

二零零六年十一月二十日會議
資料文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

在政府內實施五天工作周

目的

本文件向議員簡介政府實施五天工作周的進展及由二零零六年七月一日起實施第一階段的檢討結果。

背景

2. 二零零六年一月十二日，行政長官宣布成立工作小組，成員包括公務員事務局、財經事務及庫務局和效率促進組的代表，專責研究由二零零六年七月一日起在政府內實施五天工作周的建議及具體落實方案。二零零六年五月十五日，我們向議員簡介(請參閱立法會CB(1)1440/05-06(03)號文件)實施五天工作周建議的四項基本原則：不涉及額外人力資源；不減少員工的規定工作時數；不削減緊急服務；以及在星期六維持一些必需的櫃台服務。我們亦告知議員，政府會分階段實施五天工作周，第一階段由二零零六年七月一日開始推行，行政和後勤辦公室及附件 A 概述的公共服務，會在第一階段開始改行五天工作周。

第一階段的檢討

3. 根據在二零零六年七月的經驗，我們與各局／部門檢討了第一階段的實施情況，範圍涵蓋以下幾方面：

- (a) 公眾意見；
- (b) 監察和緊急應變措施；
- (c) 對服務使用情況和運作效率的影響；
- (d) 對履行服務承諾的影響；以及
- (e) 對員工的影響。

公眾意見

4. 大體而言，市民普遍支持五天工作周第一階段的安排。1823 政府熱線服務中心每周接獲的查詢、投訴和建議數目，由二零零六年七月七日起一星期內的 1 242 宗，跌至十一月二日止的一星期 53 宗，可見公眾愈見了解有關五天工作周的安排。我們所收到的意見和投訴，大部分表示關注政府實施五天工作周後帶來的不便。提出的事項及當局的回應或改善措施，撮述於 **附件 B**。

監察和緊急應變措施

5. 政府除了透過各單位廣為宣傳新措施，以及與服務對象直接溝通外，為市民提供直接服務的局／部門亦在停止服務的櫃台／辦事處放置收件箱或提供留言服務。此外，多個顧客層面廣泛的部門亦安排當值人員，在二零零六年七月份的四個星期六監察市民的反應，並為到訪的市民提供適當協助，包括說明新的辦公時間、派發申請表格、回答與服務有關的查詢、記下問題／個案編號以便在星期一跟進等。

對服務使用情況和運作效率的影響

6. 在為市民提供直接服務的局／部門之中，12 個(24%)局／部門在二零零六年七月份的平均服務使用率(每星期計)有所增加，22 個(44%)有所減少，16 個(32%)則視乎服務的種類而有所增減。局／部門認為，由於五天工作周措施只實施了一個月，二零零六年七月份服務使用情況的變化，未必與該項措施直接相關。此外，其他因素(例如季節性服務需求和許可證／牌照有效期屆滿等)也可能導致服務使用情況出現變化。在現階段，沒有證據顯示實施五天工作周令服務的整體使用情況有所增減，而透過其他方式進行政府服務交易的數字也沒有明顯改變。

對履行服務承諾的影響

7. 在改行五天工作周前，有關的局／部門已在適用的情況下縮短服務承諾的時間，以確保有關服務可以在相同的曆日期間辦妥；或承諾在星期五或之前辦妥尚未完成的申請。直到目前，實施五天工作周對履行服務承諾並無負面影響。

對員工的影響

8. 目前，約有 59 300 名公務員改行五天(星期一至五)工作周，另有 16 600 名公務員以“每周五天工作、兩天休班”的輪值模式，繼續在星期六(某些服務甚至星期日)提供服務。約有 9 600 名非公務員合約僱員也在第一階段開始改行五天工作周。中央評議會職方支持這項措施，並要求管理層盡量擴大實施範圍，讓更多員工可改行五天工作周。他們普遍同意維持服務質素和效率至為重要，並明白部分員工或因運作需要而不能改行五天工作周。已改行五天工作周的個別員工，大多歡迎新安排，並表示在周末可以有更多時間陪伴家人、進修，以及參加康體活動等。不過，部分員工認為延長平日每天的工作

時間或採用交錯工作時間，較前不便。部分每周規定淨工作時數為45小時(不包括用膳時間)的員工，則要求縮短用膳時間，讓他們可以提早下班。尚未改行五天工作周的員工，仍表示希望可以改行新的工作模式。我們會提醒各局／部門務須公平及公開處理職位調派／輪換的安排，以配合五天工作周措施。

9. 為配合改行五天工作周，局／部門在有需要時修訂了資訊科技、清潔及保安等方面的外判服務合約。有關修訂主要是要求承辦商延長在平日提供有關服務的時間，以代替星期六提供服務，但承辦商為有關的局／部門提供服務的總時數，以及局方／部門向承辦商支付的合約金額，均大致維持不變。這些修訂對於承辦商聘用的員工的薪金收入，應該不會有太大的影響。

總結

10. 我們認為五天工作周第一階段的實施情況大致暢順。我們會繼續與各局／部門合作，進一步改善五天工作周的安排。

在較後階段改行五天工作周的服務

11. 在考慮過各局／部門須履行的法定責任、對服務承諾的影響、職業安全和健康事宜，以及員工與在私營界別的主要服務對象的意見後，各局／部門制訂了五天工作周的第二階段實施方案，並確保在星期六停止向市民提供服務後，會藉延長星期一至五的服務時間維持整體服務水平，甚至將服務時間稍為增加。

第二階段：由二零零七年一月一日起

12. 下列服務會在第二階段(即由二零零七年一月一日起)改行五天工作周：

- (a) **漁農自然護理署**：貿易或進出口許可證和牌照申請、瀕危物種資源中心，以及漁業教育中心¹；
- (b) **公司註冊處**：申請註冊成立公司及辦理公司登記、收件、文件登記、放債人牌照申請，以及公眾查冊；
- (c) **衛生署**：醫護專業人員的註冊服務、藥劑事務、中醫藥註冊和發牌事務、特別預防計劃(愛滋病病毒／愛滋病和病毒性肝炎)、學童牙科診所、醫院牙科部、西營盤皮膚科診所及柴灣社會衛生科診所；

¹ 漁業教育中心星期一和星期日休息，星期六延長服務時間。

- (d) **律政司**：接收償還債款／損害賠償繳費處；
- (e) **教育統籌局**：為學校、教師和公眾提供的支援服務(包括學位分配服務(呂祺教育服務中心)、特殊教育服務(包括特殊教育資源服務及言語治療服務)、教育心理服務、區域教育服務處，以及輔導及訓育服務)；
- (f) **機電工程署**：電業工程人員／承辦商／合資格人士、氣體裝置技工／工程承辦商、石油氣瓶車、升降機及自動梯、建築工地升降機／塔式工作平台及機動遊戲機的註冊服務；
- (g) **房屋署**：物業管理小組及地區租約事務管理處提供的收款櫃台服務[註：待外判收租服務投入運作後方會實施。署方預計外判服務可望於二零零七年三月落實²]；
- (h) **勞工處**：職業醫學組為申索工傷補償的僱員辦理銷假手續；
- (i) **法律援助署**：負責處理家事訴訟、清盤及刑事事宜的組別、總部收發處，以及繳費處；
- (j) **海事處**：四個海事分處³的發牌服務及關務、專業船舶檢驗及檢查服務的預約服務；
- (k) **社會福利署**：違法者服務(包括感化服務及社會服務令計劃)，以及於衛生署九龍灣綜合治療中心提供的醫務社會服務；
- (l) **運輸署**：路試(駕駛考試)及殘疾人士駕駛能力評估服務；以及
- (m) **水務署**：客戶諮詢中心及水錶測試服務。

13. 各項配合五天工作周的措施，包括提供上述服務的其他模式，載於**附件 C**。此外，有關的局／部門已承諾縮短服務承諾的時間，確保在相同的曆日期間提供有關服務；或盡量在星期五前辦妥有待處理的申請。

² 現時，公屋租戶可選擇以其他方式如自動轉帳、繳費靈服務、自動櫃員機、電子銀行服務等交租。房屋署現正計劃透過外判服務，增設收取租金的繳費點(例如便利店)。我們注意到，儘管租戶現時可透過多種途徑繳交租金，但平均仍有 7 700 名公屋租戶(約佔總數的 5%)選擇在星期六前往房屋署 70 個繳費處交租。有鑑於此，我們認為宜待外判收租服務開始運作後，繳費處才停止在星期六辦公。房屋署會另行預早通知所有受影響的租戶有關措施的實施日期。

³ 另外四個海事分處已在第一階段(即由二零零六年七月一日起)每星期提供五天服務。

最後階段：由二零零七年七月一日起

14. 一些部門基於種種原因，例如須修訂法例／規例、提升系統功能、進一步評估公眾／員工反應等，認為某些服務應在最後階段(即由二零零七年七月一日起)才開始改行五天工作周。我們會在稍後告知議員有關服務改行五天工作周的實施詳情。

緊急及必需服務

15. 一些部門認為需要在星期六(甚至星期日)維持某些特定服務。緊急服務，尤其是涉及維持治安、管理懲教院所及提供救援服務等，會繼續 24 小時提供。在運作上可行的情況下，有關部門會盡量安排員工按“每周五天工作、兩天休班”的模式值班，以維持上述的某些服務，例如郊野公園／濕地公園／批發市場的管理工作等。

二零零七年七月的整體情況

16. 我們現階段估計，到了二零零七年七月，會有 94 800 名公務員按五天工作周模式(包括“每周五天工作、兩天休班”)值班。各階段按不同模式值班的公務員數目如下：

	第一階段	第二階段	最後階段	合計
星期一至五值班的公務員	59 300	4 700	3 500	67 500
按每周五天工作、兩天休班模式值班的公務員	16 600	3 700	7 000	27 300
小計	75 900	8 400	10 500	94 800 (65%)
每周工作超過五天／更的公務員		—		51 000 (35%)
			合計	145 800⁴ (100%)

⁴ 不包括那些在官立學校工作並按校曆上班的公務員，以及那些在司法機構、醫院管理局、職業訓練局和香港金融管理局等機構上班的公務員。

與其他機構運作相關的服務

17. 一些部門的運作須與某些機構(例如，醫院管理局轄下某些診療所／治療中心的醫務社會服務部)的服務配合。這些部門會注意各相關機構為實施五天工作周作出的安排，然後才決定相關服務應否或何時改行五天工作周。

宣傳安排

18. 與第一階段的安排一樣，我們會展開全港性的宣傳活動，介紹在第二階段開始改行五天工作周的服務。在中央層面，我們會在五天工作周的官方網站重點闡述第二階段的各項變動，並建立連結，接達個別局／部門為公布新辦公時間而特設的網頁。效率促進組的 1823 政府熱線會加強提供一站式服務，即時提供第二階段各項公共服務新辦公時間的資料。我們會透過電視宣傳短片／電台宣傳聲帶、海報、單張、傳媒訪問等，加深市民對在第二階段星期六停止辦公的服務的認識，並統籌有關各局／部門的宣傳工作。在部門層面，各局／部門會透過直接郵遞、海報、傳單、小冊子、諮詢熱線等方式，向特定服務對象發出通知。

未來路向

19. 請議員察悉在政府內實施五天工作周的進展。我們會在二零零七年五月左右進一步向議員匯報有關措施的進展。

公務員事務局
二零零六年十一月