



傳真號碼：2185 7845

Labour Department (Headquarters)

勞工處(總處)

Your reference 來函編號: CB2/PL/MP
Our reference 本處檔案編號: (7) in LD OHS/14-01/10 Pt.4
Tel. number 電話號碼: 2852 4183
Fax number 傳真機號碼: 3101 4045

香港中區
立法會道1號
立法會綜合大樓
立法會人力事務委員會
(經辦人：梁淑貞女士)

梁女士：

**立法會人力事務委員會
一名市民提交的意見書**

人力事務委員會在本年1月20日轉交一名市民就香港賽馬會電話投注部員工工作環境及休息時間提交的意見書，要求政府當局跟進。本處現回覆委員會有關調查及跟進工作的進展。

本處人員在本年2月至3月，到賽馬會電話投注中心進行了3次視察，並就意見書中提及的事項，作出有關的職業健康風險評估。期間，本處人員曾聯絡賽馬會管理層及員工工會，以瞭解電話投注中心員工的工作和休息安排。

工作環境

本處一直關注賽馬會電話投注中心員工的職業健康，近年曾多次巡視賽馬會的4間電話投注中心，就工作環境進行了多項評估，包括通風、照明、電腦工作間，以及耳機接收的音量水平等。本處曾向賽馬會發

出共14張「敦促改善通知書」，要求採取措施改善投注中心的通風、照明，以及提供適當的座椅。在跟進巡查中，本處人員已確認有關的改善措施已落實執行。

工作安排

我們知悉大部分電話投注中心員工均是兼職工作，每星期工作兩日，每日4至8小時；至於全職員工，則每日工作6至9小時。根據本處人員現場觀察，員工接聽一位客戶的電話後，另一客戶的來電才會被接駁。員工在接聽電話時，主要是聽取客戶給予的投注信息，並覆述有關信息讓客戶確認，然後把數據輸入電腦。按這樣的工作模式，員工手部應無需密集地進行重複性的動作。

另外，自2010年起，賽馬會推出了新的足球投注彩池，客戶可在賽前及賽事進行中投注。由於每晚的場數不定，而投注方式多樣化，部分員工的工作量可能在某些時段會較大。我們知悉管理層成立了「員工關注小組」，收集員工對足球博彩軟件版面設計、屏幕字體顏色和尺寸等的意見，從而改善有關設計以方便員工使用。同時，由於足球博彩的資料較多，管理層已向員工派發投注資料單張，藉以減少員工需在電腦搜尋下注資料的情況。

休息時間安排

根據賽馬會提供的資料，管理層現時安排員工在首4小時工作時段，有30分鐘休息時間，及在次4小時工作時段，有15分鐘休息時間。管理層就員工的作息時間制定了準則：即安排休息時間在上班45分鐘後及下班45分鐘前的一段時間內，以確保員工可在工作一段時間後有足夠休息。然而，我們知悉管理層按部分員工的要求，安排他們在上班後立刻休息30分鐘，以便他們在那段時間用餐。除上述的休息安排外，每一個小組的一名成員也可在非繁忙時段離開工作崗位作小休，例如每場賽馬開賽後的時段。若個別員工有特別需要，例如醫生建議「輕工」安排，我們知悉管理層會適當調整他們休息的時間。

勞工處在調查過程中從工會代表得悉，管理人員曾經安排部分員工工作7小時45分鐘，令有關員工未能享用次4小時工作時段的15分鐘休息時間。另外，有部分員工要求在繁忙的日子加班，被安排在工作8小時後

加班3小時45分鐘，故此，未能享用額外15分鐘的休息時間。勞工處現正向有關的工會索取進一步資料，並與賽馬會管理層跟進這些事項。

其他建議事項

意見書建議政府完善《職業安全及健康(顯示屏幕設備)規例》，並就使用顯示屏幕設備的連續工作時間上限作出規範。在推行有關規例時，勞工處發出了相關的工作守則和健康指引等刊物，指導僱主為長時間使用這些設備工作的僱員進行風險評估和安排適當的休息。我們會不時檢討有關法例，以確保法例符合現時的需要。

至於意見書建議政府研究立法規管「最低出勤人數比率」，我們認為各行業及企業的勞資雙方，基於個別情況及需要，須靈活制定各自的工作人手或比例，以應付經濟及勞動市場的變化，符合個別行業及企業的不同情況，以及滿足僱員的個別需要。

勞工處一直鼓勵僱主透過坦誠溝通和協商，在僱主僱員雙方關注的事情上，制定僱傭條件和工作安排，以維持良好的勞資關係。僱主和僱員間的有效溝通，有助雙方達成共識，解決困難。如有需要，勞工處會提供協助，以促進勞資雙方的溝通。

總括而言，勞工處已向賽馬會發出法定通知書，敦促管理層就投注中心的工作環境作出改善。我們將會就電話投注中心員工的工作及休息安排事宜，繼續與管理層及工會代表跟進，以仔細探討改善的空間及可行的方案。我們會繼續監察電話投注中心員工的職業健康情況，如發現有影響員工健康的風險，我們會敦促賽馬會管理層從速採取改善措施。

勞工處處長

(梁禮文醫生



代行)

2012年3月30日