

二零零七年五月二十一日会议
资料文件

立法会公务员及资助机构员工事务委员会 在政府内实施五天工作周(最后阶段)

引言

本文件向议员简介五天工作周第二阶段实施情况的检讨结果，以及拟在最后阶段(即由二零零七年七月一日起)改行五天工作周的政府服务。

背景

2. 二零零六年一月十二日，行政长官宣布成立工作小组，成员包括公务员事务局、财经事务及库务局和效率促进组的代表，专责研究由二零零六年七月一日起在政府内实施五天工作周的建议及具体落实方案。在二零零六年五月十五日的委员会会议上，我们向议员简介按以下四项基本原则在政府内分阶段实施五天工作周措施：不涉及额外人手资源；不减少员工的规定工作时数；不削减紧急服务；以及在星期六维持一些必需的柜台服务。我们亦向议员简介第一阶段(即由二零零六年七月一日起)改行五天工作周的政府服务(请参阅立法会 CB(1)1440/05-06(03)号文件)。在二零零六年十一月二十日的委员会会议上，我们向议员简介五天工作周第一阶段实施情况的检讨结果及在第二阶段(即由二零零七年一月一日起)改行五天工作周的政府服务(请参阅立法会 CB(1)248/06-07(03)号文件)。

第二阶段的检讨

3. 根据二零零七年一月的经验，我们联同各局／部门检讨了第二阶段的实施情况，范围涵盖以下几方面：

- (a) 公众意见；
- (b) 监察和紧急应变措施；
- (c) 对服务使用情况和运作效率的影响；
- (d) 对履行服务承诺的影响；以及
- (e) 员工反应。

公众意见

4. 第一阶段实施后，市民和传媒普遍接受五天工作周的措施。在第二阶段将更多政府服务纳入五天工作周的过程畅顺。1823 政府热线服务中心每周接获的查询、投诉和建议，由二零零七年一月第一个星期的 282 宗，减至同年五月三日一星期的 33 宗，可见市民已更为了解和接受五天工作周的安排。在所接获的意见／建议和投诉之中，有少数市民赞扬这项新措施，另外大部分市民对政府推行五天工作周后带来的不便表示关注。此外，也有部分市民对政府不强制私营机构实施五天工作模式表示失望。

监察和紧急应变措施

5. 政府除了透过各单位广为宣传新措施，以及与服务对象直接沟通外，为市民提供直接服务的局／部门亦在停止服务的柜台／办事处放置收件箱或提供留言服务。此外，多个服务对象层面广泛的部门亦在二零零七年一月的四个星期六安排当值人员，监察市民的反应，并为前来已关门的办事处及柜台的市民提供协助，包括说明新的办公时间、派发申请表格、回答与服务有关的查询、记下问题／个案编号以便在随后的星期一跟进等。

对服务使用情况和运作效率的影响

6. 在第二阶段五天工作周计划下为市民提供直接服务的 12 个局／部门中，六个局／部门在二零零七年一月的平均服务使用率(每星期计)有所增加，其它则视乎服务的种类而有所增减。局／部门认为，二零零七年一月的服务使用情况即使出现变化，也未必与实施五天工作周直接相关。其它因素(如季节性服务需求、经济复苏、物业市道波动、特殊运作情况等)也可能导致服务使用情况出现变化。在现阶段，没有证据显示实施五天工作周令服务的整体使用情况有所增减，而透过其它方式进行的政府服务交易，数目也没有明显改变。

对履行服务承诺的影响

7. 在改行五天工作周前，有关的局／部门已在适用的情况下缩短服务承诺的时间，以确保有关服务可以在相同的历日期间办妥，或已承诺在星期五或之前办妥尚未完成的申请。迄今，实施五天工作周对政府履行服务承诺并无负面影响。

对员工的影响

8. 在第二阶段，约有 4 600 名员工改为五天(星期一至五)工作，另有 3 800 名员工以“每周工作五天、休班两天”的轮值模式值班。约有 900 名非公务员合约雇员亦在第二阶段改行五天工作周。员工大多欢迎新安排，并表示在周末可以有更多时间陪伴家人、进修，以及参加康体活动等。

9. 若干第一标准薪级员工认为，延长星期一至五每天工作时数(即较之前延长工作一小时至一个半小时)的安排，令他们疲倦。他们要求缩减每周的规定工作时数(其每周净工作时数为 45 小时)，或让他们改回每周工作五天半或六天。部门管理层一直密切注视员工的职业安全与健康情况，并已因应体力需求问题，适当调整前线员工的工作编排/时间表。在运作许可的情况下，部门管理层已答应并会继续考虑个别员工的要求，调派他们出任非五天工作的岗位。局/部门并没有因推行第二阶段措施而更改任何外判合约。仍未改行五天工作周的前线人员继续表达欲改行新工作模式的期望。我们会提醒局/部门要采取公平及透明的调职/轮任安排去支持五天工作周。

总结

10. 我们认为五天工作周第二阶段的实施大致畅顺。我们会继续与各局/部门合作，以进一步改善五天工作周的安排。

在最后阶段改行五天工作周的服务

11. 一如既往，经考虑各部门须履行的法定责任、对服务承诺的影响、职业安全与健康事宜，以及员工与在私营界别的主要服务对象的意见后，有关部门制订了五天工作周的最后阶段实施计划，并确保在星期六停止向市民提供服务后，会藉延长星期一至五的服务时间维持整体服务水平，甚至将服务时间稍为增加。以下是由二零零七年七月一日起改行五天工作周的政府服务：

- (a) **卫生署**：为公务员及合资格人士提供的牙科服务、胸肺科服务及社会卫生科服务。病人如需紧急就医，可到医院管理局辖下的普通科门诊诊所或医院急症室求诊；
- (b) **香港警务处**：申请禁区通行证、投诉警察报案中心、中央交通违例检控组、警务处牌照课签发的各类牌照(包括保安公司、按摩院和当押商)、签发无犯罪记录证明书、警察枪械库及总部缴费处。警方会设置收件箱，收集市民对警方的投诉和所递交的各类申请；
- (c) **土地注册处**：查册、注册和查阅业主立案法团记录、契约送递、查询柜台及支援小组。部门会设置收件箱和加强查询服务；
- (d) **社会福利署**：社会保障办事处。部门会设置收件箱，并为未能在星期一至五延长了的办公时间内前来办事处的申请人作出特别安排；以及
- (e) **运输署**：土瓜湾验车中心的巴士检验服务。

12. 附件 A 载述为配合在最后阶段改行五天工作周的服务而推行的配套措施。

13. 在实施最后阶段计划后，紧急及必需的服务在星期六(甚至星期日)如常提供，不受影响。这些服务概述于附件 B。

二零零七年七月的整体情况

14. 我们预计到了二零零七年七月会有 94 300 名员工按五天工作周模式(包括“每周工作五天、休班两天”值班模式)上班，当中包括：

| | 第一阶段 | 第二阶段 | 最后阶段 | 合计 |
|---------------------|--------|-------|-----------|---------------------------------------------|
| 星期一至五上班的员工 | 59 100 | 4 600 | 3 100 | 66 800 |
| 按每周工作五天、休班两天模式值班的员工 | 16 300 | 3 800 | 7 400 | 27 500 |
| <i>小计</i> | 75 400 | 8 400 | 10 500 | 94 300 (65%) |
| 每周工作超过五天／ ／更的员工 | | — | | 51 200 (35%) |
| | | | <i>合计</i> | 145 500¹ (100%) |

15. 在实施最后阶段计划后，约 51 200 名公务员或仍须继续按现时的模式工作。他们主要任职于须继续在星期六／日运作的服务范畴，包括社会福利服务、入境事务处柜台服务、文化服务、邮务、环境卫生服务、执法、旅客／货物出入境检查及惩教院所管理等。尽管如此，部门可继续研究在不影响公众服务的情况下，让更多员工按“每周五天工作、休班两天”的模式工作。

与其它机构运作相关的服务

16. 一些政府服务须与其它机构(例如民事案件法律援助申请柜台和法庭登记处)的运作互相配合。这些部门会留意司法机构(及其它相关机构)就扩大／推行五天工作周措施所作的安排，才决定相关服务应否或何时响应改行五天工作周。

¹ 不包括在官立学校工作并按校历上班的公务员，以及在司法机构、医院管理局、职业训练局、金融管理局工作的公务员等。

宣传安排

17. 我们会在全港展开宣传活动，介绍在最后阶段改行五天工作周的服务。在中央层面，我们会在五天工作周的官方网站重点阐述最后阶段的各项变动，并建立连结，接达个别局／部门为公布新办公时间而设的网页。效率促进组的 1823 政府热线会继续提供一站式服务，以解答查询、处理投诉和蒐集意见，并即时提供有关政府服务在改行五天工作周后新办公时间的资料。我们会透过电视宣传短片／电台宣传声带、海报、单张、新闻发布会／传媒访问等，提醒市民有哪些服务会在最后阶段星期六停止办公，并协调有关部门的宣传工作。在部门层面，我们会透过直接邮递、海报、传单、小册子、咨询热线、新闻稿和传媒访问等方式，向服务对象简介有关安排。

公务员事务局
二零零七年五月

在政府内实施五天工作周

在最后阶段(由二零零七年七月一日起)
星期六停止提供的服务摘要

| 部门 | 服务 / 职能 | 备注 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 卫生署 | 为公务员及合格人士提供的牙科服务、胸肺科服务、社会卫生科服务 | <p>卫生署会接受市民 / 公务员预约这些诊症服务，服务水平维持不变。</p> <p>病人如需紧急就医，可到医院管理局辖下的普通科门诊诊所或医院急症室求诊。</p> |
| 香港警务处 | 申请禁区通行证、投诉警察报案中心、中央交通违例检控组、警务处牌照课签发的各类牌照(包括保安公司、按摩院和当押商)、签发无犯罪记录证明书、警察枪械库、总部缴费处 | <p>市民可在星期六 / 星期日 / 公众假期到禁区附近各间警署的报案室申请禁区通行证。警方会设置收件箱，收集市民对警方的投诉¹和所递交的各类申请，并鼓励申请人视乎情况预约各类所需的服务。由二零零七年七月一日起，警方会接受市民以邮递方式申请签发交通事项判罪记录。</p> |

¹ 目前，约有 80% 的投诉是透过投诉警察课热线提出的。此外，投诉警察课会在有需要时安排在正常办公时间外与投诉人会面，以作跟进。

| 部门 | 服务 / 职能 | 备注 |
|-------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 土地注册处 | 查册、注册和查阅业主立案法团记录、契约送递、查询柜台和支援小组 | <p>土地注册处已修订《土地注册规例》，让该处能全面实施五天工作周。</p> <p>土地注册处已由二零零六年八月一日起，把星期一至五交付契约办理注册的服务时间延长一小时。该处会在星期六设置收件箱，收取经邮递(包括速递公司)交付的契约。</p> <p>土地注册处会继续每周七天透过互联网提供电子查册服务。客户也可以邮递方式收取土地记录副本。</p> <p>市民可透过土地注册处的网页或客户服务热线查询资料。办公时间过后，热线服务会转驳到 1823 政府热线处理。</p> |
| 社会福利署 | 社会保障办事处 | <p>所有社会保障办事处均会延长办公时间，并会设置收件箱。在特殊情况下，如申请人能提出充分理据(例如因工作缘故，或需要别人陪同而陪同人士又无法在办公时间内与申请人同往办事处等)说明为何无法在办公时间内到办事处与职员会面，社会福利署会作出特别安排，在办公时间以外与申请人进行会面。</p> <p>在办公时间以外，个别人士和家庭如须寻求社工协助，可致电社会福利署热线。该热线每周七天均有社工接听。</p> |

| 部门 | 服务 / 职能 | 备注 |
|-----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 运输署 | 土瓜湾验车中心的巴士检验服务 | 为使业界逐步适应有关安排，运输署已由二零零六年七月起，逐步削减星期六的巴士检验服务，并同时增加星期一至五的预约巴士检验节数，确保每周预约的巴士检验总节数维持不变。验车中心已延长服务时间。 |

在政府内实施五天工作周

在星期六继续提供必需或紧急服务的例子¹

| 局／部门 | 服务／职能 |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 渔农自然护理署 | 郊野公园及海岸公园的巡逻和执法工作、政府副食品批发市场的管理工作 |
| 屋宇署 | 有关楼宇、建筑工程、招牌及斜坡的二十四小时紧急服务 |
| 香港海关／ 入境事务处 | 在管制站、机场、客／货运站的旅客和货物清关工作 |
| 香港海关 | 执法工作、支援海关行动的必要后勤服务 |
| 民航处 | 二十四小时航空交通管制服务 |
| 屋宇署／ 土木工程拓展署／ 渠务署／ 路政署／ 房屋署 | 与建造业有关的服务／工作(例如监督和审计建筑工程、突击检查建筑地盘、与爆炸品及爆破活动有关的工作) |

¹ 包括因应需要在星期日或二十四小时提供的服务。

| 局／部门 | 服务／职能 |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 惩教署 | 管理惩教院所 |
| 衞生署 | 港口衞生、公共衞生化验服务、美沙酮诊所、惩教院所犯人的诊所服务、公众殮房及火葬许可证办事处 |
| 渠务署 | 清理淤塞的污水渠／雨水渠 |
| 教育统筹局 | 官立学校及为学校、教师和公众提供的支援服务(包括中央资源中心、香港教师中心及资优教育组(特别资优学生培育支持计划)) |
| 机电工程署 | 根据《气体安全条例》进行气体事故调查 |
| 环境保护署 | 处理对市民健康有即时威胁的环境污染事故、就非法进出口消耗臭氧层物质进行调查、协助处理重大的化学品溢漏事故、监察废物处理设施(例如堆填区及垃圾转运站)的运作、发布空气污染指数 |
| 食物环境衞生署 | 环境衞生服务、小贩管理和管制、街市管理、坟场、火葬场与灵灰安置服务、尸体清理、屠房、食物入口检验、值勤室服务(处理食物投诉／中毒、动物尸体及其它紧急事宜) |
| 消防处 | 灭火、救援及救护服务、处理对公众安全构成实时威胁的火警危险或危险品投诉 |
| 政府飞行服务队 | 紧急应变服务 |

| 局／部门 | 服务／职能 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|
| 入境事务处 | 与入境事务有关的柜台服务(生死登记、婚礼仪式、人事登记、签发签证及其它工作证件、签发香港特区护照及旅行证件)、内地与香港的重大事故通报机制 |
| 房屋署 | 公共屋邨的小贩管制、长者屋舍监服务、在办公时间外紧急事故联络及协调服务、材料试验所(测试混凝土) |
| 香港警务处 | 维持公共秩序和执法 |
| 香港邮政 | 邮件派递及邮政柜台服务 |
| 卫生福利及食物局 | 内地与香港的传染病通报机制 |
| 政府新闻处 | 新闻咨询处提供的二十四小时新闻咨询服务 |
| 法律援助署 | 处理民事个案法律援助申请的柜台 ² |
| 康乐及文化事务署 | 图书馆、演艺场地、体育馆和其它康乐场地 |
| 劳工处 | 就业中心、职业健康诊所、处理紧急的劳资纠纷、调查职业意外 |
| 海事处 | 管理客运码头和公众货物装卸区、二十四小时紧急／搜救服务、船只航行监察、海港巡逻服务 |

² 如法庭登记处改行五天工作周，有关服务会在星期六停止提供。

| 局／部门 | 服务／职能 |
|-------|--------------------------------------------------------|
| 电讯管理局 | 无线电监察及干扰调查 |
| 选举事务处 | 在进行选举／补选期间按所属法例规定在星期六提供的必需服务 |
| 香港电台 | 电视和电台节目、新闻报道及互联网服务 |
| 社会福利署 | 综合家庭服务中心、保护家庭及儿童服务课及各主要医院的医务社会服务部提供的服务 |
| 运输署 | 维持紧急事故交通协调中心的运作、监察承办运输署辖下运输设施的管理公司的工作表现、维持区域交通控制中心的运作 |
| 水务署 | 经营食水售卖站、滤水厂和抽水站的运作、处理供水故障的投诉及紧急求助电话、保养供水系统、执行水务设施的保安工作 |
| 各局及部门 | 全港各家博物馆及部分资源中心 |