

二零零七年五月二十一日會議
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(最後階段)

引言

本文件向議員簡介五天工作周第二階段實施情況的檢討結果，以及擬在最後階段(即由二零零七年七月一日起)改行五天工作周的政府服務。

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。在二零零六年五月十五日的委員會會議上，我們向議員簡介按以下四項基本原則在政府內分階段實施五天工作周措施：不涉及額外人手資源；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。我們亦向議員簡介第一階段(即由二零零六年七月一日起)改行五天工作周的政府服務(請參閱立法會 CB(1)1440/05-06(03)號文件)。在二零零六年十一月二十日的委員會會議上，我們向議員簡介五天工作周第一階段實施情況的檢討結果及在第二階段(即由二零零七年一月一日起)改行五天工作周的政府服務(請參閱立法會 CB(1)248/06-07(03)號文件)。

第二階段的檢討

3. 根據二零零七年一月的經驗，我們聯同各局／部門檢討了第二階段的實施情況，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) 員工反應。

公眾意見

4. 第一階段實施後，市民和傳媒普遍接受五天工作周的措施。在第二階段將更多政府服務納入五天工作周的過程暢順。1823 政府熱線服務中心每周接獲的查詢、投訴和建議，由二零零七年一月第一個星期的 282 宗，減至同年五月三日一星期的 33 宗，可見市民已更為了解和接受五天工作周的安排。在所接獲的意見／建議和投訴之中，有少數市民讚揚這項新措施，另外大部分市民對政府推行五天工作周後帶來的不便表示關注。此外，也有部分市民對政府不強制私營機構實施五天工作模式表示失望。

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，多個服務對象層面廣泛的部門亦在二零零七年一月的四個星期六安排當值人員，監察市民的反應，並為前來已關門的辦事處及櫃台的市民提供協助，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／個案編號以便在隨後的星期一跟進等。

對服務使用情況和運作效率的影響

6. 在第二階段五天工作周計劃下為市民提供直接服務的 12 個局／部門中，六個局／部門在二零零七年一月的平均服務使用率(每星期計)有所增加，其他則視乎服務的種類而有所增減。局／部門認為，二零零七年一月的服務使用情況即使出現變化，也未必與實施五天工作周直接相關。其他因素(如季節性服務需求、經濟復甦、物業市道波動、特殊運作情況等)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的政府服務交易，數目也沒有明顯改變。

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，或已承諾在星期五或之前辦妥尚未完成的申請。迄今，實施五天工作周對政府履行服務承諾並無負面影響。

對員工的影響

8. 在第二階段，約有 4 600 名員工改為五天(星期一至五)工作，另有 3 800 名員工以“每周工作五天、休班兩天”的輪值模式值班。約有 900 名非公務員合約僱員亦在第二階段改行五天工作周。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。

9. 若干第一標準薪級員工認為，延長星期一至五每天工作時數(即較之前延長工作一小時至一個半小時)的安排，令他們疲倦。他們要求縮減每周的規定工作時數(其每周淨工作時數為 45 小時)，或讓他們改回每周工作五天半或六天。部門管理層一直密切注視員工的職業安全與健康情況，並已因應體力需求問題，適當調整前線員工的工作編排／時間表。在運作許可的情況下，部門管理層已答應並會繼續考慮個別員工的要求，調派他們出任非五天工作的崗位。局／部門並沒有因推行第二階段措施而更改任何外判合約。仍未改行五天工作周的前線人員繼續表達欲改行新工作模式的期望。我們會提醒局／部門要採取公平及透明的調職／輪任安排去支持五天工作周。

總結

10. 我們認為五天工作周第二階段的實施大致暢順。我們會繼續與各局／部門合作，以進一步改善五天工作周的安排。

在最後階段改行五天工作周的服務

11. 一如既往，經考慮各部門須履行的法定責任、對服務承諾的影響、職業安全 and 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，有關部門制訂了五天工作周的最後階段實施計劃，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。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務：

- (a) **衛生署**：為公務員及合資格人士提供的牙科服務、胸肺科服務及社會衛生科服務。病人如需緊急就醫，可到醫院管理局轄下的普通科門診診所或醫院急症室求診；
- (b) **香港警務處**：申請禁區通行證、投訴警察報案中心、中央交通違例檢控組、警務處牌照課簽發的各類牌照(包括保安公司、按摩院和當舖商)、簽發無犯罪記錄證明書、警察槍械庫及總部繳費處。警方會設置收件箱，收集市民對警方的投訴和所遞交的各類申請；
- (c) **土地註冊處**：查冊、註冊和查閱業主立案法團記錄、契約送遞、查詢櫃台及支援小組。部門會設置收件箱和加強查詢服務；
- (d) **社會福利署**：社會保障辦事處。部門會設置收件箱，並為未能在星期一至五延長了的辦公時間內前來辦事處的申請人作出特別安排；以及
- (e) **運輸署**：土瓜灣驗車中心的巴士檢驗服務。

12. **附件 A** 載述為配合在最後階段改行五天工作周的服務而推行的配套措施。

13. 在實施最後階段計劃後，緊急及必需的服務在星期六(甚至星期日)如常提供，不受影響。這些服務概述於**附件 B**。

二零零七年七月的整體情況

14. 我們預計到了二零零七年七月會有 94 300 名員工按五天工作周模式(包括“每周工作五天、休班兩天”值班模式)上班，當中包括：

	第一階段	第二階段	最後階段	合計
星期一至五上班的員工	59 100	4 600	3 100	66 800
按每周工作五天、休班兩天模式值班的員工	16 300	3 800	7 400	27 500
小計	75 400	8 400	10 500	94 300 (65%)
每周工作超過五天／更的員工	—			51 200 (35%)
合計				145 500 ¹ (100%)

15. 在實施最後階段計劃後，約 51 200 名公務員或仍須繼續按現時的模式工作。他們主要任職於須繼續在星期六／日運作的服務範疇，包括社會福利服務、入境事務處櫃台服務、文化服務、郵務、環境衛生服務、執法、旅客／貨物出入境檢查及懲教院所管理等。儘管如此，部門可繼續研究在不影響公眾服務的情況下，讓更多員工按“每周五天工作、休班兩天”的模式工作。

與其他機構運作相關的服務

16. 一些政府服務須與其他機構(例如民事案件法律援助申請櫃台和法庭登記處)的運作互相配合。這些部門會留意司法機構(及其他相關機構)就擴大／推行五天工作周措施所作的安排，才決定相關服務應否或何時響應改行五天工作周。

¹ 不包括在官立學校工作並按校曆上班的公務員，以及在司法機構、醫院管理局、職業訓練局、金融管理局工作的公務員等。

宣傳安排

17. 我們會在全港展開宣傳活動，介紹在最後階段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最後階段的各項變動，並建立連結，接達個別局／部門為公布新辦公時間而設的網頁。效率促進組的 1823 政府熱線會繼續提供一站式服務，以解答查詢、處理投訴和蒐集意見，並即時提供有關政府服務在改行五天工作周後新辦公時間的資料。我們會透過電視宣傳短片／電台宣傳聲帶、海報、單張、新聞發布會／傳媒訪問等，提醒市民有哪些服務會在最後階段星期六停止辦公，並協調有關部門的宣傳工作。在部門層面，我們會透過直接郵遞、海報、傳單、小冊子、諮詢熱線、新聞稿和傳媒訪問等方式，向服務對象簡介有關安排。

公務員事務局
二零零七年五月

在政府內實施五天工作周

在最後階段(由二零零七年七月一日起) 星期六停止提供的服務摘要

部門	服務／職能	備註
衛生署	為公務員及合資格人士提供的牙科服務、胸肺科服務、社會衛生科服務	衛生署會接受市民／公務員預約這些診症服務，服務水平維持不變。 病人如需緊急就醫，可到醫院管理局轄下的普通科門診診所或醫院急症室求診。
香港警務處	申請禁區通行證、投訴警察報案中心、中央交通違例檢控組、警務處牌照課簽發的各類牌照(包括保安公司、按摩院和當押商)、簽發無犯罪記錄證明書、警察槍械庫、總部繳費處	市民可在星期六／星期日／公眾假期到禁區附近各間警署的報案室申請禁區通行證。警方會設置收件箱，收集市民對警方的投訴 ¹ 和所遞交的各類申請，並鼓勵申請人視乎情況預約各類所需的服務。由二零零七年七月一日起，警方會接受市民以郵遞方式申請簽發交通事項判罪記錄。

¹ 目前，約有 80% 的投訴是透過投訴警察課熱線提出的。此外，投訴警察課會在有需要時安排在正常辦公時間外與投訴人會面，以作跟進。

部門	服務／職能	備註
土地註冊處	查冊、註冊和查閱業主立案法團記錄、契約送遞、查詢櫃台和支援小組	土地註冊處已修訂《土地註冊規例》，讓該處能全面實施五天工作周。 土地註冊處已由二零零六年八月一日起，把星期一至五交付契約辦理註冊的服務時間延長一小時。該處會在星期六設置收件箱，收取經郵遞(包括速遞公司)交付的契約。 土地註冊處會繼續每周七天透過互聯網提供電子查冊服務。客戶也可以郵遞方式收取土地記錄副本。 市民可透過土地註冊處的網頁或客戶服務熱線查詢資料。辦公時間過後，熱線服務會轉駁到 1823 政府熱線處理。
社會福利署	社會保障辦事處	所有社會保障辦事處均會延長辦公時間，並會設置收件箱。在特殊情況下，如申請人能提出充分理據(例如因工作緣故，或需要別人陪同而陪同人士又無法在辦公時間內與申請人同往辦事處等)說明為何無法在辦公時間內到辦事處與職員會面，社會福利署會作出特別安排，在辦公時間以外與申請人進行會面。 在辦公時間以外，個別人士和家庭如須尋求社工協助，可致電社會福利署熱線。該熱線每周七天均有社工接聽。

部門	服務／職能	備註
運輸署	土瓜灣驗車中心的巴士檢驗服務	為使業界逐步適應有關安排，運輸署已由二零零六年七月起，逐步削減星期六的巴士檢驗服務，並同時增加星期一至五的預約巴士檢驗節數，確保每周預約的巴士檢驗總節數維持不變。驗車中心已延長服務時間。

在政府內實施五天工作周

在星期六繼續提供必需或緊急服務的例子 ¹

局／部門	服務／職能
漁農自然護理署	郊野公園及海岸公園的巡邏和執法工作、政府副食品批發市場的管理工作
屋宇署	有關樓宇、建築工程、招牌及斜坡的二十四小時緊急服務
香港海關／ 入境事務處	在管制站、機場、客／貨運站的旅客和貨物清關工作
香港海關	執法工作、支援海關行動的必要後勤服務
民航處	二十四小時航空交通管制服務
屋宇署／ 土木工程拓展署／ 渠務署／ 路政署／ 房屋署	與建造業有關的服務／工作(例如監督和審計建築工程、突擊檢查建築地盤、與爆炸品及爆破活動有關的工作)

¹ 包括因應需要在星期日或二十四小時提供的服務。

局／部門	服務／職能
懲教署	管理懲教院所
衛生署	港口衛生、公共衛生化驗服務、美沙酮診所、懲教院所犯人的診所服務、公眾殮房及火葬許可證辦事處
渠務署	清理淤塞的污水渠／雨水渠
教育統籌局	官立學校及為學校、教師和公眾提供的支援服務(包括中央資源中心、香港教師中心及資優教育組(特別資優學生培育支援計劃))
機電工程署	根據《氣體安全條例》進行氣體事故調查
環境保護署	處理對市民健康有即時威脅的環境污染事故、就非法進出口消耗臭氧層物質進行調查、協助處理重大的化學品溢漏事故、監察廢物處理設施(例如堆填區及垃圾轉運站)的運作、發布空氣污染指數
食物環境衛生署	環境衛生服務、小販管理和管制、街市管理、墳場、火葬場與靈灰安置服務、屍體清理、屠房、食物入口檢驗、值勤室服務(處理食物投訴／中毒、動物屍體及其他緊急事宜)
消防處	滅火、救援及救護服務、處理對公眾安全構成即時威脅的火警危險或危險品投訴
政府飛行服務隊	緊急應變服務

局／部門	服務／職能
入境事務處	與入境事務有關的櫃台服務(生死登記、婚禮儀式、人事登記、簽發簽證及其他工作證件、簽發香港特區護照及旅行證件)、內地與香港的重大事故通報機制
房屋署	公共屋邨的小販管制、長者屋舍監服務、在辦公時間外緊急事故聯絡及協調服務、材料試驗所(測試混凝土)
香港警務處	維持公共秩序和執法
香港郵政	郵件派遞及郵政櫃台服務
衛生福利及食物局	內地與香港的傳染病通報機制
政府新聞處	新聞諮詢處提供的二十四小時新聞諮詢服務
法律援助署	處理民事個案法律援助申請的櫃台 ²
康樂及文化事務署	圖書館、演藝場地、體育館和其他康樂場地
勞工處	就業中心、職業健康診所、處理緊急的勞資糾紛、調查職業意外
海事處	管理客運碼頭和公眾貨物裝卸區、二十四小時緊急／搜救服務、船隻航行監察、海港巡邏服務

² 如法庭登記處改行五天工作周，有關服務會在星期六停止提供。

局／部門	服務／職能
電訊管理局	無線電監察及干擾調查
選舉事務處	在進行選舉／補選期間按所屬法例規定在星期六提供的必需服務
香港電台	電視和電台節目、新聞報道及互聯網服務
社會福利署	綜合家庭服務中心、保護家庭及兒童服務課及各主要醫院的醫務社會服務部提供的服務
運輸署	維持緊急事故交通協調中心的運作、監察承辦運輸署轄下運輸設施的管理公司的工作表現、維持區域交通控制中心的運作
水務署	經營食水售賣站、濾水廠和抽水站的運作、處理供水故障的投訴及緊急求助電話、保養供水系統、執行水務設施的保安工作
各局及部門	全港各家博物館及部分資源中心