

《定額罰款(吸煙罪行)條例草案》委員會

政府當局就條例草案委員會 二零零八年四月二十八日會議上所提事項的回應

目的

本文件載述政府當局就條例草案委員會於二零零八年四月二十八日會議上所提事項的回應。

背景

2. 委員在上述會議上提出以下事項，並要求政府當局書面回應：

(a) 食物環境衛生署(食環署)、康樂及文化事務署(康文署)及房屋署(房署)負責執法的職員在其管轄的法定禁煙區內向干犯吸煙罪行的人士發出定額罰款通知書時，會否穿着制服？

政府當局回應

3. 獲房署賦權的房屋事務主任及大部分獲康文署賦權就吸煙罪行發出定額罰款通知書的人員，在執行職務時不會穿着制服。不過，房署房屋事務主任會佩帶部門職員證，以證明身分；康文署公職人員也會在執行職務時會佩帶證章或部門委任證。這兩個部門獲賦權就公共潔淨罪行發出定額罰款通知書的人員同樣不是穿著制服，但在執行職務時會隨身攜帶證章或委任證，以茲識別。

4. 食環署擬賦權直接負責公眾街市及小販市場日常管理的人員向在該等處所干犯吸煙罪行的人士發出定額罰款通知書。食環署仍在諮詢員工意見，視乎諮詢結果，獲授權的人員在執行禁煙規定的職務時，須穿着制服。

(b) 控煙辦公室(控煙辦)人手計劃

5. 控煙辦在二零零六至零七、二零零七至零八及二零零八至零九三個年度的職員總數分別為 66 人、116 人及 124 人，當中控煙督察分別佔 34 人、78 人及 85 人。目前，該 85 名控煙督察共分 20 支隊伍負責《吸煙(公眾衛生)條例》的執法工作。在周末、公眾假期及平日的辦公時間以後，控煙辦會視乎運作需要派遣兩隊至六隊督察執勤。

(c) 控煙辦投訴及諮詢熱線的運作和人手

6. 政府的綜合電話查詢中心已由二零零七年二月一日起，為控煙辦投訴及諮詢熱線提供專人電話接聽服務。服務時間起初為每天上午九時至晚上十時，而晚上十時至翌晨九時的來電則轉駁至留言信箱。中心已由二零零七年十月底開始提供 24 小時的接聽服務。現時平均有 12 名客戶服務主任在日間接聽控煙辦熱線的電話。晚上十時後熱線服務需求較少(佔整體來電數量約 20%)，控煙辦熱線平均由四名客戶服務主任負責維持服務。

7. 控煙辦熱線接獲的所有來電將會轉駁至綜合電話查詢中心。如來電未能即時由曾接受控煙辦熱線服務訓練的客戶服務主任接聽，系統便會安排輪候待接。來電者亦可選擇留言，綜合電話查詢中心會於三個小時內回覆。綜合電話查詢中心的服務指標是 80% 的來電會於 12 秒內獲得接聽。

8. 有關《吸煙(公眾衛生)條例》及控煙辦其他服務(例如提供健康教育素材)的一般查詢，客戶服務主任可直接回答來電者。至於其他不能即時處理的查詢、投訴及建議，客戶服務主任會把內容詳加記錄，並連同來電者的聯絡資料轉交控煙辦採取適當的跟進行動。

9. 綜合電話查詢中心現正通過招聘更多人手及提供訓練，務求作出改善，縮短接聽來電的等候時間。控煙辦將繼續注視有關情況，並與綜合電話查詢中心合作，確保電話熱線的運作更為妥善。

(d) 控煙辦跟進投訴及查詢的工作流程

10. 控煙辦會跟進所有投訴，並巡查有關場所。在二零零七年，控煙辦接獲超過 17 000 宗關於吸煙罪行的投訴。由於吸煙只是持續片刻的行為，控煙督察在接到投訴後立即到場執法，實際上並不可行。為善用人手，並出於策略上的考慮，控煙辦會在法定禁煙區及一再出現投訴的目標黑點進行突擊巡查。

11. 控煙督察從綜合電話查詢中心接獲有關吸煙罪行的投訴後，便會聯絡投訴人給予初步回覆，並在有需要時詢問有關投訴的進一步資料。調查將於三個工作天內展開。

12. 處理投訴所需的時間會因個案性質不同而有所差異，由數日至數月不等。巡查的實際時間安排將視乎投訴個案的嚴重性及控煙辦為確保整體運作效率和妥善調動人手的整體行動計劃而定。控煙辦將會在巡查後直接回覆投訴人。如投訴人選擇不留下任何聯絡資料，控煙辦將會把一份書面回覆存入綜合電話查詢中心的個案資訊系統。

(e) 發出傳票個案最初轉介予控煙辦進行調查的途徑

13. 所有傳票都是在巡查法定禁煙區的行動後發出，而巡查行動是基於投訴者所提供的資料而展開的。約 70% 的傳票是因為控煙辦熱線接獲投訴所展開的巡查而發出的，其餘是透過為傳真、信件及電郵方式提出的投訴所展開的巡查而發出的。

(f) 二零零七年一月一日至今發生控煙辦人員遇襲及／或需要警方協助的個案數目

14. 由二零零七年一月至二零零八年四月，控煙辦巡查法定禁煙區逾 16 000 次，並發出約 5 900 張傳票。在整段期間，曾發生一宗控煙督察遭違例吸煙者襲擊的個案。其後，法庭裁定該名違例者干犯吸煙罪行、未能在規定下出示身分證明文件及普通襲擊罪，判處罰款 2,500 元，並命令其向有關督察賠償 500 元。另有一宗個案，案中違例吸煙者干犯刑事恐嚇。該名違例者其後被定罪和判處履行 100 小時社會服務令。控煙督察向警方求助的個案共有 158 宗，大部分是因為違例者未能提供個人資料的。

食物及衛生局
二零零八年五月