

## 现行及计划中的促进种族平等措施

### 机电工程署

机电工程署(机电署)致力确保机电及能源科技均以安全、可靠、经济及环保的方式得以善用，并藉此促进社会的安全和提升生活质素。机电署亦致力提供优质机电工程服务，精益求精，以提升市民的生活质素。机电署十分重视确保公众不分种族，均有同等机会获得我们的服务。

#### A. 注册及许可证办事处 (办事处)

- |        |   |
|--------|---|
| 有关服务   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 为提交许可证及牌照申请的公众和业界人士提供服务。不论有关人士的种族和人种，均会处理其查询和申请。</li></ul>  |
| 现行措施   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 所有可供派发予公众的申请表、资料单张和小册子均以中英文印制。会视乎运作需要而安排翻译服务。</li><li>● 在办事处的当眼处展示语言识别卡及海报，宣传「融汇一少数族裔人士支持服务中心」(融汇)的电话传译服务热线提供的传译服务。不谙华语及英语的不同种族人士如需要融汇的传译服务，办事处职员会协助他们致电该热线。</li><li>● 为员工提供培训和举办经验交流会，以提高他们对种族的敏感度和促进他们对种族平等的认识。</li></ul> |
| 日后工作评估 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 会考虑员工的响应 / 建议，持续改善所提供的服务。</li><li>● 亦会考虑不同种族人士的响应 / 建议，以看看是否可在有需要和适当的情况下作进一步改善。</li></ul>   |

- 已采取 / 将采取的额外措施
- 制订语言服务工作手册 / 程序，以及确保所有员工(特别是前线人员)知悉语言服务政策，并熟知既定的工作程序。
  - 会收集不同种族人士使用服务的数据，以持续监察提供服务的成效。

## B. 顾客服务中心 / 一般电话查询

- 有关服务
- 设有 24 小时电话查询中心，就公众对政府机电设施的查询和故障报告及其他一般查询提供热线服务。不论来电者的种族和人种，均会处理其查询和报告。

- 现行措施
- 提供华语和英语热线服务。会视乎运作需要而安排传译服务。
  - 在顾客服务中心的当眼处及其他合适位置展示语言识别卡及海报，宣传融汇的电话传译服务热线提供的传译服务。不谙华语及英语的不同种族人士如需要融汇的传译服务，顾客服务中心职员会协助他们致电该热线。
  - 为员工提供培训和举办经验交流会，以提高他们对种族的敏感度和促进他们对种族平等的认识。

- 日后工作评估
- 会考虑员工的响应 / 建议，持续改善所提供的服务。
  - 亦会考虑不同种族人士的响应 / 建议，以看看是否可在有需要和适当的情况下作进一步改善。

- 已采取 / 将采取的额外措施
- 制订语言服务工作手册 / 程序，以及确保所有员工(特别是前线人员)知悉语言服务政策，并熟知既定的工作程序。

- 会收集不同种族人士使用服务的数据，以持续监察提供服务的成效。

## C. 员工培训

- |                |  |
|----------------|--|
| 有关服务           | <ul style="list-style-type: none"><li>● 提高员工对种族敏感度的意识和促进他们对种族平等的认识。</li></ul>  |
| 现行措施           | <ul style="list-style-type: none"><li>● 已把有关种族平等的元素纳入各种员工培训计划。</li><li>● 为员工举办研讨会和经验交流会，以提高他们对种族的敏感度和促进他们对种族平等的认识。</li></ul> |
| 日后工作评估         | <ul style="list-style-type: none"><li>● 会收集员工的响应和意见，以改善培训计划的内容，让员工对种族平等有更深入的认识。</li></ul>                                    |
| 已采取 / 将采取的额外措施 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 制订语言服务工作手册 / 程序，以及确保所有员工(特别是前线人员)知悉语言服务政策，并熟知既定的工作程序。</li></ul>                      |

如对现行及计划中的促进种族平等措施有查询，请透过以下渠道与技术秘书(吴玉华女士)联络：

电话号码 : 2808 3633  
传真号码 : 2882 5132  
电邮 : [tsoffice@emsd.gov.hk](mailto:tsoffice@emsd.gov.hk)  
通讯地址 : 香港九龙启成街 3 号机电工程署总部大楼

机电工程署  
2023 年 5 月