



2008年10月10日

香港融樂會對地區支援服務中心的意見書

財政司司長曾俊華在本年度財政預算案中承諾，撥款一千六百萬港元，以試驗形式在全港開設四個地區支援服務中心，為使用公共服務的少數族裔居民提供傳譯服務，以及舉辦中英文語言訓練班等。

本會歡迎政府開展這項計劃，就回應少數族裔的語言需要踏出重要的一步。然而，要向少數族裔提供適切與具質素的傳譯服務，當中涉及的不只是資源的投入，還須要做好其他配套：例如確保有足夠的傳譯人員供應、制定資格認可制度、以及建立服務監管機制等等；凡此種種，皆有賴政府作出承擔，讓少數族裔居民得到所需服務，以確保他們的基本人權。

就這項試驗計劃，我們有下列的意見與建議：

1) 雖然傳譯服務由外判機構提供，政府仍須扮演「統籌者」與「協調者」角色，承擔最終責任

政府計劃將4間地區支援服務中心交由志願機構承辦。我們認為，政府可以「外判」服務，但絕不可以「外判」責任，尤其是在整體服務規劃、不同服務機構之間協調以及確保服務水平等多方面，政府皆有不可推卸的責任。

具體建議

- 由政制及內地事務局牽頭成立中央督導委員會，吸納包括民政事務署、服務使用者、服務機構、專家與學者等代表。委員會將負責統籌服務計劃的推行，就服務規劃、專業培訓與提升服務水平研究等重要事宜提供意見
- 為了讓少數族裔居民更方便使用服務，政府可設立一條中央熱線，服務使用者只要致電熱線，熱線人員便會按照他們的情況與需求，將個案轉介至不同的地區中心

2) 確保有需要的少數族裔居民，能夠獲得適切的傳譯服務





政府一心為少數族裔居民提供傳譯服務，然而，市面上是否具備足夠良好質素的傳譯人員，尚屬未知之數；此外，少數族裔家庭收入普遍偏低，倘若有關服務的收費過高，可能會影響他們使用服務的意欲。

具體建議

- 政府應進行調查與評估，以確定少數族裔居民對傳譯服務的實際需求，以及現時市場上的人力能否滿足有關需求
- 倘若出現供不應求情況：短期而言可考慮在外地招聘人手，長遠而言則要制定周詳的培訓計劃，透過舉辦專業課程，訓練具備良好質素與專業操守的傳譯人員
- 確保服務機構在釐訂服務收費時，充分考慮服務使用者的負擔能力
- 為未能承擔的少數族裔居民提供補助，以確保有需要的人士，不會因為經濟問題得不到服務

3) 確保傳譯人員具備良好的質素與專業操守

目前在本港為少數族裔提供服務的傳譯人員，質素良莠不齊，個別更存在違返操守的情況，例如藉提供服務之便欺詐金錢（詳見附件二）。我們認為，政府有責任保證傳譯人員具備良好的質素與專業操守，以確保服務使用者獲得適切協助。

具體建議

- 就少數族裔傳譯服務制定一套資格認可制度：傳譯員必須通過測試，達致一定水平，方可取得執業資格
- 設立中央登記名冊：合資格的傳譯人員必須經過登記，方能提供服務
- 建立獨立於服務機構以外的監察機制，透過獨立審計與突擊檢查等方式，確保服務機構與傳譯人員，提供水平合理的服務

- 建立獨立於服務機構以外的申訴制度，處理服務使用者的申訴

4) 推動傳譯服務專業化



我們認為，有關少數族裔的傳譯服務應該步向專業化，以全面提升服務水平。

具體建議

- 為傳譯人員制定一套專業守則(見附件一, 甲部), 釐清他們的職責、角色, 以及提供服務時應秉持的原則與態度等
- 制定監察機制, 確保傳譯人員遵守上述守則, 並處理違規情況
- 與學術及職業訓練機構合作, 為傳譯人員提供在職培訓與進修機會, 協助他們提升水平, 達致與時並進

除此以外, 我們認為服務機構與服務使用者, 在提供與使用傳譯服務時, 亦各自要承擔責任(見附件一, 乙部), 以確保服務能夠順利推展。有關責任可列明在服務機構與使用者之間的合約內。

5) 因應實際服務需要、以及傳譯員的水平, 提供不同等級服務

因應服務內容與性質, 對於傳譯員的水平要求各有不同: 例如當服務使用者只需作一些簡單的語言溝通, 對傳譯員的水平要求較低; 相反, 當傳譯內容涉及一些專門名詞, 例如法律或醫學用語等, 傳譯員自然需要具備更專門的知識。

具體建議

- 參考外地例子 (如澳洲及英國等), 將傳譯服務分成不同等級, 由不同水平的傳譯員提供服務

其他意見

目前, 醫管局與志願機構合作, 聘請少數族裔人士為傳譯員, 為醫管局轄下聯網醫院提供即場或電話傳譯服務; 此外, 執法與司法機關也為少數族裔居民提供傳譯服務。政府必須澄清, 在成立 4 所地區支援服務中心後, 上述服務是否仍然獨立運作, 抑或是納入中心之內。



無論日後如何安排，政府應考慮將上述三方面的傳譯服務（執法與司法機關、醫管局與地區支援服務中心），納入同一套資格認可及監管機制，確保所有向少數族裔居民提供服務的傳譯人員，能達致一定水平，與具備良好的專業操守。

總結

本地少數族裔居民多視香港為家，部分更已住上數代，因此，他們對傳譯服務的需求屬長期存在，單單 1 年的試驗計劃，明顯未能滿足他們的長遠需求。我們期望，政府能夠將這項試驗計劃轉化為長期措施，以便為有關服務作出更長遠的規劃，並推動服務走向專業化，協助少數族裔真正融入及參與社會，為香港作出更大的貢獻。



個案一：傳譯員數目不足

Mr. Gurung 證實患上頑疾。他跟醫院預約診期時，醫院也預訂傳譯員。但診症的那一刻，傳譯員沒有出現，因為他正進行另一場傳譯。由於專科門診的等候人數眾多，醫生不能等候傳譯員到場，又不能即時安排另一傳譯員，Mr. Gurung 只好離開，重新預約應診時間。一等就是數個月，他的病情也因而耽誤。

這事例反映傳譯員不足，因此他們能夠揀選工作。(當然，這也反映傳譯員的操守有問題，不尊重醫院和病人。)通常他們會選取比較熟悉的場景，例如法庭和警方，而且收費清晰。醫療和其他社會服務就淪為次選。這嚴重影響病人的病情，減低治癒的機會。

個案二：傳譯員質素——不公正

傳譯員需不偏不倚，把信息完整傳達至使用者。然而，Mr. Mohammad 的經驗告訴我們傳譯員不能達到這原則。

當他被警員盤問時，傳譯員力勸他認罪，跟他說：「這是小事」。因為該傳譯員認為他是受聘於警方，他應該聽從警察的指令。這大大影響當事人的利益。當事人往往不懂法律程序，容易誤信傳譯員的指示。如果當時人真的沒有犯法，而口供和事實不符，他也百詞莫辯。

個案三：傳譯員質素——傳譯不完整和欺騙

由於未能為 Mr. Adil 找到傳譯員，醫院要求他自行携同傳譯員。該名傳譯員並沒有把醫生的信息完整傳達給他，例如醫生原本跟他解釋整套舒緩痛症的運動，但傳譯員只告知他起初和最後一個步驟。更糟的是，當醫生跟他說要多休息，傳譯員卻把信息傳譯為要繳付 1500 元。幸好，Mr. Adil 估計公立醫院不會向病人收取傳譯費用，懷疑傳譯員欺騙他，因而揭發事件。

這個例子再一次指出政府部門傳譯員數目不足的影響。再者，傳譯員的質素也難以保證。



Ms. Bibi 的左腹感到劇痛。因為她不懂中英文，她就醫時只可依賴傳譯員。然而，傳譯員錯誤理解成大腿，而檢驗後又證實大腿正常。她只好回家，輾轉一個月後才被正確診斷，其子宮患有足以致命的病症。

傳譯服務隨時涉及生死，不容輕視。要保障少數族裔，高質素的傳譯員，獨立的監察和投訴機制是必不可少的。

個案五：傳譯員的操守 - 虛報身份和詐騙

一名巴基斯坦的婦人打算跟丈夫離婚。她找到一位聲稱律師的人進行手續。該名「律師」誤導婦人，必須等候兩年才能夠離婚，期間兩人曾多次見面，而律師每次皆收取費用。事件拖延達兩年，婦人最終繳費達五萬元，卻仍然離婚不成。

個案六：傳譯員的操守 - 虛報身份和恐嚇

另一宗個案發生在一對父子身上。父親控告兒子跟女友私奔，一名聲稱「法律顧問」的朋友跟該名父親說，可以協助控告兒子。此人又施以恐嚇手段，警告兒子不要離家出走，又阻止本會社工介入事件。當社工查出那名「法律顧問」只是虛報，他才承認只是一名傳譯員，事件最後不了了之。

上述兩宗案例顯示，少數族裔須要協助時，多先尋求同鄉幫忙，不法之徒藉此敲詐，欺騙事主，當時人卻缺乏足夠知識分辨同鄉有沒有相關資歷。就此，政府有需要協助少數族裔分辨傳譯員的身分。

個案七：傳譯員的操守 - 誤導使用者

Mr. Thapa 不幸得到工傷。一位朋友向他示好，願意替他當翻譯。朋友向他解釋勞工法例，但不盡準確，又要求每次 400 至 600 元的報酬。此外，友人又誤導他藉誇大傷勢，向勞資審裁處騙取更多賠償。最後，審裁處裁定 Mr. Thapa 供詞失實，其獲判的金額大大減低。

個案八：傳譯員的操守 - 爲了個人利益慫恿當事人

當 Ms. Salma 和前僱主就其工傷的訴訟，在勞資審裁處接近達成協議時，其傳譯員慫恿其不要和解，並繼續向高等法院上訴，透過延長訴訟程序，藉此賺取更多報酬。



對於部份新來港少數族裔，申領身份證也非一件容易的事情。一位印度婦女指出，有傳譯員向她收取 450 元費用，以陪同她完成申領程序。我們也聽會員說過，類似服務大約收費 400 至 600 元左右。

縱使每個人對收費有不同意見，但一套清晰、合理的收費準則，有助確保少數族裔能夠負擔傳譯服務，以及避免使用者受欺騙。

個案十：傳譯員的質素 - 錯誤傳譯影響簽證批核

Ms. Asif 計劃延長簽證。她找到一名傳譯員，並誤信對方已經瞭解所有程序，能夠協助他爭取一個較長的簽證期限。無奈事與願違，該名傳譯員誤解入境主任的說話，最終導致其簽證的期限縮短。

個案十一：公共部門或機構職員態度欠佳

即使傳譯員能夠履行責任，有時候公共部門或機構職員的態度，也足以影響傳譯質素。Mr. Khan 向警察報案。雖然他只懂得一點廣東話，但仍然聽到警察不斷催促傳譯員：「快啲啦，唔駛講咁多」。這位警務人員表現不耐煩，既不尊重傳譯員，亦未有留意傳譯資訊不完整，可能會拖慢調查進度。由此可見，公共部門或機構應確保前線人員清晰其政策，確保少數族裔獲取優質的傳譯服務。

總結

以上的個案反映，有需要建立專業的傳譯服務，當中包括一套完善的註冊和認證制度、建立獨立的監察和投訴機制、以及確保傳譯人員具備醫療、法律與社會服務等專業知識。另一方面，公共機構或部門也應確認少數族裔獲取服務的權利，以及尊重傳譯員的工作；否則，少數族裔將難以真正享用公共服務。



總結和帶出的問題:

	傳譯員不足	傳譯員質素	相關知識	認證制度	投訴機制	清晰收費準則	公共部門職員的態度
個案一	✓	✓				✓	
個案二		✓					
個案三	✓	✓					
個案四			✓				
個案五		✓		✓	✓		
個案六		✓		✓	✓		
個案七		✓		✓	✓		
個案八		✓		✓	✓		
個案九						✓	
個案十			✓				
個案十一							✓