

促進種族平等 現行及計劃中的措施

消費者委員會

消費者委員會（下稱「消委會」）肩負維護消費者福祉、加強消費者自我保護能力的責任。消委會致力倡議消費者權益，並促進有關保障消費者政策的建設性討論及制定。消委會非常重視以專業及公正的態度，不分種族，服務市民。

有關服務 消委會調停消費者與商戶間的糾紛，向公眾發布消費信息，及籌辦不同形式的消費者教育活動。消委會亦是消費者訴訟基金的信託人，基金令消費者有途徑尋求法律上的補償。

現行措施 消費者可親身到消委會諮詢中心，或以中文或英文的信件、電郵或消委會網上諮詢／投訴表格遞交查詢及投訴。查詢／投訴人注意事項資料及投訴表格備有中文、英文、印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語版本。消委會會按需要安排適當的翻譯及傳譯服務以處理查詢或投訴。

公眾人士可向消委會申請消費權益專題講座。申請表格備有中、英文版本。有關表格也備有印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語版本。消委會會按需要在舉辦講座時，安排適當的翻譯及傳譯服務。

消費者訴訟基金的資料備有中、英文版本。有關資料也備有印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語版本。消委會會按需要在處理基金申請時，安排適當的翻譯及傳譯服務。

日後工作評估 消委會會就措施作定期檢討，並在需要時加以改善。

已採取／將採 消委會為員工安排培訓及經驗交流會，以提高他們對種族平等的認識和敏感度。自 2021 年 11 月起，消委

取的額外措施 會向所有和新加入的員工提供由前公務員培訓處(現為公務員學院)製作之有關種族平等和文化敏感度的電子學習教材。

消委會將彙集不同種族人士使用的服務的資料，以便持續評估和改善服務。

如有任何查詢或投訴，可透過以下途徑聯絡規管及政務主任—

電話： 2856 3113
傳真： 2856 3611
電郵： cc@consumer.org.hk
郵寄： 香港北角渣華道 191 號
嘉華國際中心 22 樓
消費者委員會

消費者委員會
二零二四年五月