

政府外聘传译服务安排 主动调查报告摘要

引言

根据政制及内地事务局（「政制局」）发出的《促进种族平等行政指引》（「《指引》」），政府政策局及部门（「局／部门」）以及局／部门所管辖的相关机构须向有需要的公共服务使用者提供合适的传译服务，让不能以中文或英文（即广东话、普通话和英语，及中文和英文书面语）有效沟通的服务使用者享有平等机会获得公共服务。

2. 现时，除了采用由民政事务总署委托某非政府机构营办的一间少数族裔人士支援服务中心所提供的一般性质传译服务外，局／部门及相关机构会按其运作需要及情况，各自从市场聘用合适的外语传译服务。

3. 就涉及法律范畴的传译服务而言，以往不少执法部门寻找外聘外语及其他中国方言（即广东话及普通话以外的中国方言）传译员时会参考司法机构政务处（「司法政务处」）备存，用于司法用途的已登记非政府特约传译员名单（「登记名单」）。然而，自 2018 年 8 月起，司法政务处已停止向外提供及更新登记名单。而政府当局现时并没有整合可供各局／部门及相关机构聘用的外聘外语及其他中国方言传译员的资料，对传译员的要求亦没有划一标准。司法政务处停止向外提供及更新登记名单后，执法部门安排传译服务的效率难免会受到影响。

4. 政府自 2010 年开始推行《指引》，其后逐步改善。公署认为政府的取态正面可取。公署展开是次主动调查，旨在探讨政制局在推行《指引》的同时，可如何提升政府整体聘用外聘传译服务的工作成效。

公署调查所得

5. 就政府外聘传译服务的具体安排方面，公署有以下观察及评论。

(一) 须统筹及建立外聘外语传译员的中央资料库

6. 据公署了解，自司法政务处停止对外分享登记名单后，有关部门及相关机构（尤其是进行执法工作时）仍参考旧有登记名单以采购外语传译服务。由于局／部门及相关机构不再获提供司法机构特约传译员的更新资料，久而久之，寻找具经验并且熟悉法庭审讯程序的外语传译员将愈见困难。这无疑会损害部门履行职务（尤其与执法相关职务）和服务市民的效率。

7. 公署认为，为局／部门及相关机构落实执行《指引》提供更大的便利，政制局可以担当统筹协调的角色，联系相关局／部门，以期尽早建立外聘外语传译员的中央资料库，便利各局／部门及相关机构拣选及采购适合的外聘传译服务。公署留意到，经修订《指引》所新增的「语言服务」指南乃针对外语，并不包括其他中国方言。基于此，政制局统筹协调建立中央资料库时可考虑先由外聘外语传译员着手。

8. 虽然司法政务处已停止对外分享登记名单，但该处会向其认可的特约传译员发出「服务提供者委托书」。公署建议，政制局统筹协调建立中央资料库时，可考虑先邀请司法机构特约传译员加入政府的外聘传译员中央登记名单，并适时更新当中的资料。视乎推行情况，政府长远可研究把具备其他认可资历，但不属司法机构特约传译员的外聘传译员纳入该中央资料库内，以扩充政府的中央资料库，配合局／部门及相关机构的不同需求。上述传译员资料库将提供重要的采购外聘传译员服务的资讯予局／部门及相关机构，与《指引》可谓相辅相成，亦可以避免局／部门及相关机构自行备存自用的外聘传译员名单而造成不必要的资源重迭，有助提升整体政府的行政效率。

(二) 应研究便利甄选外聘传译员及采购程序的措施

(1) 详列外聘传译员的资料、专业范畴及可供聘用的服务时段

9. 由政制局统筹协调建立的外聘外语传译员的中央资料库可以详细列出传译员在传译工作方面的资料（包括可传译的语言、学历、是否司法机构的特约传译员）、经验及专业范畴（例如法律、医疗、一般范畴等），并注明他们可提供传译服务的时段。此举可协助局／部门及相关机构的人员迅速地筛选合适及可提供服务的外聘传译员，并进行联络及采购程序。

(2) 预先安排外聘传译员签署保密声明及专业操守指引

10. 《指引》提醒局 / 部门及相关机构，即使公共服务使用者的亲友或相熟人士愿意为其进行传译，局 / 部门及相关机构亦应考虑安排专业的传译服务，以免出现可能违反保密规定、误解或传译不准确、利益冲突，以及有欠客观等情况。

11. 公署认为，负责推行《指引》的政制局若能够为局 / 部门及相关机构所聘用的外聘传译员制订统一的保密要求及专业操守指引，将有助进一步巩固不同种族及语言人士使用政府外聘传译服务的信心，并提升传译服务的整体质素。

12. 此外，为省却局 / 部门及相关机构须重复要求个别的外聘传译员就不同服务个案多次签署保密要求及专业操守协议的程序及时间，并加快采购及委派传译工作的流程，政制局可探讨要求外聘传译员在加入中央资料库时一律须预先签署统一制订的保密规定及专业操守协议。

(三) 有系统地监察外聘传译服务安排及记录传译员表现

13. 目前，由局 / 部门及相关机构各自记录和处理表现欠佳的外聘传译员的做法效率欠佳，亦无助于政府从整体监察传译员的表现。

14. 公署认为，在外聘传译员的中央资料库建立后，政制局应设立可供局 / 部门及相关机构反映对外聘传译服务意见的渠道，有系统地监察和记录个别外聘传译员的表现。公署建议，政制局可与相关的局 / 部门及相关机构探讨收集和记录他们曾聘用的名列中央资料库的传译员有否违反保密及专业操守协议等情况，以及建立适当的跟进机制，以提升外聘传译服务的质素，进一步保障传译服务使用者的权益。

(四) 探讨以遥距形式提供传译服务的可行性

15. 公署的调查发现，局 / 部门及相关机构在安排外聘传译服务时，较以往更乐于选用遥距传译服务。

16. 公署认为，政制局在推行《指引》的同时，可提醒局 / 部门及相关机构在聘用外聘传译服务供应者（包括司法机构的特约传译员）时，可积极探讨所涉的传译工作性质是否适合以遥距方式进行，以增加弹性，从而提升局 / 部门及相关机构的行政效率，亦让有需要的不同种族及语言人士可更快获得所需服务。

(五) 收集有关公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求的数据

17. 现时经修订的《指引》内有关语言服务的范围并不包括其他中国方言，政府部门亦一般没有特定的其他中国方言传译支援。不过，在有需要时，政府部门可采购外聘的其他中国方言传译服务。

18. 公署认为，为作出长远计划，政制局可考虑收集市民对其他中国方言传译服务需求的数据，以协助政府掌握有关需求，并按所得的资料，考虑和部署日后的跟进工作。长远来说，政制局日后可视乎上述收集的资料及检讨结果，考虑是否有需要将其他中国方言传译员的资料加入外聘传译员的中央资料库，藉以方便局 / 部门及相关机构在需要聘用其他中国方言传译员时作参考。

建议

19. 基于以上所述，申诉专员向政制局提出了五项建议：

- (1) 统筹协调及建立外聘外语传译员的中央资料库；
- (2) 研究并制定便利甄选外聘传译员及采购程序的措施，例如在传译员中央资料库中列出传译员的可传译的语言、经验、专业范畴及服务时段等资料；以及探讨要求他们预先签署统一制订的保密要求或专业操守协议；
- (3) 探讨收集和记录局 / 部门及相关机构聘用在中央资料库内的外聘传译员是否有违反保密要求或专业操守协议的情况，以及作适当跟进的机制；

- (4) 提醒局 / 部门及相关机构探讨以遥距形式提供传译服务的可行性；以及
- (5) 收集相关数据以了解公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求，以便政府当局日后检讨并筹划相关工作。长远而言，考虑将其他中国方言传译员的资料加入外聘传译员的中央资料库内，方便局 / 部门及相关机构日后在聘用相关传译服务时作参考。

申诉专员公署
2021年7月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

Facebook:

<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>



Instagram:

https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

