

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

主席：

現在繼續聆訊。首先向兩位證人致歉，我們超時了少許。因為如果我們不討論完畢的話，可能又要重新傳召證人。

今次的聆訊是討論第 6 章關於“機動街道潔淨服務”。請來兩位證人包括食物環境衛生署署長劉吳惠蘭女士及署理食物環境衛生署副署長(環境衛生)勞月儀女士。先請朱幼麟議員開始發問。

朱幼麟議員：

多謝主席。透過報告書第 6 章我們可以清楚看到清渠及掃街的工作效率非常、非常低。我相信大家都記得這些工作以往是由市政局負責，政府在殺局的時候，曾告訴我們，其中一個殺局理由，是讓政府可以更有效地去管理，我希望這一次政府可以表現給大家看。

報告內看到很多關於效率的問題，是不難解決的，我希望經過這次討論後，政府會接納審計署及各議員的意見。我不建議裁減人員，只希望提高效率。我相信提高效率百分之五十是可以做到的，我希望將來香港的街道會更加清潔。根據報告書第 19 頁表七。對不起，我說錯了。

主席：

趁朱幼麟議員尋找資料的時候，我們收了一個補充的資料，傳媒亦有報導，我並未細閱報章，但不如先讓劉署長為我們講解補充資料的具體內容，這與剛才朱議員所提到的開場白有關係。

食物環境衛生署署長劉吳惠蘭女士：

好的。多謝主席，多謝議員。其實我們非常尊重政府帳目委員會對報告書第 6 章有關“機動街道清潔服務”的建議及結果的聆訊。我們一直以來也強調，並沒有將已作出的即時回應或已付諸實行的措施公開給傳媒。如果有這樣的誤會，我相信是在辨識上有問題產生。我們尊重委員會的聆訊，所以我們昨天正式以書面提交了一份補充資料，多謝主席給我們作出回應的機會。

我們一再強調，我們是非常歡迎審計署署長這一個報告。在整個過程中，我們與審計署充分合作，我們所持的態度是很務實及認真作出回應。審計署署長在 8 月給我們初稿前，其所建議的方向，我們已立刻著手研究及落實如何改善這些措施並付諸實行一些新措施。第一，審計署署長認為我們應以客觀的數據去決定機動掃街服務

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

的次數。我們一再強調在工作及次數方面，是一直沿用前市政總署及區域市政總署的工作，作為我們工作服務的計劃路線。我們非常認同 80 年代中期已訂定的計劃，現在有需要切合和作出一些修訂。部門自 2000 年成立至今，我們的工作量非常沉重。在每個範疇，部門內已檢討了 21 項工作，其中有關街道清潔方面超過 5 項，亦包括通渠服務指標。我們計劃將新界區及市區兩個工作值的差距更新，原訂於 2002 年 7 月實施，鑒於審計署署長的報告，我們決定將這項全面的檢討提前於本年 12 月開始實施。我們實際上作出的改善措施包括：第一，我們已將機動掃街服務由原先的 36 條路線，減至 30 條路線，我們預計每年可以節省 280 多萬元。第二，在清渠服務的次數方面，我們亦將原來 23 條的清渠路線減至 17 條，減省出來 6 條路線的司機及員工調派往其他服務。

在人手洗街及機動沖洗服務方面，我們完全接受現在的混合線，是要員工及司機一起洗街及沖洗服務是有可以改善的地方，我們已積極處理，起碼已將一條洗街的混合線，改為一條去沖洗街道，這可節省 66 萬元員工方面的支出。

另外還有一點很重要的。有些工序必須由司機負責的，例如檢查車輛和為洗街車入水，所以我們必須從基本處著手。以往新界區有入水點不足的問題，我們努力地尋找多 10 個入水點，令車輛輪候入水及來回的時間可以節省。

透過這幾方面，我們可以讓委員會清晰地知道，部門是很積極及進取地回應審計署署長的報告。而我們現在的工作，尤其是在清洗街道方面已開展了檢討，已有了新的工作值，我們會在 12 月底前將整個新的工作值付諸實行，在編排路線方面會更加發揮到成本效益和加強我們的生產力。多謝主席。

主席：

多謝劉署長。4 位議員很踴躍舉手發問，但先給朱幼麟議員跟進。

朱幼麟議員：

多謝主席。署長已回答了很多我想提出的問題，不如讓其他議員先發問。

主席：

好的。李華明議員。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

李華明議員：

主席，前陣子有報章報導有關食環署處理失職的員工個案較去年多出 3 成，有很多個案還在調查中，我想知道此份補充文件是否包括那些機動清洗街道、吸渠方面員工等有關資料。

第二，我覺得很可惜的是在報告書出了以後，某大報章特地派遣記者充當“狗仔隊”調查，仍發現員工有很多空閒時間。報告書第 5 部分提到空閒時間，署長剛提及會在 2002 年中作出檢討，但在未來的日子中，是否可以儘快將那些空閒時間充份填補呢？

第三，報告書第 3.14 段關於對凌晨更機動清渠隊員工的數目，審計署留意到港島區及九龍區較新界區多兩名員工。政府的回應未能為多兩名員工作出充分的解釋，如果是有關安全的問題，無論在港島區、九龍區或新界區的員工均須顧及安全，需要有司機駕駛車輛充當防撞欄等，沒有理由新界區少兩名員工，市區多兩名員工。希望解釋一下。

主席：

總共 3 個問題，請劉署長為我們解答。

食物環境衛生署署長：

回應第一個問題，在我們提供有關部門現時處理失職紀律個案資料中，是包括通渠事件中的違規情況。

第二條問題，關於充分利用空閒時間方面。正如我剛才提及，我們無須等待 2002 年的檢討，我們已著手將現在的工作值檢討，尤其是在清洗街道方面。除了縮減路線以增加效率外，亦對員工作出調配往其他工作崗位，以加強清潔服務。要維持香港市容整潔，亦要講求效率，不會為洗街而洗街。若一條街道已是潔淨的，我不會因為要使到他們有工作，繼續要他們去清潔，而是重新編配他們的工作範圍。我可以向議員保證，加強員工的工作效率和令到他們不再投閒置散，是我們的工作目標，我們已落實去做。

第三個問題是關於報告書第 3.14 段，何以市區和新界區在人手調配處理通宵清渠服務出現差距呢？其實我們已在報告中作出解釋，1999 年在市區有一名正在當值的通渠同事，雖然已設置了燈、燈號和充分預留地方給他們工作等措施，但不幸地仍遭受到交通意外喪生。經我們檢討以後，覺得員工的安全非常重要。所以我們才引入在清渠地點前後安排一部車輛這個措施，令他們工作時獲得更大的保障。但並不表示

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

我們對新界區的同事不重視，我們之所以未引進同一的安排措施，純粹是因為人手不足。但在現階段能否很機動地將市區的安排套用於新界區呢？我們是可以作出檢討的，看看如何在安全措施上可以做得更好。我希望議員明白，當時部門喪失了這名同事，大家非常震驚，工會也有很大的回響，所以我們必須即時在市區採取安全措施。我們同事希望在新界區加強安全措施，但具體的做法，要考慮一些方案以調配人手及車輛，給員工最大的人身保障。

主席：

劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

主席，我很高興看到署長將檢討提前及在實施新的措施。剛才朱議員提到希望資源增值而不需削減人手。署長剛才補充時提到，機動掃街車的路線由 36 條削減至 30 條，每年可節省 280 多萬元。我第一個問題是是否會削減人手呢？其實就現時經濟困難的境況，我亦不希望令到市民失業。但正如署長所言，如是街道已經潔淨，沒理由洗完再洗。現在依法處理，是否無可避免會削減人手呢？

朱議員提到生產力是否可以增加百分之五十的問題，署長還未回應。如可以的話，當然好，我亦非常贊成。

此外，根據報告書第 2.9 段食環署回應對減少機動掃街路線的掃街次數時表示有所保留，因為會令清潔水平下降、引起公眾不滿。這是當然的，現在削減機動掃街路線，問題是否不會出現呢？在第 2.9(c)段，審計署建議署長必須根據客觀數據來決定機動掃街路線的掃街次數。妳在回應時表示要考慮街道的相對重要性，以及區內居民的期望，每個人都期望自己居住的街道整潔，署長如何釐訂呢？審計署希望妳會採用一些較為客觀的準則。當時妳是有所保留的，現在似乎改變初衷，請妳解釋甚麼是街道的重要性，食環署的員工是否完全明白哪條街道較為重要和居民的期望，清潔會較為頻密？

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

我們並沒有因為由 36 條路線削減至 30 條路線而要裁減人手。我們明白應該適當地調配工作。我們已調配人手去處理別的工作。是有實際需要地調配工作，並非

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

只為調配而調配。因為我們的服務層面很闊，可以在不同的範疇下，加強街道清潔的工作。請各議員放心，我們已充分作出調配。

至於增加生產力方面，除了削減路線以外，我們還會重新釐訂路線，這正正是想使路線的流程更加有效。我們面對一些客觀的限制，尤其是在新界區，由車廠到達一個工作地點，路途遙遠，如果去一個工作地點再返回去車廠，下午又再出動，可能會引致：第一，時間虛耗；第二，生產力受到影響。

所以我們計劃將路線重新釐訂，是否必須返回車廠才可入水，這是一個很重要的考慮因素。所以我們會努力去不同的地方尋找水源，以便員工能以最快及最短的時間完成他的任務，在編排路線方面會造成直接的影響。

有一點我想向各議員交代，現時有很多的做法，尤其是混合線，我們明白審計署署長提出虛耗的問題，當車輛自動沖洗街道時，那3名車上的員工是無須落地的，我們承認這並非一個善用資源的做法。所以要分開來做，方向我們是認同的。但在編配路線方面，如果將一條線分為兩條，就要有兩部車輛；第二，在清洗次數上，即同一條街道我們在同一時間去洗、刷和沖，是否較在不同時間，一日沖、一日洗有效呢？這個我們要從詳計議，我們的車輛數量亦有限。審計署亦曾提到，有時服務會暫停的問題，就可能因為要維修車輛，佔大多數車輛是超過9年車齡。除了車輛不足以外，人手調配方面應該充分利用。我們正在研究解決問題的方向，是否可以將車長和工人的上班時間分開，現時他們是同一時間上班，剔除一小時午膳時間，每天工作七小時半，是否應待車長到了車房，做了所有準備功夫如入水等，其他工人才上班，工人便不用空等。審計署署長亦接受些工序的工種並不相同，如能配合的話，加上我們現在着力去嘗試越區調配，我相信我們可以將需要暫停服務的次數減少，並提高效率和生產力，我們會循這些方向去做。

主席：

劉議員亦問及如何客觀地量度哪條街道較為重要和居民的期望。

食物環境衛生署署長：

我想澄清一點，我們並非爭議是否應以沙粒及砂礫的重量作為一個指標，我們是認同的。不過，我們是否單以當日所檢到的重量，來釐訂這一條街道的清掃次數？因為每一日的街道環境狀況有所不同，以及這個服務主要集中在新界區，因為有很多工程和新屋邨落成，有些工程車輛在來回途中遺漏了很多垃圾在路面上。所以並非某一個區域或某一條街道較為重要，是視乎路面的情況和區域的地方發展等，如該區的建築工程較多，可能遺漏沙粒在路面上較多，我們要多加清潔。在完成興建、裝修或其他工程後，影響路面乾淨程度已穩定下來。這個我們會經常檢討，我想在此保留些

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

微彈性。我們是接受這是一個很重要和較客觀的指標，我們亦會循這個方向來作一個很重要的指標。加上每一區同事的實際經驗，然後酌量作一些彈性調配。

主席：

劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

主席，署長現在才計劃更改上班時間，因為司機需要入水等預備工作，應早些上班。這一點其實應該早知道，一隊人有 4、5 名員工，一名員工做準備工作，其餘 4、5 名員工則在空等個多小時或更長時間。我真的覺得很奇怪，要審計署署長查出來，才計劃更改上班時間。這些情形早就出現了，那些員工多年來上班時只是空等司機入水或別的預備工作，這是否在管理上出現問題？那麼簡單的事情亦要審計署署長查出來，現在才落實。

我想請問署長，現在有否一個機制可以幫助妳去“捉蛇”？我明白有些員工若時常受到監視的話，會覺得工作壓力很大，但卻一次又一次暴露出員工投閒置散，有否一些機制令他們提高警覺，努力工作，不會有懶散的情況出現？

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

劉慧卿議員第一個提問，為何需要審計署署長查出來才去做呢？我的回應是在調配人手、編更的時候，我們需要考慮員工上班的時數。如果循這方向，我得計算大家均是每天工作 8 小時，或每星期工作 45 小時，在調配上牽涉員工的數目相當大，但我有信心可以做到。例如司機每天工作 9 小時，較別的員工每天工作長一點時間，然後才能配合。因為別的員工每天工作 8 小時或 7 小時半，差距應如何安排，司機是否要工作多些時間，而又不影響員工每星期工作 45 小時的制度，這一點我需要詳細計算。因為並不是一、兩名員工之間的問題，而是數千名員工，所以這方面我需要較多時間作出研究。但我們必定會依循這方向來進行，同時我會着力要他們明白，我並非要令到他們工作困難，而是要應社會的需要，他們也要提升他們的工作效率及生產力。當然管方有責任編配他們的工作，在編配工作的時候，我亦要兼顧到他們的福利和他們的聘用條件。所以在這些情況下，我會合理地作出一些安排。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

至於剛才劉議員所提到的“捉蛇”問題，自 2000 年食環署成立以來，背負的擔子非常重。當時前市政局累積的很多個案均要我們作出跟進。所以在 2000 年年中，部門成立了一個服務質素檢定組。成立服務質素檢定組的當年，只是去年的事，已經引起了工會和員工非常之大的憂慮。相信議員也可能會記得，甚至引致工會大聯盟，與管方直接對抗，認為我們製造白色恐怖。但回顧過去，我們已作出很大努力，透過我們直接溝通，加強雙方的了解，令他們接受服務檢定組的成立，而該組於去年 10 月正式開展工作。員工由開始抗拒至接受，到現在內部自我的監管，我相信這是一個文化上的大轉變。但一個有 14,000 多名員工那麼龐大的架構，有很多工作程序、工作文化，我不斷強調是需要一個過程，因為我們現在處理的是人，並不單止是事。人會有惰性和劣根性，我希望可以花些時間，將這個情形扭轉。但服務質素檢定組已發揮了它的作用。是否有些個案是由他們覆檢了程序，引出來我們去跟進的個案，我可以告訴議員，是有的。當然有些是我們接獲投訴，亦有管理人員在執行任務的過程中，對違規的情況作出紀律處分，所以是有一個很清晰的機制。

在紀律標準方面，我不斷向各同事強調，我們會採取非常嚴謹的態度，以及我們的要求是頗高的。因為過往的情況，他們可能有一個錯覺，以為可以在公務員制度下，要經過紀律程序、又會保障他們的權益，往往一個個案拖拉一年半載。除了與公務員事務局加快處理紀律程序外，我們採取很多律師認為合法、合理的程序，一方面保障員工的權益，另外一方面亦要加快，使他們知道他們所做事情的後果。在處分的過程中，我們已加快了速度，各同事已清楚知道這個標準。

主席：

劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

我很高興聽到服務質素檢定組於去年 10 月開始工作，當然我亦不希望員工會覺得有白色恐怖。請問署長，自從它運作以來，員工是否對它已完全接受？在加快處理紀律個案速度方面，署長很謙虛說可能拖拉一年，有些局長/署長告訴我們可能要拖拉 4、5 年，整個制度好像要他綑綁雙手與獅子搏鬥，所以他們也不想繼續做。妳估計可加快多少呢？整個過程當然要公平、公開、公道，但亦不能無了期拖延。是否原先已是一年那麼短，現在加快了多少呢？

主席：

署長。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

食物環境衛生署署長：

有關服務質素檢定組，我當然不能代表每一位同事的心聲，但在整體的制度上他們已接受了。服務質素檢定組進行調查時，是非常公開的。在運作大半年後我們已作出檢討，員工是非常關心他們會否採用一些“狗仔隊”偷拍等的方式進行調查，我們清楚地告訴員工並沒有採用這些方式，我們是開宗明義去進行調查的，所以得到同事們明白和諒解。但無論有多好的監督、多好的制度，我們不斷強調，如果同事們不自律的話，我不排除以後仍會有紀律的個案發生。但我們有一個很公正、很透明的制度，令員工相信有一個公正的過程，服務質素檢定組所調查出來的報告會交給紀律組，所以不會有利益衝突。

至於我們現在處理那些紀律個案的時間是如何呢，這要視乎個別的個案而言。有些需於法庭審理，然後我們再作跟進的個案，相信會拖拉很長時間。因為待法庭判決後，亦要等待上訴，那些個案可能真的會拖拉三數年。但如果是一些我們部門可以全權負責，可以純粹內部的紀律程序處理的個案會非常迅速，以及我們不會再採用內部傳閱文件的處理方式，我們採用的是 case conference，即我們會與公務員事務局就某個案一起洽談處理的方向，所以時間比以往為快，省減了很多我們跟公務員事務局之間來往文件的時間，亦與公務員敘用委員會有一個很清晰的溝通，因為我們很多個案也要交由他們提交建議給政府，所以在程序上，大家亦有溝通。

對於我們現在的懲處標準，亦跟公務員敘用委員會有一個共識，就是如果這個部門真的要把紀律修正過來，我一定毫不留情，我的要求非常高，我亦不忌諱地說出來，那怕員工會反口說我們會否過份嚴苛，其他的部門未必如我一般，罰則是那麼重，但我認為應該清晰地讓同事知道紀律的標準，根據我們過去處理的個案，現在他們很明白我的要求是這樣。

但最重要的，正如剛才劉慧卿議員所說，我們有一個很公開、公正、公平的制度讓他們申辯和答辯，但如果他們根本完全無言以對，事實勝於雄辯，我看不到會對他們有不公道的地方。當然我們亦有一個上訴機制讓他們提出上訴，他們亦曾引用這個上訴機制，所以我不能一概而論地告訴劉慧卿議員我們快了多少，但透過現行程序和跟公務員事務局、公務員敘用委員會之間的溝通，使處理個案的時間真的快了很多，但我不能提供一個一般性的數字。

主席：

劉慧卿議員。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

劉慧卿議員：

主席，可否請署長會後提供有關處理了多少宗個案，程序是怎樣，每宗個案需時多少等資料給我們？

食物環境衛生署署長：

好的，我會提供一些數據。

劉慧卿議員：

我們很有興趣你們是否很有效率地處理紀律個案，我們經常要求你們加快處理，我們會有我們的看法。

主席：

對，沒錯。

劉慧卿議員：

主席，我不明白為何審計署署長報告書中沒有提到 2000 年 10 月已經成立的服務質素檢定組，因為我們希望審計署署長看看它是否運作良好，是否在報告完成前仍未成立。

署長說服務質素檢定組的運作良好，但我們現在不知道好不好，是你們沒有機會看到，還是跟審計無關？

署理審計署署長歐中民先生：

請梁先生回答這個問題。

主席：

梁先生。

審計署助理署長梁鉅源先生：

整體來說，我們這個審計報告的重心不是着重於監察方面，而是着重於員工的表現。我們是知道有服務質素檢定組的存在，但這不是審計的焦點所在。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

主席：

劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

主席，我們是否需要多取些關於服務質素檢定組的資料，看看它是否暢順地運作，是否真的能發揮其應有的功能，其實我們也想知道食環署怎樣自我監察，因為這是內部自我完善的機制，審計署署長並沒有審查。或者看看其他同事有何看法，這個是突然出現的信息。

主席：

既然劉慧卿議員有這個提議，我希望看看署長是否樂意提供這些資料，我相信這也跟報告有一定的關係。既然一個願意提出，一個願意提供，我相信不需要有任何辯論或者討論。好嗎，署長？

食物環境衛生署署長：

主席，我們非常樂意提供關於服務質素檢定組的工作和現今的成效等資料，我們亦可以提供一些數據。

主席：

或者先讓委員會看看有關資料，假如覺得有需要審計署署長提供一些專業意見的話，到時我們再作邀請，好嗎？

食物環境衛生署署長：

好的，謝謝。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

主席，就署長剛才最早時的發言，似乎是知道有些問題存在，但恐怕工會有些反響而辦不到，但後來澄清了工會其實不是反對資源有效運用，只是擔心所採用的調查方法。關於清洗街道的工作，妳作為署長，究竟是審計署未作出調查前，妳已經

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

知悉浪費了那麼多人力物力而不敢去處理，抑或是審計署未作出調查，所以妳還未知悉這個情況？

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

首先回應關於服務質素檢定組的問題。我剛才所說的擔心，主要是工會憂慮我們會秋後算帳，不知要算到多久前的帳，以及調查模式是採用甚麼方式。我們透過跟工會和員工多次的真情對話和痛陳利害，他們最後終於接受了，這是一個良好的員工關係，我覺得我們所作的很有成效。

至於剛才劉江華議員問我到底知否有浪費的情況，第一，我當然知道部門服務的運作模式，但我未必知道每一個站的路線走法，但整體上的制度是怎樣，我是知道的。我們銳意加強和提高每一項我們所提供服務的質素，因為部門的工作範疇太廣，我必須制定處理問題的優先次序，我沒有安逸於華，知道有問題存在而不去處理，但我們沒有採用審計署署長以數據的形式去計算某一條路線依照某種做法，可以更有效和節省多少金錢，我只可以說希望在每一個範疇能夠做到精益求精，服務質素有所改善。

我希望議員明白，過去兩年，我們部門需要處理很多突發事件，我們亦調配了很多資源。為何有那麼多比數是我們不能提供有關服務，服務質素不理想，是因為我們在車輛方面有所限制，新市鎮發展亦要我們提供必須的服務，要將車輛調配作其他用途，如收集垃圾等，尤其在元朗和將軍澳等新市鎮，每一天都應對服務質素作出檢討，但我們沒有採用審計署署長以數據形式去計算路線可以節省多少金錢的做法。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

主席，其實我只想要一個簡單的答案，她知不知道有這些情況存在，署長表示是知道的。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

主席：

我明白。

劉江華議員：

主席，我想提出一個更大的問題，其實現在的情況似曾相識，過往數年，1998年一次，2000年一次，今年又一次，大家在這裏對話，每次審計署署長一發表報告，各部門就很快回應會削減人手。主席，我想讀出1998年有關垃圾收集隊一減可以減至23隊。

主席：

你是指第三十一號報告書？

劉江華議員：

第三十一號報告書。

主席：

即區域市政總署的垃圾收集服務報告。

劉江華議員：

減去23隊，可以節省4,900萬元。到了2000年，是市政總署的垃圾收集服務報告，可以減去47隊，節省2億5,000萬元。今天我們談到洗街的人手問題，亦說可以減去6隊，可以節省數百萬元。

主席：

第二份報告是三十三B報告書。

劉江華議員：

是的。即1998年、2000年和2001年合共減去的隊伍，可節省3億元，審計署一發表報告，這部門便可於3年內節省3億元。

署長是否知道部門的浪費情況是很重要的，當1998年和2000年的時候，我們寫了很多報告，全部齊集在這裏，當時政府答應會作出檢討，但為何這情況一而再，

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

再而三地繼續在署長的部門出現，署長可否答覆這個問題呢？妳是否知道而不去解決？過往妳曾答應回去檢討部門是否還有同樣情況出現。

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

我身為公務員，作為政府的一部份，我當然不應推卸責任，說 1998 年和 1999 年之前的事與我無關，但事實是食環署在 2000 年成立的時候，要統一市政總署和區域市政總署的工作，比我們想像中更加繁複，加上制度已經存在了數十年，要一下子修正過來是需要一些時間和過程，議員要求改善的心情，我亦很明白，我亦很想快捷地作出一些改善，但這確實是一個架構性和數量的問題，所以需要一些時間。

要同時間清除一些舊有的問題，同時亦要面對新工作和突發性的問題，所以我是接受我們必須將工作的優先次序調配，所以我們一直強調，在有充足資源和能力的情況下，這也是我們的責任，我們應該不斷對服務作出檢討和改善，我只能夠澄清情況，是不斷改善、不斷進取，在制度上作出一些增進效益的工作。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

主席，似乎署長有些難言之隱，但近年的審計署署長報告書已經存在，不可以視而不見，假如再有第四份報告，情況仍是這樣的話，署長是很難作出交代的。

主席，在第三十一號報告書當中，察悉政務司司長和公務員事務局局長在 1998 年已作出指引，吩咐所有部門檢討有否類似的問題存在，如有的話，就要儘快解決。1998 年政務司司長作出的指引是否只是空談，我們現在只是討論其中一個部門的問題，其他部門是否完全沒有執行有關指引，是否上有政策，但下面完全不加理會，現在的情況是一而三，再而三地出現，是否違反了當時政務司司長所作出的指令呢？

主席：

署長。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

食物環境衛生署署長：

當然不是，我亦不能接受有這樣的情況出現。部門現在的工作是不斷的自我完善，我們有一個管理參議組，其工作範圍是經常不斷檢討服務的成本效益。

其實，在過去兩年，我不可以說多過兩年之前的工作，將兩個市政總署的工作歸納給食環署統一管理和服務的過程，管理參議組不斷地跟進部門訂立的工作計劃，檢討那些方針，決定一些工作值和檢討怎樣可以增加服務成效等，我們亦不斷落實以往審計署署長報告書的建議。

在審計署署長第三十五號報告書內有關水浸的報告，當時食環署亦需要提供一些通渠服務，輔助所有天橋、溝渠的清理工作，我們跟進了審計署署長第三十五號報告書，重新與渠務署和路政署修訂進行清渠工作的路線，如實地跟進和落實執行審計署的建議，然後經過政府帳目委員會的覆檢，我們亦承諾呈交報告，所以我.....

主席：

我相信劉江華議員是針對戶外工作，外派人員的問題。

食物環境衛生署署長：

我只想強調一點，政府當然有責任經常檢討這些服務，在實行的過程中看看怎樣可以找出更有效地提供服務的模式。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

主席，我想指出 1998 年 11 月政務司司長說會雷厲風行，我想讀出審計署署長第三十一號報告書內當時她的答覆。

主席：

好。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

劉江華議員：

她說“並促請所有部門首長立即檢討現行員工監管制度，以及在 3 個月內就有關檢討及訂定未來取向的工作提交進度報告”。是立即檢討監管制度，不是審計署查到掃街方面有問題才去監管掃街事宜，而是所有部門都要監管，但現在另外一些隊伍就是清渠隊亦出現相同的情況。

署長剛才說改革要慢慢進行，這點我也明白，不能一下子一刀切，但現在問題又再出現，跟雷厲風行的精神有所不同，究竟誰對誰錯呢，主席？是否要詢問政務司司長，當時的說法是雷厲風行，但現在實際情況不是這樣，應該怎麼辦呢？

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

主席，我覺得我們的部門現已非常雷厲風行，我們面對的不單在制度上，亦要監察個別員工有否疏忽職守和不盡責的地方。因此，部門成立時的首要任務，是成立服務質素檢定組，這是一個自覺性，亦是回應政務司司長加強內部人事管理方面的一個最好證明。

我們不單止倚重服務質素檢定組去找出問題所在，而是每一個管理層都有責任去監管自己的下屬，我們已落實這個風氣和文化，並付諸實行，所以我們的紀律要求十分嚴格，亦在紀律方面不斷提醒員工。

如果純粹根據個案數字，300 多宗個案似乎很駭人，但在一個擁有 14,000 多人的部門當中，這個比數只是很小，我亦不覺得這是很普遍的問題，部門當中有很多同事是很用心、用力地適應新制度、新要求，很自律地去努力工作。

我覺得社會也需要有所體察，很多同事所擔任的工作是一些勞動性的戶外工作，有時亦非常厭惡性，我覺得應該有一些體諒，在法、理、情之間作出兼顧，讓員工明確知道不是奉旨躲懶。但在辛苦時停下來，卻被人拍攝下來，我相信大家亦應該用一個比較客觀的眼光分析，到底員工幹那麼粗重的功夫，停下來休息 10 分鐘，是否為過呢？我覺得大家在這方面要給予多些關顧。

主席：

劉慧卿議員已等了很久，我會讓劉慧卿議員跟進。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

劉慧卿議員：

主席，我想提出另一部分的問題。可以嗎？

主席：

我相信這部分的討論已差不多了，是嗎？

劉江華議員：

是。

主席：

劉慧卿議員，請妳發言。

劉慧卿議員：

主席，報告書第 5.3 和 5.4 段關於司機人手的問題，有些車輛不可能出動。第 5.4(a)段提到司機人手短缺，食環署解釋是由於突發事故和告取病假或急假所致，並表示去年 5 月突發事故的整體水平屬於正常。

我們看看那個水平是甚麼，表七是關於 2000 年 5 月日更機動街道潔淨服務暫停的原因，(a)段說明是有車，但沒有司機，在機動掃街的比率是 24%，機動清渠是 37%，洗街是 71%。在(c)段說明沒有司機又沒有車，在機動掃街、機動清渠和洗街方面分別是 65%、34%及 26%，這些比率是頗高的，主席。這是一個月的數字，但食環署回應這是很正常的，很多人告病假或急假以及欠缺四分之一或三分一的司機和車輛仍算正常？我希望署長詳細地解釋這是甚麼回事？

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

或者請勞小姐解釋一下那些情況，好嗎？因為勞小姐掌握比較多的實質數據。

主席：

好，請勞小姐。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

署理食物環境衛生署副署長(環境衛生)勞月儀女士：

多謝主席。第 5.4(a)段是關於員工在 2000 年 5 月告病假和急假屬於正常是事實，我們已查明是屬於正常的。至於這 3 類車輛有時暫停服務的原因亦有提及，因為我們有一些新地區需要提供一些垃圾收集服務，但收集垃圾的車輛又未能立刻作出調配，所以將駕駛這些機動車輛，即洗街車輛、清渠車輛或掃街車輛的司機調配往駕駛垃圾車，負責每天需提供的服務。2000 年 5 月暫停服務的百分比是高，但在今年 11 月開始，我們把部份車輛外判了，在合約生效後，暫停服務的比率已經大大減低了。請各位看看前一頁的表六，關於 2000 年 4 個月內暫停服務的平均比率，機動掃街是 42%，機動清渠是 29%，洗街是 12%，現時這 3 項服務的暫停服務比率已經降低了很多，機動掃街由 42%降低至 22%，機動清渠由 29%降低至 17%，洗街由 12%降低至 10%，這是最新的數字，供各位議員參考。

主席：

劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

主席。表七(a)段是一個事實，是有車，但沒有司機，機動掃街的暫停服務比率是 24%，機動清渠是 37%，洗街是 71%，這個數字非常高，而沒有司機的原因是因為他們告病假或急假，即是很多人生病和急需請假，是否這樣？

食物環境衛生署署長：

或者由我回答這個問題。

主席：

好，署長。

食物環境衛生署署長：

就表七(a)段而言，有特別用途車輛，但欠缺特級司機，有兩個原因，第一是他們告病假或急假而不能上班，另外一個原因是有些司機被調配負責其他工作，根據我們翻查過往的紀錄，是調配了這些司機去駕駛垃圾車，去負責另外一些特級司機才可以勝任的工序，這是一個原因。所以剛才勞小姐提及外判服務有助改善有關情況，因為如果在垃圾收集服務方面不需要這些司機作出支援，臨時調配這些司機負責其他服務的情況亦會相對減少，我們可以看到 2001 年 1 月至 10 月的數據顯示，整體暫停服務的比率下降了差不多一半。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

劉慧卿議員：

主席，署長有沒有數字顯示 2000 年 5 月，告取病假和急假的百分比率是多少？

主席：

署長，可否現在回答？

食物環境衛生署署長：

我們現在沒有這些數字。

劉慧卿議員：

妳可以會後補充。

食物環境衛生署署長：

好的。

劉慧卿議員：

這個比率是包括調配往其他地方工作的數字，這是可以理解的，因為是在工作，但如果很大部份是告病假和急假的話，相信大家都會很關注。

食物環境衛生署署長：

我明白。我們回去會提供這方面的資料給各位議員。

主席：

剛才劉江華議員也說過，這個題目似曾相識，因為關於戶外工作人員的管理已討論過很多次和有過一些經驗。我記得以前亦提過特級司機的問題，似乎只是食環署才有這個職級，我想了解一下特級司機的數目，為何特級司機的工作不能夠由其他司機負責，我記得過往亦提過妳們會考慮保持這個職級和用法的必要，如果人數那麼少，調配當然會產生很大困難，署長。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

食物環境衛生署署長：

我手上的資料顯示特級司機現有人數是 548 名，因為操作特別用途車輛，司機須受過特別訓練才懂得操作，而不是每一個有駕駛執照的司機都可以駕駛那些車輛，所以才有特級司機這個職級存在，我們部門的車隊很龐大，單單特別用途車輛已超過 500 多部，提供不同的服務。

在處理司機的問題上，我想提出一點，司機職系是包括在自願離職計劃當中，我們收到相當多的自願離職申請，現今仍在處理中，當然我們會以服務為先，希望透過兩個途徑，可以將我們的人手和服務做得更好。第一是透過自然流失，即是自願離職計劃，第二是透過有計劃地將一些工作外判，使我們的服務一方面可以維持，而另外一方面亦可以節省資源，因為據我們的經驗所得，整體來說，當然不能單憑個別情況而論，外判服務可以在成本上節省超過 3 成，這是我們覺得外判有效和在資源運用方面的一個好處。外判可以更靈活，因為現行在公務員的制度下，同事上班是按辦公時間，從我們的經驗所得，外判可能以收集一車垃圾計算，工作時間亦不需規定 8 小時，可能只是 3 小時工作，按每條路線計算。這種做法在成效上，我們不能不承認私人方面負責會比政府直接提供這項服務更具靈活性，在運用資源和控制成本上會比政府更好。

主席：

可能不用分那麼多層次和程序。

劉慧卿議員：

主席，關於外判，相信主席也知道在立法會是極具爭議性，我們這個委員會有不同黨派的代表，我相信我們亦會作出討論，因為很多不同黨派也建議暫停外判，因為現在的情況存在很大問題。

署長表示外判可以節省 3 成開支，當然大家也同意節省金錢，但我們要平衡各方面，請問現在外判多少服務和將會增加多少及其時間表如何？是否有最低工資的限制，因為很多時候外判的情況很糟，亦令人反感，節省金錢固然好，但如果條件太苛刻就不好。或者請妳說出妳的計劃，我們內部亦會就妳的做法進行討論。

主席：

我們遲了一點開始，但我希望會議可以依時完結，時間尚餘 5 分鐘左右，尚有劉江華議員要提問和署理審計署署長亦想發表意見，我們先請劉署長。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

食物環境衛生署署長：

主席，我們尚未開始外判機動街道潔淨服務。不過，我們計劃在 2002 年年中至 2003 年第一季度開展這類外判服務。由於我們需要時間準備招標書及有關的工作，所以最快在 2002 年下旬才會有第一批的外判服務。我們對於外判工作是有一個指標的，最主要是為了保障僱員的聘用條件。故此現時所有的合約包括街道清潔，公廁服務等，都訂有保障僱員的條款。在招標的過程中，他們必須顯出有參考統計處季度的工資和人手編配的資料。而我們釐定投標書的準則，亦會得知提供的是否合理薪酬。此外，我們亦會要求承辦商跟僱員簽訂一份僱傭合約，合約內須清楚訂明僱員的聘用條件及福利，我們在監管合約承辦人的時候，同時檢查清楚這些僱員合約，確保他們完全遵守勞工及僱傭條例和合約上所訂明作為僱主應該履行的責任。

在不同的服務範疇內，外判的進度都不同，在收集垃圾方面，我們暫時有 11 張外判合約，約佔整項服務的 3 成。我們會十分謹慎地處理外判的事宜，務求提高競爭環境和服務質素，並確保服務不會出現壟斷的情況和在有問題發生時，我們可隨時提供服務。因此，我們會非常小心。除了公廁的清潔服務外判差不多 98% 之外，其他服務的百分比我們都會十分小心地處理。

主席：

歐署長，你是否還有補充呢？

署理審計署署長：

主席，關於表七內的數字，我希望請梁鉅源先生為我們解釋一下。

助理審計署署長：

主席，我希望對剛才劉議員提出表七內 24% 這個數字作出解釋。其實在機動掃街潔淨服務暫停有(a)、(b)和(c)3 個原因，(a)佔 24%，(b)佔 11%，而(c)則是 65%。三者合共是 100%。

主席：

好，勞煩了。劉江華議員，希望這是最後一個問題了。

劉江華議員：

謝謝主席。我仍然想討論一下有關監察的問題。

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

主席：

好的。

劉江華議員：

在第三十一號報告書內引述了公務員事務局局長當時的說法，“公務員事務規例訂明公務員的規定的工作時數，為每週 45 小時，換言之，公務員須在這 45 小時內執行本身的職務，至於實際工作時數則由部門首長按運作需要決定，但並不容許任何人員工作時數不足”。署長，我想知道究竟是怎樣劃分界線？妳如何理解“按需要”及“不容許工作時間不足”這些問題呢？

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

主席，這個問題正如我剛才所說是公務員受聘的服務條件之一，必須根據其聘用條件，每星期分配給他 45 小時的工作。然而，我們需要在調配和運作方面有所配合。如有些員工需要工作 6 個工作天的或是 5 個工作天，然後因應其工作時數作出一個配合，我們是不會在沒有補償的情況下，要求員工超時工作的。但我們會以此作為計算的標準，45 小時就是 45 小時。有些同事在星期日都需要上班的，這是由於其聘用條款是這樣訂明的，當然是不需要額外補貼了，有些同事是上夜班的，這些調動是部門因應其服務運作的需要而釐定。但無論如何都會依照其聘用時的工作時數作出調動，有些是工作 5 天半，有些是 6 天。

主席：

劉江華議員。

劉江華議員：

主席，報告書內明顯地指出有員工的工作時數不足。這種情況可能會基於兩個原因，第一個原因，是有些員工比較懶惰。我不會否認有些公務員是十分勤奮的，正因為這樣，若有一部分懶惰的員工，那麼對於勤奮的員工就不公平的。第二種情況更令人關注的，就是無論怎樣分配和調動，都分不到工作給員工的話，並不是由於他故意躲懶，是他想做，卻沒有工作可以做。這種情況可能是以往早就出現了的問題，這是調配上的問題，是管理上的問題。若這些問題再次出現的話，那麼管理階層是不

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

是要負上這個責任而非員工的問題呢？署長會否認真地就“做足時數”方面檢討管理階層應負的責任？

主席：

署長。

食物環境衛生署署長：

主席，財政司司長要求每一個部門每年都需要做一些人手資源的計劃，正因為我們履行了這個任務，所以我們計算出有超盛的人手，才把大概 26 個職系納入自動離職計劃內。劉議員剛才提出的問題，我是非常支持的。部門亦銳意增值，在增值的過程也要減低痛楚，因此我們並沒有裁員，但需要透過一個過程讓超盛的員工可以有途徑離開，自動離職計劃是一個合適的方案。我們收到超過 3,000 多份申請表，當中佔大多數是清潔工人正在處理中，希望透過自然的流失，減輕資源增值過程的痛楚，又可以削減部門的開支，因為部門每一年的開支都要透過政府內部作一個資源的調動。

我們在支出方面會很小心，對每一分一毛都要負上責任，部門收到的資金都必須得到立法會有關的委員會通過才可以動用。我們將所有的職位全面凍結，過去兩年我們都沒有新增人手，同時讓一些同事在自動離職計劃下離開，並透過有秩序的外判服務，使資源可以用得其所。

員工少了，管理會否較容易？是可以這樣理解的。我同意不能單靠一個員工或一個職級管理，而是每一個職級的管理和監督的意識都要提高，我們都有一個很大的決心，在每一階層內做好監管的工作，部門內實在有很多職系，我不希望好像在一再強調我們的部門在處理這些問題上特別困難，但客觀的事實我不得不提出來，部門有 30 多個職系之多，單是管理層由工目至到地區總監已有 10 層之多，理論上是應該一層管理一層，應可發揮到監督的作用，但是除了監督的工作以外，員工都有自己日常的職務。所以我同意特別要灌輸“每人都要負責”的訊息。但首要是每位公務員均要安守本分。我常常強調每一位公務員賺了工錢以後，每天也要撫心自問，自己該不該賺這筆工資？對得起納稅人嗎？對得起政府嗎？若是每個員工都自律的話，那麼監管的問題便迎刃而解了。但若有個別員工仍然不珍惜自己的工作，那麼我只有重手對他進行紀律處分。

劉慧卿議員：

可否就這個範圍提供紀律處分的數字？

機動街道潔淨服務

Mechanised street cleansing services

食物環境衛生署署長：

可以。我可否稍後再提交一份報告？

主席：

當然可以。報章上報導的是整個部門的問題，然而我們最關注的是有關這個服務的數字。

多謝兩位證人出席今天的公開聆訊。

1
2
3
4
5