

現行及計劃中的促進種族平等措施

機電工程署

機電工程署(機電署)致力確保機電及能源科技均以安全、可靠、經濟及環保的方式得以善用，並藉此促進社會的安全和提升生活質素。機電署亦致力提供優質機電工程服務，精益求精，以提升市民的生活質素。機電署十分重視確保公眾不分種族，均有同等機會獲得我們的服務。

A. 註冊及許可證辦事處 (辦事處)

- | | |
|--------|---|
| 有關服務 | <ul style="list-style-type: none">● 為提交許可證及牌照申請的公眾和業界人士提供服務。不論有關人士的種族和人種，均會處理其查詢和申請。 |
| 現行措施 | <ul style="list-style-type: none">● 所有可供派發予公眾的申請表、資料單張和小冊子均以中英文印製。會視乎運作需要而安排翻譯服務。● 在辦事處的當眼處展示語言識別卡及海報，宣傳「融匯一少數族裔人士支援服務中心」(融匯)的電話傳譯服務熱線提供的傳譯服務。不諳華語及英語的不同種族人士如需要融匯的傳譯服務，辦事處職員會協助他們致電該熱線。● 為員工提供培訓和舉辦經驗交流會，以提高他們對種族的敏感度和促進他們對種族平等的認識。 |
| 日後工作評估 | <ul style="list-style-type: none">● 會考慮員工的回應／建議，持續改善所提供的服務。● 亦會考慮不同種族人士的回應／建議，以看看是否可在有需要和適當的情況下作進一步改善。 |

- 已採取／將採取的額外措施
- 制訂語言服務工作手冊／程序，以及確保所有員工(特別是前線人員)知悉語言服務政策，並熟知既定的工作程序。
 - 會收集不同種族人士使用服務的資料，以持續監察提供服務的成效。

B. 顧客服務中心／一般電話查詢

- 有關服務
- 設有 24 小時電話查詢中心，就公眾對政府機電設施的查詢和故障報告及其他一般查詢提供熱線服務。不論來電者的種族和人種，均會處理其查詢和報告。
- 現行措施
- 提供華語和英語熱線服務。會視乎運作需要而安排傳譯服務。
 - 在顧客服務中心的當眼處及其他合適位置展示語言識別卡及海報，宣傳融匯的電話傳譯服務熱線提供的傳譯服務。不諳華語及英語的不同種族人士如需要融匯的傳譯服務，顧客服務中心職員會協助他們致電該熱線。
 - 為員工提供培訓和舉辦經驗交流會，以提高他們對種族的敏感度和促進他們對種族平等的認識。
- 日後工作評估
- 會考慮員工的回應／建議，持續改善所提供的服務。
 - 亦會考慮不同種族人士的回應／建議，以看看是否可在有需要和適當的情況下作進一步改善。
- 已採取／將採取的額外措施
- 制訂語言服務工作手冊／程序，以及確保所有員工(特別是前線人員)知悉語言服務政策，並熟知既定的工作程序。

- 會收集不同種族人士使用服務的資料，以持續監察提供服務的成效。

C. 員工培訓

- | | |
|--------------|--|
| 有關服務 | <ul style="list-style-type: none">● 提高員工對種族敏感度的意識和促進他們對種族平等的認識。 |
| 現行措施 | <ul style="list-style-type: none">● 已把有關種族平等的元素納入各種員工培訓計劃。● 為員工舉辦研討會和經驗交流會，以提高他們對種族的敏感度和促進他們對種族平等的認識。 |
| 日後工作評估 | <ul style="list-style-type: none">● 會收集員工的回應和意見，以改善培訓計劃的內容，讓員工對種族平等有更深入的認識。 |
| 已採取／將採取的額外措施 | <ul style="list-style-type: none">● 制訂語言服務工作手冊／程序，以及確保所有員工(特別是前線人員)知悉語言服務政策，並熟知既定的工作程序。 |

如對現行及計劃中的促進種族平等措施有查詢，請透過以下渠道與技術秘書(吳玉華女士)聯絡：

電話號碼 : 2808 3633
傳真號碼 : 2882 5132
電郵 : tsoffice@emsd.gov.hk
通訊地址 : 香港九龍啟成街 3 號機電工程署總部大樓

機電工程署
2023 年 5 月