



立法會CB(2)1598/10-11(01)號文件

中環下亞厘畢道  
中區政府合署中及東座六樓保安局  
李少光局長 GBS, IDSM, JP

李局長：

### 入境處資源

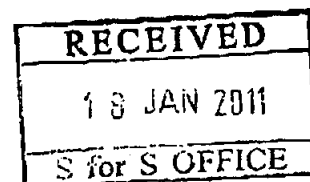
入境事務主任協會、香港入境事務助理員工會、香港入境事務處人員協會及香港入境處員佐級總會(以下簡稱「四會」)現就入境處人力資源、工作壓力及資訊科技方面作出以下的意見和訴求。

#### **經濟發展背後，入境處所面對人手資源的壓力**

從數字顯示，近年內地旅客出入境數字大幅上升，2010年內地訪港旅客多達4 493萬人次，相比2007年的3 123萬人次，大幅增加44%，亦較2009年的3 609萬人次增加25%。去年12月，政務司司長唐英年先生與深圳市長許勤先生於深港合作會議上宣布於2010年12月15日進一步放寬深圳個人遊，容許常住深圳但非廣東戶籍居民來港自由行，有關安排估計將為本港增加約400萬名潛在旅客。旅遊業議會主席胡兆英就有關安排預料，日後將有更多深圳居民請一天假連同星期六、日來港旅遊3天。由此，這些改變將正面帶動本港旅遊、零售、酒店等行業，並促進本港經濟持續發展。

對於促進香港經濟持續發展，「四會」是全力支持。但在背後，我們入境處的同事堅守崗位，努力工作以應付驟增的旅客，當中必然承受難以量度的工作壓力。現時，每逢周末、公眾假期或長假期，就是入境處各個口岸工作最繁忙的日子，員工都需要連續不斷地工作，甚或取消休假以應付源源不絕的出入境旅客。

為了配合香港旅遊業和經濟持續發展，特區政府不時與世界各地或與內地制訂彼此寬鬆的出入境安排，以方便和鼓勵旅遊業，因而訪港的旅客會持續不斷增長；可惜的是，入境處人手卻不能獲得即時增加，往往滯後於不斷倍增的訪港旅客後面。可想而知，工作量和



壓力自然不斷地累積，因而嚴重影響員工的家庭生活、個人社交活動及工餘進修等。

此外，入境處人手不足的情況往往亦直接影響員工接受在職培訓及正常休假的機會。最前線的助理員職系員工一般只獲批准放 2 至 3 星期的年假，導致部份員工假期(vacation leave)累積至上限，情況日趨嚴重。

我們除了要求增加人手資源以應付不斷上升的旅客人數外，亦希望能夠在培訓和假期方面獲得資源，以解決員工累積逾時工作時數及放取例假日數的問題。據了解，入境處員工累積逾時工作時數及例假實為各紀律部隊之冠。

### **新挑戰所帶來的工作量和壓力**

入境處已於 2010 年 4 月 15 日從懲教署接收青山灣入境事務中心管理的工作，入境處員工除了勇於接受新挑戰外，還必須面對新的工作安排和特別的工作環境所帶來的無形重大壓力。除此以外，入境處員工還須面對其他新的艱巨工作挑戰，如處理酷刑聲稱審理、居留權訴訟、外傭爭取居留權、處理與入境事務有關的檢控及與執法有關的訴訟個案等等。部份員工因長期處於沉重的壓力環境下工作，在情緒和精神上均出現問題，輕則長期失眠，重則患上抑鬱甚至精神病。

### **資訊科技**

先進科技可以輔助員工處理繁複及沈重的工作，入境處自 90 年代利用資訊科技輔助處理與出入境檢查、簽證、簽發旅行證件和身份證等有關工作。雖然部份大型的電腦系統在 2003-2005 年已經更換，但事隔 5 年部份資訊科技系統和設施已開始老化，如部份香港身份證上的晶片漸漸出現損壞的問題，引致市民不能暢順使用自助出入境檢查系統(簡稱 e-道)，據悉，e-道也因系統頻密使用而經常出現機件故障問題。為提供有效率和高質素的服務給市民及訪港旅客，我們要求保安局能夠增撥資源，讓入境處能加快更新電腦系統，並可加快推行「快捷 e-道」及全面推行資訊科技策略，以應付未來工作上的需要。

### **訴求**

政府尤以保安局必須高度關注及正視入境處人手資源、工作壓力及資訊科技方面的問題，從速處理，增撥資源，使入境處能應付新增的挑戰和工作壓力，有效地為市民提供優質的服務。

增撥的資源可為員工提供在職訓練，如壓力管理、決策技巧、風險及危機管理等等，讓員工透過這些在職訓練學習，獲得最新的工作知識，從而提升能力和技能，更具信心地去執行職務，員工的士氣也因而提高。

我們「四會」和入境處同事對於人手資源不足的情況已經達到不能容忍的境況，當內在和外在的壓力不能適當地處理，危機將可能隨時發生。我們「四會」懇請局長正視及盡快處理有關問題。



入境事務主任協會主席  
李學廉



香港入境事務助理員工會主席  
劉玉輝

香港入境事務人員協會主席  
王堂勝

香港入境處員佐級總會主席  
朱偉庭

副本分送：財政司司長  
公務員事務局局長  
立法會保安事務委員會主席  
紀律人員薪俸及服務條件常務委員會主席  
入境事務處處長

二零一一年一月十四日