

# 政府外聘傳譯服務安排 主動調查報告摘要

## 引言

根據政制及內地事務局（「政制局」）發出的《促進種族平等行政指引》（「《指引》」），政府政策局及部門（「局／部門」）以及局／部門所管轄的相關機構須向有需要的公共服務使用者提供合適的傳譯服務，讓不能以中文或英文（即廣東話、普通話和英語，及中文和英文書面語）有效溝通的服務使用者享有平等機會獲得公共服務。

2. 現時，除了採用由民政事務總署委託某非政府機構營辦的一間少數族裔人士支援服務中心所提供的一般性質傳譯服務外，局／部門及相關機構會按其運作需要及情況，各自從市場聘用合適的外語傳譯服務。

3. 就涉及法律範疇的傳譯服務而言，以往不少執法部門尋找外聘外語及其他中國方言（即廣東話及普通話以外的中國方言）傳譯員時會參考司法機構政務處（「司法政務處」）備存，用於司法用途的已登記非政府特約傳譯員名單（「登記名單」）。然而，自 2018 年 8 月起，司法政務處已停止向外提供及更新登記名單。而政府當局現時並沒有整合可供各局／部門及相關機構聘用的外聘外語及其他中國方言傳譯員的資料，對傳譯員的要求亦沒有劃一標準。司法政務處停止向外提供及更新登記名單後，執法部門安排傳譯服務的效率難免會受到影響。

4. 政府自 2010 年開始推行《指引》，其後逐步改善。公署認為政府的取態正面可取。公署展開是次主動調查，旨在探討政制局在推行《指引》的同時，可如何提升政府整體聘用外聘傳譯服務的工作成效。

## 公署調查所得

5. 就政府外聘傳譯服務的具體安排方面，公署有以下觀察及評論。

## **(一) 須統籌及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫**

6. 據公署了解，自司法政務處停止對外分享登記名單後，有部門及相關機構（尤其是進行執法工作時）仍參考舊有登記名單以採購外語傳譯服務。由於局／部門及相關機構不再獲提供司法機構特約傳譯員的更新資料，久而久之，尋找具經驗並且熟悉法庭審訊程序的外語傳譯員將愈見困難。這無疑會損害部門履行職務（尤其與執法相關職務）和服務市民的效率。

7. 公署認為，為局／部門及相關機構落實執行《指引》提供更大的便利，政制局可以擔當統籌協調的角色，聯繫相關局／部門，以期盡早建立外聘外語傳譯員的中央資料庫，便利各局／部門及相關機構揀選及採購適合的外聘傳譯服務。公署留意到，經修訂《指引》所新增的「語言服務」指南乃針對外語，並不包括其他中國方言。基於此，政制局統籌協調建立中央資料庫時可考慮先由外聘外語傳譯員著手。

8. 雖然司法政務處已停止對外分享登記名單，但該處會向其認可的特約傳譯員發出「服務提供者委託書」。公署建議，政制局統籌協調建立中央資料庫時，可考慮先邀請司法機構特約傳譯員加入政府的外聘傳譯員中央登記名單，並適時更新當中的資料。視乎推行情況，政府長遠可研究把具備其他認可資歷，但不屬司法機構特約傳譯員的外聘傳譯員納入該中央資料庫內，以擴充政府的中央資料庫，配合局／部門及相關機構的不同需求。上述傳譯員資料庫將提供重要的採購外聘傳譯員服務的資訊予局／部門及相關機構，與《指引》可謂相輔相成，亦可以避免局／部門及相關機構自行備存自用的外聘傳譯員名單而造成不必要的資源重疊，有助提升整體政府的行政效率。

## **(二) 應研究便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施**

### **(1) 詳列外聘傳譯員的資料、專業範疇及可供聘用的服務時段**

9. 由政制局統籌協調建立的外聘外語傳譯員的中央資料庫可以詳細列出傳譯員在傳譯工作方面的資料（包括可傳譯的語言、學歷、是否司法機構的特約傳譯員）、經驗及專業範疇（例如法律、醫療、一般範疇等），並註明他們可提供傳譯服務的時段。此舉可協助局／部門及相關機構的人員迅速地篩選合適及可提供服務的外聘傳譯員，並進行聯絡及採購程序。

## (2) 預先安排外聘傳譯員簽署保密聲明及專業操守指引

10. 《指引》提醒局／部門及相關機構，即使公共服務使用者的親友或相熟人士願意為其進行傳譯，局／部門及相關機構亦應考慮安排專業的傳譯服務，以免出現可能違反保密規定、誤解或傳譯不準確、利益衝突，以及有欠客觀等情況。

11. 公署認為，負責推行《指引》的政制局若能夠為局／部門及相關機構所聘用的外聘傳譯員制訂統一的保密要求及專業操守指引，將有助進一步鞏固不同種族及語言人士使用政府外聘傳譯服務的信心，並提升傳譯服務的整體質素。

12. 此外，為省卻局／部門及相關機構須重複要求個別的外聘傳譯員就不同服務個案多次簽署保密要求及專業操守協議的程序及時間，並加快採購及委派傳譯工作的流程，政制局可探討要求外聘傳譯員在加入中央資料庫時一律須預先簽署統一制訂的保密規定及專業操守協議。

### **(三) 有系統地監察外聘傳譯服務安排及記錄傳譯員表現**

13. 目前，由局／部門及相關機構各自記錄和處理表現欠佳的外聘傳譯員的做法效率欠佳，亦無助於政府從整體監察傳譯員的表現。

14. 公署認為，在外聘傳譯員的中央資料庫建立後，政制局應設立可供局／部門及相關機構反映對外聘傳譯服務意見的渠道，有系統地監察和記錄個別外聘傳譯員的表現。公署建議，政制局可與相關的局／部門及相關機構探討收集和記錄他們曾聘用的名列中央資料庫的傳譯員有否違反保密及專業操守協議等情況，以及建立適當的跟進機制，以提升外聘傳譯服務的質素，進一步保障傳譯服務使用者的權益。

### **(四) 探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性**

15. 公署的調查發現，局／部門及相關機構在安排外聘傳譯服務時，較以往更樂於選用遙距傳譯服務。

16. 公署認為，政制局在推行《指引》的同時，可提醒局／部門及相關機構在聘用外聘傳譯服務供應者（包括司法機構的特約傳譯員）時，可積極探討所涉的傳譯工作性質是否適合以遙距方式進行，以增加彈性，從而提升局／部門及相關機構的行政效率，亦讓有需要的不同種族及語言人士可更快獲得所需服務。

**(五) 收集有關公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求的數據**

17. 現時經修訂的《指引》內有關語言服務的範圍並不包括其他中國方言，政府部門亦一般沒有特定的其他中國方言傳譯支援。不過，在有需要時，政府部門可採購外聘的其他中國方言傳譯服務。

18. 公署認為，為作出長遠計劃，政制局可考慮收集市民對其他中國方言傳譯服務需求的數據，以協助政府掌握有關需求，並按所得的資料，考慮和部署日後的跟進工作。長遠來說，政制局日後可視乎上述收集的資料及檢討結果，考慮是否有需要將其他中國方言傳譯員的資料加入外聘傳譯員的中央資料庫，藉以方便局／部門及相關機構在需要聘用其他中國方言傳譯員時作參考。

**建議**

19. 基於以上所述，申訴專員向政制局提出了五項建議：

- (1) 統籌協調及建立外聘外語傳譯員的中央資料庫；
- (2) 研究並制定便利甄選外聘傳譯員及採購程序的措施，例如在傳譯員中央資料庫中列出傳譯員的可傳譯的語言、經驗、專業範疇及服務時段等資料；以及探討要求他們預先簽署統一制訂的保密要求或專業操守協議；
- (3) 探討收集和記錄局／部門及相關機構聘用在中央資料庫內的外聘傳譯員是否有違反保密要求或專業操守協議的情況，以及作適當跟進的機制；

- (4) 提醒局／部門及相關機構探討以遙距形式提供傳譯服務的可行性；以及
- (5) 收集相關數據以了解公共服務使用者對其他中國方言傳譯服務的需求，以便政府當局日後檢討並籌劃相關工作。長遠而言，考慮將其他中國方言傳譯員的資料加入外聘傳譯員的中央資料庫內，方便局／部門及相關機構日後在聘用相關傳譯服務時作參考。

## 申訴專員公署

2021年7月

公署會不時在社交媒體上載個別投訴個案的調查報告，歡迎讚好或追蹤本署社交媒體專頁，以獲取最新資訊：

**Facebook:**

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

**Instagram:**

[https://www.instagram.com/ombudsman\\_hk/](https://www.instagram.com/ombudsman_hk/)

