促進種族平等
現行及計劃中的措施

通訊事務管理局

通訊事務管理局(通訊局)是根據《通訊事務管理局條例》(第 616 章)成立的獨立法定機構，為香港廣播及電訊行業的單一規管機構，執行包括《電訊條例》(第 106 章)、《廣播條例》(第 562 章)，以及《廣播（雜項條文）條例》(第 391 章)等相關法例。

有關服務

- 通訊局一直通過推行各項教育和宣傳活動，向公眾提供消費者資訊／提示。

- 通訊局根據就電視節目標準和電台節目標準所發出的業務守則，處理有關電視和電台節目包括涉及種族平等事宜的投訴。

現行措施

<u>提供消費者教育資訊</u>

- 消費者教育資訊以本港兩種法定語文(即中文及英文)載於通訊事務管理局辦公室(通訊辦)（通訊局的執行部門）網站 (www.ofca.gov.hk)。此外，網站亦設有專屬網頁，以印尼文、印度文、尼泊爾文、旁遮普文、他加祿文、泰文、烏爾都文及越南文共 8 種語言支援不同種族人士提出查詢、投訴或尋求通訊局或通訊辦的協助。為了讓不同種族能夠更容易獲取通訊局的消費者教育資訊，該網頁亦以上述 8 種語言提供電視宣傳短片及有關精明使用通訊服務的資料單張的內容。

<u>處理有關電視和電台節目的投訴</u>

- 通訊局就電視節目標準和電台節目標準所發出的業務守則，有條文規定持牌的廣播機構不得在節目內加入可能導致任何人士或群體基於民族、國籍、種族、性別、性取向、宗教、年

齡、社會地位、身體或心智不健全等原因，而遭人憎恨或畏懼或受到污蔑或侮辱的材料。公眾可就廣播機構違反業務守則的事宜向通訊局作出投訴。投訴可以英文或中文提出，而有需要的不同種族人士可透過通訊局的協助使用翻譯服務。通訊局根據《廣播（雜項條文）條例》(第 391 章)的規定，按既定機制和程序處理所有收到關於電視和電台節目的投訴。若發現投訴成立，通訊局會視乎違規的嚴重程度作出懲處。

日後工作評估

- 為了促進不同種族享有平等的消費者教育機會，以及平等獲取相關的消費者資訊，我們會實施以下措施：

  - 更多使用不同種族均可理解的語文提供相關的教育資訊。

  - 如某種電訊服務為公眾(包括不同種族在內)普遍使用，相關的消費者教育資訊會以主要目標客户群中的語文提供。

已採取/將採取的額外措施

- 通訊局已聯絡主要的電訊營辦商，得悉他們正採取各種措施，促進不同種族享有平等獲得電訊服務的機會。

- 通訊局將繼續監察電訊營辦商現有措施的成效。

- 在有需要時，通訊局會聯絡向不同種族人士提供協助的非政府組織，以找出不同種族人士在以他們可以理解的語文獲取電訊及廣播服務客户資訊時所遇到的困難。

- 通訊局會鼓勵持牌電訊及廣播營辦商因應情況

以不同種族可以理解的語文提供與消費者相關的資訊，例如合約、價格資料、用戶指南等。

- 通訊局會安排同事參加有關的培訓及經驗分享會，以提升他們對種族平等的意識及敏感度。

就有關上述促進種族平等現行及計劃中的措施有任何疑問，可透過以下途徑聯絡胡樂如女士 (助理公共事務經理 5)：

電話　：2961 6777

傳真　：2803 5110

電郵　：webmaster@ofca.gov.hk

郵寄　：香港灣仔皇后大道東 213 號胡忠大廈 29 樓

通訊事務管理局
2025 年 6 月