

《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  
二零零八年五月二十三日會議上所提事項作出的回應  
控煙辦公室熱線

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五月二十三日會議上所提事項作出的回應。

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：

*控煙辦公室(控煙辦)會否另外自設一條熱線，以便可以把涉及房屋署(房署)、康樂及文化事務署(康文署)和食物環境衛生署(食環署)所管轄的法定禁煙場地的吸煙投訴，即時轉介至這些部門，這有助採取即時行動。*

政府當局回應

即時轉介

3. 目前，政府綜合電話查詢中心(查詢中心)在接獲投訴來電後會隨即把投訴轉介管轄所屬地區的控煙督察。不過，鑑於吸煙行為僅維持片刻，而法定禁煙區的範圍廣闊，因此控煙辦職員不可能對所接獲的投訴作出即時回應。日後，投訴所涉及的場地如由房署、康文署或食環署獲授權發出定額罰款通知書的職員(獲授權職員)管理，我們正研究查詢中心可否在接獲電話投訴後隨即把投訴轉介控煙辦和相關部門的場地管理人，而非只把投訴轉介控煙辦。

收到查詢中心轉介的投訴後即時採取行動

4. 我們曾與房署、康文署及食環署研究，獲授權人員是否有可能在收到查詢中心轉介的投訴後即時採取行動。由有關人員接到電話、記下個案詳情、查找有關管理處的電話號碼，以至把投訴詳情通知管理處的獲授權人員，當中所需的時間，會超過吸煙者抽完一支香煙所需的時間，這還未計及獲授權人員前往現場所需的時間(到達現場的時間會因現場與管理處之間的距離不同而有差異)，而且還須假定獲授權人員並無其他更須優先處理的管理職務在手。因此，在這些情況下，獲授權人員沒有可能即時採取行動。

5. 再者，還有一點須注意的是，有一些場地，例如公眾遊樂場、休憩處和小販市場，沒有設置職員值守的管理處。這些場地的管理人員不時在這些場地內巡查，但不是管理處值守。此外，有部分的其他場地，例如有部分公眾街市、公眾遊樂場和公共屋邨，其管理工作已外判，而承辦機構所聘用的管理人員並不是獲授權人員。有獲授權人

員值守的最近有關場地的辦事處，可能是管理有關場地的部門轄下的相關地區辦事處，而這個地區辦事處與有關場地相隔一段距離。

6. 英格蘭、蘇格蘭和威爾斯等地都設有定額罰款制度來處理吸煙罪行。我們曾諮詢這些地方的執法機關，它們的執法策略與控煙辦所採用的非常相似。它們的執法人員在接獲公眾投訴後，一般都不會即時回應，而是在稍後日子才跟進有關投訴。

7. 不過，這並不是說場地管理人員不會就接獲的投訴採取任何行動。獲授權人員會到投訴所述及的場地進行突擊巡查。就房署、康文署和食環署的情況而言，這個做法尤為有用，因為這些部門大部分的場地，其使用者都是場地常客。作為他們管理職責的一部分，獲授權人員亦會定時到場地進行巡查。他們定時到場地進行巡查時，會特別留意投訴所描述的地點。

8. 期望或要求獲授權人員在接獲查詢中心轉介的投訴後即時採取行動並不實際。雖然如此，我們認為在定額罰款制度實施後，應鼓勵和方便市民直接向有關場地的管理處作出投訴。房署、食環署及康文署會在張貼於其場地的不准吸煙公告上，展示該場地管理處的電話號碼。部分場地已有此安排。此舉可讓查詢中心有更多的時間處理更多其他場地的吸煙投訴，減少輪候客戶服務主任接聽電話的來電者人數。

#### 由查詢中心接聽控煙辦熱線的好處

9. 查詢中心自二零零七年二月一日開始接聽控煙辦熱線的來電。現時客戶服務主任二十四小時接聽來電。現時平均有 12 名客戶服務主任於上午九時至晚上十時接聽控煙辦熱線，在晚上十時後，則有 4 名客戶服務主任接聽來電。查詢中心的服務指標是 80%的來電會於 12 秒內獲得接聽。如來電未能即時由客戶服務主任接聽，系統便會安排輪候待接。來電者亦可留言，查詢中心會於三個小時內回覆。所有接獲的電話投訴會隨即轉交管轄所屬地區的控煙督察，由控煙辦安排突擊巡查，跟進投訴個案。

10. 查詢中心設有最新的電話及資訊科技支援系統，並擁有一支受過充足訓練的員工團隊，具備有效處理電話投訴的知識。根據過往經驗，查詢中心處理致電控煙辦熱線的投訴電話，比控煙辦自行接聽電話更有效率及更具成本效益。截至二零零八年四月，查詢中心已收到超過 28 000 個致電控煙辦熱線的電話，當中約有 80%的查詢在首次來電已獲得解決。此外，查詢中心亦順利把投訴轉交控煙督察採取跟進行動。由於查詢中心設有一支客戶服務主任團隊專責處理電話投訴，因此可騰出更多控煙辦人員執行與控煙相關的職務，包括執法、公眾教育、提供戒煙服務及相關的行政工作。

11. 鑑於這支專責的客戶服務主任具備處理電話投訴及查詢的專長和經驗，而查詢中心可提供電訊系統支援，政府當局認為，讓控煙辦繼續利用查詢中心接聽控煙辦熱線有其好處，特別是在進一步擴大禁煙範圍及推行定額罰款制度後，這點尤以為然。控煙辦將繼續與查詢中心緊密合作，監察服務表現水平，並在證明有需要時，研究增加指定處理控煙辦熱線的客戶服務主任人數。

食物及衛生局

二零零八年六月