

少數族裔人士論壇會議
二零二五年十二月二十二日下午三時正
修頓中心三十樓會議室

出席者

政府代表

民政事務總署助理署長(3)	鄭家鋒先生(主席)
政制及內地事務局首席助理秘書長(5)	羅芷茵女士
民政事務總署總行政主任(3)	陳慧儀女士

公共機構代表

平等機會委員會訓練主任(少數族裔事務組)	黎榮耀先生
----------------------	-------

非政府機構代表

香港明愛	陳雪蓮女士
香港基督教服務處	張牧恩先生
香港社區網絡	曾廣榮先生
香港尼泊爾整合社會協會	Binay SHAH 先生
香港國際社會服務社	孫樹邦先生
Jammu Kashmir Association (HKSAR)	Rehan GULFAREED 先生
Nepali Social Service Hong Kong	M B THAPA 先生
The Incorporated Trustees of the Islamic Community Fund of Hong Kong	Zaman Minhas QAMAR 先生
九龍樂善堂	黃振杰先生
鄰舍輔導會	黃美鳳女士
循道衛理楊震社會服務處	莫穎茵女士

其他出席者

議程第 1 項

醫務衛生局首席行政經理(醫務衛生)3A	葉郭小珊女士
聖雅各福群會高級經理	歐陽妙雯女士
聖雅各福群會服務營運總監	梁貴達先生
聖雅各福群會熱線中心督導總監	蘇亦斌先生
聖雅各福群會熱線接聽員	安琪女士
聖雅各福群會熱線接聽員	成家俊先生

議程第 2 項

勞工及福利局首席助理秘書長(兒童)	李敬樂先生
-------------------	-------

秘書

民政事務總署署理高級行政主任(種族關係組)	鄭穎楠先生
-----------------------	-------

1 開會詞

1.1 主席歡迎與會者出席會議。

2 《施政報告》中有關少數族裔人士的新措施

2.1 主席表示，民政事務總署(下稱“民政總署”)已落實二零二四年《施政報告》中有關支援少數族裔人士的新措施。新設的“HOPE 少數族裔傳譯及翻譯服務中心”已於二零二五年十二月十日投入服務。目前，本港設有兩間為少數族裔人士提供傳譯及翻譯服務的中心，當中包括“融匯——少數族裔人士支援服務中心”。

2.2 主席續說，行政長官已於二零二五年《施政報告》中宣布，會在服務北區及離島區的支援服務中心各增設一支少數族裔關愛隊，以配合這兩區的預期人口增長和少數族裔人士需求。此外，十間支援服務中心會設立“青年網絡”和“婦女網絡”，以便舉辦專為少數族裔青年及婦女而設的活動，幫助他們發揮潛能，促進身心健康。有關服務預計會在二零二六年四月推出。

3 “情緒通” 18111 精神健康支援熱線

3.1 主席邀請葉郭小珊女士及聖雅各福群會代表介紹“情緒通” 18111 精神健康支援熱線(下稱“熱線”)。葉女士表示，醫務衛生局已委聘聖雅各福群會營辦熱線。熱線的新功能之一，是為少數族裔人士提供多種語言支援。蘇亦斌先生說，設立熱線是二零二二年《施政報告》提出的措施，旨在促進精神健康。熱線通過電話對話及使用 WhatsApp 功能提供一站式支援，由專人負責處理，每天 24 小時運作，全年無休。自二零二五年十一月四日起，熱線新增多項功能，包括提供 WhatsApp 功能的支援、多語言支援(涵蓋印地語、尼泊爾語、烏爾都語、旁遮普語、印尼語、他加祿語、越南語、孟加拉語和泰語——共九種少數族裔語言)、預約通話，以及額外自選資訊(例如“真人圖書館”、放鬆與自我照顧技能、支援服務資訊)。

3.2 梁貴達先生提供自二零二五年六月以來使用熱線服務的統計數字，從中可見來電者當中有少數族裔人士或不諳中文者，平均而言他們年紀較輕，也較其他來電者面對更為深重的精神困擾。有些人面對精神健康問題，主要包括感到孤獨或被社會孤立，以及罹患焦慮症；有些人則陷入人際糾葛，主要涉及伴侶、配偶及戀愛對象。安琪女士講述協助一名少數族裔家庭傭工的經歷，強調理解語言，體察文化，至為關鍵。成家俊先生引述一宗印度裔來電者的個案，當中凸顯熱線的寶貴價值，在於提供危機介入並為求助者帶來希望。

3.3 出席者提出的事項及討論內容概述如下：

3.3.1 一名出席者指出，大多數少數族裔人士對熱線服務茫然不知，遂呼籲加強外展，深化教育，廣為宣傳。梁先生回應說，他們計劃在網上宣傳熱線，並善用政府的“陪我講”平台。葉女士補充說，醫務衛生局已邀得陳奕迅先生和其他知名藝人拍攝宣傳片，並在二零二五年十一月初舉辦宣傳活動，介紹熱線新增功能，當中包括為少數族裔人士而設的多語言支援。兩名擔任熱線接聽員的少數族裔人士更應邀出席活動，現身說法，娓娓道來故事。該出席者建議在九龍清真寺舉辦宣傳活動。葉女士備悉建議，並表示會與聖雅各福群會協調跟進。

3.3.2 一名出席者備悉有熱線接聽員在處理一宗涉及外籍家庭傭工的個案時，向對方提供意見，遂詢問熱線會否提供法律意見。梁先生回答，熱線的功用是為來電者提供精神健康支援。熱線接聽員同時獲發載列一般資料的資訊冊，他們亦可運用人工智能搜尋相關資訊。至於法律意見一環，熱線接聽員可查閱熱線轉介資源彙編，然後向來電者提供相關資料。

3.3.3 一名出席者詢問轉介個案的後續跟進事宜，包括需要進一步提供支援和轉介至特定服務機構的個案數目。她指出，從統計數字可見，男子漢尋求幫助是一件千難萬難的事，遂詢問熱線有沒有制訂特定策略幫助男性羣體。蘇先生回答，自二零二五年六月起，經轉介的個案數目已超過 100 宗，涉及的機構和單位數目逾 40 個，涵蓋危機介入中心、綜合家庭服務中心、精神健康綜合社區中心等。梁先生補充說，熱線設有語音系統，提供社會服務資訊。語音系統由來電者操作，只要按鍵選擇查詢類別及居住地區，便可就所需服務獲得適當的資訊。此舉可以幫助不想與熱線接聽員交談的來電者。梁先生表示，熱線採用匿名方式運作，不索姓名，不問背景，不查身分，尤其是使用 WhatsApp 功能更不設回電，這正是為何男士即使面臨典型的心理關口仍能安心使用熱線的原因。蘇先生補充說，倘屬轉介個案，他們會在轉介後約一個

月致電跟進，以了解負責處理有關個案的機構能否符合用戶的期望。熱線可發揮橋梁作用，促進溝通並加強協作；對每宗個案的電話後續跟進次數，不超過兩次。

3.3.4 一名出席者詢問來電者的族裔分布、任職家庭傭工的來電者所佔比例、任職社工的熱線接聽員人數，以及他們所受培訓。梁先生回答，少數族裔語言支援於二零二五年十一月才推出，他們現正建立數據庫，故未能按族裔及職業提供詳細的分項資料，但來電者主要操兩種語言——烏爾都語及尼泊爾語。蘇先生補充說，熱線接聽員背景各異，均完成了社會工作、護理、輔導等不同學科的課程，而且他們大多數都有精神健康服務的從業經驗。他們投入工作前，必須完成 30 小時的職前培訓，內容涵蓋精神健康認知、危機介入、輔導技巧及相關課題。梁先生補充說，兩名當值的資深督導員會為熱線接聽員提供支援並給予即時協助。熱線接聽員雖不盡為社工或輔導員，惟當中逾半數具備輔導、心理學或社會工作等相關資歷。聖雅各福群會通過示範教學、角色扮演練習及重溫通話記錄等方式，對熱線接聽員的服務質素進行持續監督。現時，熱線接聽員中有 14 人是少數族裔人士，可提供九種少數族裔語言的服務。

3.3.5 一名出席者表示，人們面對精神壓力時，往往難以清晰地表達自己，這正是為何許多人可能喜歡面對面交流多於電話交談的原因。他建議開設實體服務中心，以提升服務質素。蘇先生回應說，但凡有拓展服務的機會，他們莫不珍視。現階段，他們會專注於提供優質的熱線服務，同時密切留意未來發展動向。

3.3.6 一名出席者詢問，是否有線上平台供市民取覽相關資訊。梁先生回答，熱線主要使用 WhatsApp 功能，用戶不僅可以直接發送信息，更可以瀏覽精神健康小貼士，或觀看介紹求助途徑和應對精神困擾方法的影片故事。熱線亦與“陪我講”平台緊密合作，提供線上資料，讓市民查閱。該名出席者接着說，熱線接聽員當中，少數族裔人士佔 14 人，遂詢問是

否有尼泊爾裔人士。梁先生回答，熱線接聽員當中確有尼泊爾裔人士。他們希望招募更多少數族裔人士擔任熱線接聽員，並盼藉員工培訓，讓少數族裔社羣增進精神健康方面的知識。

- 3.3.7 主席詢問，二零二五年六月至十一月間少數族裔來電者與一般來電者的個案數字，並詢問聖雅各福群會除營辦熱線外，是否還負責宣傳和公眾教育工作。他建議，善用少數族裔人士論壇的網絡和由民政事務總署資助營辦的十間少數族裔人士支援服務中心來派發宣傳品。梁先生回答，少數族裔來電者約佔總來電數量的 3%。聖雅各福群會將與“陪我講”平台合作，加強教育工作。葉太補充說，今天在少數族裔人士論壇會議上作介紹，是宣傳工作的其中一環。她備悉聖雅各福群會是醫務衛生局的協作機構之一，該局現正與所有參與的非政府機構密切合作。

4 實施《強制舉報虐待兒童條例》

- 4.1 李敬樂先生應主席邀請，向出席者介紹《強制舉報虐待兒童條例》(下稱“《條例》”)。《條例》將於二零二六年一月二十日起實施，旨在確保能及早識別和有效介入懷疑嚴重虐待兒童個案，以達致保護兒童的政策目標。強制舉報機制規定社會福利界、教育界及醫療界 25 類指明專業人員，必須舉報懷疑嚴重虐待兒童個案。未有履行《條例》訂明的法律責任，即屬犯罪，可被判處罰款及／或監禁。為配合《條例》實施，當局增設兩間留宿幼兒中心，於二零二五年投入服務，另成立六支保護兒童支援服務隊，專門為曾受虐待或有受虐風險的兒童及其家庭提供介入及專業支援。此外，政府於二零二五年一月發起保護兒童運動，以加強強制舉報者和公眾對《條例》的認識，並提高保護兒童的意識。

- 4.2 出席者提出的事項及討論內容概述如下：

4.2.1 一名出席者歡迎當局實施新條例，認為《條例》可進一步保障兒童，尤其是有特殊教育需要的孩子。他詢問，非政府機構如何能共同推動《條例》的實施，以及日後會否印製宣傳單張，提供少數族裔語言的表述，以供派發。李先生表示，政府感謝少數族裔社羣代表協助宣揚保護兒童的正面信息。李先生接着說，兒童事務委員會已委託一些非政府機構推展項目，以增進少數族裔社羣對保護兒童的認知；同時準備了一些宣傳單張和宣傳品，提供不同少數族裔語言的表述，經秘書處派發給出席者。李先生更期望與出席者合作，通過設置攤位或舉辦工作坊等方式，在不同社羣推展工作。

5 其他事項

5.1 餘無別事，會議於下午四時十五分結束。

5.2 出席者會在接近下次會議時獲通知開會日期。

民政事務總署

二零二六年一月