

致立法會保安事務委員會：

入境處人手問題

背景

香港作為一個國際性大都會及旅遊城市，旅遊業為本港重要經濟收入來源。

2. 自二零零三年七月底開始實施「自由行」政策以來，訪客人數每年更是以驚人的幅度增長；另外為了配合政府政策，入境事務隊在凍結人手增長的同時，承擔了多項額外及突發性的工作，例如為吸引外來資本投資和人才來港的多項入境計劃、為非本地孕婦來港分娩問題而執行的入境措施、為非洲及南亞居民在港以「禁止酷刑」公約為理由申請覆核個案及協助境外港人求助個案等等。

3. 亞洲金融風暴以來，香港特區政府為減低政府開支，以一刀切手法指示所有部門減少人手。雖然入境處回歸多年來每年均須面對旅客大幅度的增長和提供上述各項新服務，但人手卻沒有因應工作量增長而合理增加，處理方法只限於加班加點、從各組別抽調人手支援突發工作、不准職員在多個繁忙節日期間休假等。這些原本應屬短期措施，但已延續多年，令原來承受沉重工作壓力的同事百上加斤，令同事們身心疲累；為了維持現有服務承諾，同事經常需作出逾時(有補償或無償)工作。大部份同事累積例假及逾時工作時數均已達到上限，導致例假溢滿。部份責任心特強的同事更因不願見其處理的項目計劃因其個人休假而延誤，或令申請人久候申請結果蒙受損失而犧牲假期，嚴重影響其正常家庭生活和親子關係。

4. 因應立法會保安事務委員會在五月八日會議的建議，部隊內四個職工會就入境處人手短缺、工作環境及設施提出以下改善措施：

(a) 計算部隊人手的方法

(i) 入境處的工作性質獨特，除提供顧客服務及執行管制任務，更需人手處理每宗個案，絕大部份工作不能積存，致令各項工作壓力不斷增加。現時部隊申請增聘所需人手的計算方法，基本上以每年平均工作量計算，根本未能實際顧及繁忙節日和週末特高工作量所需的人手，我們認為必須改善沿用評估人手的機制。

(ii) 突發的問題，(如上文第2段)亦多演變成部隊中長期的工作負擔，部隊經常需要抽調人手應付。在釐定人手數目時應特別作出考慮，評估人手時須具前瞻能力，就中央政策及世界經濟、政治環境改變去評估旅客增長數字而釐定未來人手需求，而非像目前以滯後的數據爭取來年的資源。

(b) 增加人手及「例假替補」人手 (Leave Reserve) 和突發支援隊伍

(i) 由於部隊前線工作如口岸服務大部份需全年無休，而目前「例假替補」的人手計算方法(即以每天所須職員人數乘以1.35)，並沒有將例假納入計算，導至同事未能放取累積逾時工作時數及例假。因此我們建議增聘足夠人手令部隊內同事，在該年度所賺取之例假能獲得放取。針對以上情況，可提高「例假替補」人手儲備，在不時之需抽調他們應付突發性的工作。

(ii) 增加人手以便提供同事在職培訓並支援一些突發性事件。

(c) 工作環境及設施

(i) 政府所指引室內溫度 25.5°C 對於管制站並不適用，令旅客在擠迫悶熱的環境下等候，情緒容易產生波動，鼓噪不滿，室溫應調節至令旅客舒適涼快。

(ii) 現在部份管制站舊式櫃枱及汽車檢查亭的設計並不符合人體工學，容易引致同事產生職業病，應盡快更換。

(iii) 前線同事經常遭受旅客無理的粗言穢語辱罵，以此獲得優先處理。更甚者在辱罵後且作出投訴，雖經正常程序調查後，絕大部份的投訴並不成立，但此等投訴已對相關同事產生大量調查工作及壓力，更令我們執法形象備受挑戰。為此，我們希望部門能夠提供公職人員在執法時應受保護的法理依據，如機場、港口的相關附例，並在加強旅客服務的訓練課程中，增加處理無理旅客的環節，以期服務和執法兩方面取得平衡。部門亦應加強與警方的聯繫，以使我們在必要時獲得支援。

(iv) 大多管制站位處偏遠，不少同事需用約三小時交通時間往返工作地點，由此令同事工餘空閒時間減少，增加勞累並影響家庭生活。我們要求部門為在偏遠管制站工作的同事提供位於市區內的接送點，以減低同事上下班的壓力和勞累。

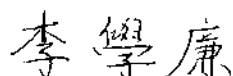
總結

5. 本著部隊的專業性和團隊精神，入境處同事歷年來面對沉重的工作壓力，默默地忍受。根據保安局資料提供，入境處同事出現精神問題的百分比相比其他紀律部隊為高。相信同事長期處於高度工作壓力之下，引致抗壓能力減低，與此不無關係。為了繼續維持高效率的服務以切合市民對我們的期望，部隊的人手短缺問題應盡快獲得解決。

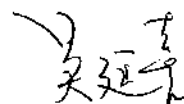
6. 若繼續漠視入境處同事積壓的例假和逾時工作時數，以及所面對的工作壓力，勢將嚴重影響入境處同事的士氣及健康，打擊我們的團隊精神，各同事將不勝沉重的工作量而崩潰，服務承諾亦恐難以維持。

7. 我們強烈要求政府優先為入境處增撥資源，紓緩不斷增加的工作量所帶來的壓力，並改善工作環境及設施，讓職員可在合理的環境下為公眾提供優質的服務。

懇請立法會保安事務委員會主席及各委員積極跟進。



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 吳廷喜



香港入境事務處人員協會
主席 王堂勝



香港入境處員佐級總會
主席 朱偉庭

二零零七年五月二十一日

副本抄送：

財政司司長

保安局局長

公務員事務局局長

入境事務處處長