuha/Kukunn

- Lumikha ng mga manwal para sa gawain / pamamaraan para sa mga serbisyo sa wika, at tiyakin na ang lahat ng mga kawani, lalo na ang mga kawani sa frontline, ay may kamalayan sa mga patakaran ng serbisyo sa wika at pamilyar sa mga inilahad na mga pamamaraan sa trabaho.

- Ang mga impormasyon ay makokolekta sa paggamit ng mga serbisyo ng mga tao ng iba't ibang lahi upang maipagpatuloy ang pagobserba sa epektibong pamamahala sa pagkakaloob ng serbisyo.

### C. Pagsasanay sa mga kawani

- |  |  |
|--|--|
| Mga Serbisyonag Nauugnay                 | <ul style="list-style-type: none"><li>● Upang mapahusay ang kamalayan ng mga kawani ng pagiging sensitibo sa iba't ibang mga lahi at pag-unawa sa pagkakapantay-pantay ng lahi.</li></ul>  |
| Mga Umiiral na Hakbang                   | <ul style="list-style-type: none"><li>● Ang usaping pagkakapantay-pantay ng lahi ay isinama sa iba't ibang mga programa ng pagsasanay sa kawani.</li><li>● Ang mga seminar at sesyon ng pagbabahagi ng karanasan ay ibinibigay sa mga kawani upang mapaunlad ang kanilang pagiging sensitibo sa mga iba't ibang lahi at pag-unawa sa pagkakapantay-pantay ng lahi.</li></ul> |
| Pagtatasa ng Trabaho sa Hinaharap        | <ul style="list-style-type: none"><li>● Ang mga puna at komento mula sa mga kawani ay kokolektahin para sa pagpipino ng nilalaman ng mga programa sa pagsasanay para sa mas mahusay na pag-unawa ng mga kawani sa pagkakapantay-pantay ng iba't ibang lahi.</li></ul>  |
| Mga Karagdagang Hakbang na Kinuha/Kukunn | <ul style="list-style-type: none"><li>● Lumikha ng mga manwal para sa gawain / pamamaraan para sa mga serbisyo sa wika, at tiyakin na ang lahat ng mga kawani, lalo na ang mga kawani sa frontline, ay may kamalayan sa mga patakaran ng serbisyo sa wika at pamilyar sa mga inilahad na mga pamamaraan sa trabaho.</li></ul>  |

Para sa mga katanungan tungkol sa umiiral at nakaplanong mga hakbang sa pagsulong ng pagkakapantay-pantay ng iba't ibang mga lahi, mangyaring makipag-ugnayan sa Teknikal na Kalihim (Technical Secretary) (Ms NG Yuk-wa) sa pamamagitan ng mga sumusunod na pamamaraan –

Telephone No. : 2808 3633

Fax No. : 2882 5132

E-mail : [tsoffice@emsd.gov.hk](mailto:tsoffice@emsd.gov.hk)

Postal Address : Electrical and Mechanical Services Department  
Headquarters, 3 Kai Shing Street, Kowloon, Hong Kong

**Kagawaran ng Serbisyong Pang-elektrikal at Mekanikal  
(Electrical and Mechanical Services Department)  
Mayo 2023**