



PLS HELP ME TO REGISTERED THE MEETING HELD ON 27MAY1630
WITH THIS EMAIL

Kwai-Sang Wong to:
Cc: kwaisangw

16/05/2013 18:54

From: Kwai-Sang Wong

To:

Cc:

11 attachments



>
> > > > 敬啟者：

> > > >
> > > >
> > >
> > >
> >

> 香港賽馬會自一九七四年開設場外投注及電話投注，電話投注最初只有一百人及接受上限六千名顧客。至二零一零年共四千八百八十七名電話投注員工，接受一百八十九萬二千名顧客電話投注。於本港賽馬時段接受投注。但二零一一年季度開始，關閉了電話投注附屬大樓。減少了電話投注員工的人數至不足四千。晚上足球時段，以往夜更足球時段星期六日都是上萬工作時數，現今減少至幾千工作時數。零九年開始增加即場下一隊入球及海外賽馬天數增加至二十天。有時夜更電話投注中心上班人數不足一百人，又不啟動來電延遲系統，每逢國內黃金周均來電不絕。四月廿九日、三十日及五月4日均有一下班時段只有一線車，明顯人手不足。三月三十一號更有員工召救護車送院。ps部門仍然不准兼職員工超越一百五十小時，製

> > > >
> > >
> >

> 造在職貧窮。英皇御准時期每三小時有三十分鐘休息時間，避免猝死事件接二連三發生！！

> > > >
> > >
> >

> 還望四方仁人君子關注，違反公民權利和國際公約第八條—任何人不得使充奴工！很多兼職員工自二零一一年十二月申請轉合約，自今仍未有回音？

> > > > 此致

> > > >
> > > >
> > > >

> 人手比例不符最低工資關注組

> > > >
> > >
> > > >

> > > > 黃貴生敬上

> > > >
> > >
> > > >

> > > >
> > > >
> > > >

> > > > 二零一三年五月16日

香港特別行政區

立法會

人力事務委員會

李卓人主席 暨 全體委員 台啟：

要求正視香港賽馬會電話投注部工作環境

香港賽馬會（馬會）電話投注部為馬會其中一個帶動收入增長的一個部門，但在馬會獲得盈利增長的背後，卻忽視了一直在支持馬會的電話投注部員工，令其長時間在不人道的情況下工作，更有個別員工更因長期處於過勞工作的情況下，分別出現肌肉、眼力、聽力勞損及呼吸道問題等毛病，需要進行手術或轉介職業治療。

自2004年始，馬會開始接收中國內地人仕登記電話投注戶口，有助馬會開拓新的客源，例子如下：

年份	電話投注部服務上限	潛在客戶數目	服務比例
1974	約100	約6000	1:60
2004	約3500	約780000	1:222
2010	約4887	約1892000	1:387

從以上數據中得知，馬會電話投注部員工的”員工／潛在客戶”的數字在數年間大幅上升近一倍。其中，由於內地客人比較喜歡參與足球博彩多於賽馬投注，故此夜間時間電話投注部理應需要更多的員工去支持服務，但事實上卻剛剛相反，沙田電話投注中心在夜更深宵時間往往只有不足一千人在提供服務。相對於賽馬時間的近五千人在提供服務，這是反邏輯及不人道的管理制度。

另外，自2010年起，馬會推出了新的足球投注彩池——「下一隊入球」，其特色在於，入球後即時派彩，客人可以繼續投注同一賽事的下一入球。新彩池明顯推高了客人的投注意欲，令投注次數上升，但電話投注部卻不見增加員工上班安排，令夜間員工的工作量上升。

更甚的是，由於電話投注部員工的足球投注工作介面是主要是電腦滑鼠去操作，但現存沙田電話投注中心的工作台已經是1978年的過時設計，工作台的設計問題再加上電腦工作介面的安排不當引致員工工傷。於8年前入職電話投注部的X先生長期因在軟硬件設計不當下工作而引致手部肌肉勞損，勞工署的職業健康診所醫生已經連續三年發出輕工紙，但電話投注部管理層卻漠視需要而不作安排，引致X先生職業勞損。

其實電腦工作介面不當問題一直存在，直至今年 4 月的改動令員工勞損問題加劇。4 月起，電話投注部足球投注介面將其中一個客人經常投注的選擇放到隱藏位置，令電話投注部員工加重對滑鼠的按動次數及同時面對客人的追問，增加工作壓力。

而於新近落成的天水圍電話投注中心，則用上符合職安健的新設計，但舊有的沙田電話投注中心，青衣電話投注中心及荃灣電話投注中心卻遲遲未聞有翻新計劃，令沙田同事傷上加傷。

而天水圍電話投注中心亦非完全的令社會大眾安心的模範，有天水圍電話投注中心員工反映他們的上班時間居然在深宵的十二點十五分。試問誰人又會替在深宵十二點十五分上班的同事提供人身安全保護？答案，沒有。

另外，跟據過往文件顯示，於 80 年代英皇御准香港賽馬會時期，前復康會主席，方心讓醫生提出要關顧電話投注部員工，於上班每三小時享有三十分鐘的休息時間。時至今日，馬會的業務變得多元化：投注種類，彩池，投注額皆大大增加，不可同日而喻，但馬會卻不見增加對員工的福利，現在上班的首四小時才有三十分鐘休息時間，第二個四小時更只有十五分鐘，換來的只有員工的工作負擔及勞損。

電話投注兼職職員之規則

一般規則

1. 工作時間

- 1.1. 兼職職員之工作時間屬輪值方式，按其個別職務、兼職時間類別及工作範圍所屬，由電腦編排，通常於兩星期前派發給各兼職職員。
- 1.2. 因工作上之需要或在緊急情況下，組長可於職員報到工作後要求職員提早簽退或超時工作。

2. 小息時間

- 2.1. 職員於同日內連續工作三小時以上，通常可獲三十分鐘休息，但須視乎工作需要而由小組組長安排。
- 2.2. 小息完畢後，各職員必須向個別所屬小組組長準時報到。

3. 食堂

職員可於小息時在食堂進食或稍事休息，進食後，必須自行清理廢物(各職員不准自備食物於食堂進食)。

以下是食堂守則，各位必須遵守：

- 3.1. 凡進入食堂者必須佩戴職員證。
- 3.2. 在食堂內，衣履不整者，恕不招待。
- 3.3. 不得自攜食物進入食堂。
- 3.4. 食堂內不准飲用任何酒類。
- 3.5. 不得在非吸煙區內吸煙。
- 3.6. 食堂內不准賭博。
- 3.7. 食堂內，未經事先許可，不得張貼任何刊物。
- 3.8. 食堂內不准喧嘩。
- 3.9. 不得破壞食堂內公物，違者須賠償毀壞物件全部費用，並永遠不准進入食堂。
- 3.10. 食堂內所有用具及食物，未經事先許可，不得擅自帶離。
- 3.11. 有關食堂之任何投訴，可通知當值組長或致函助理飲食部主任(快餐服務)，或以書面投訴(意見箱)。

現要求香港賽馬會電話投注部：

立即改善所有電話投注中心的工作環境，包括翻新工作台及通風系統；

於改善沙田電話投注中心工作環境之前，將員工接送往工作環境較好的天水圍中心工作；

成立員工評議會，增加員工的發言空間；

增加對電話投注部所有員工的醫療福利。

將合約制員工改聘為長工及增聘長工

將員工退休年齡回復至 65 歲

成立醫療保助基金，補助因工勞損的員工醫療開支

要求香港特區政府：

研究對「最低出勤人數比率」立法；

在香港賽馬會在續牌及申請增減任何有關博彩業務的改動時，要在立法會舉行聽證會，不可單單在行政會議通過；

每三個月核查馬會的人力資源問題，否則會考慮增發賭博牌照，引入競爭以改善對客人的服務及對員工的福利；

完善香港法例第509B章——職業安全及健康(顯示屏幕設備)規例，就對顯示屏的連續工作時間上限作出規範。

、菲總統府發言人說
為總統與內政部官員
者會上則表示「胡錦

金融業優勢，更基於表示對每一個人的生命關切，重於
對從政者政治地位高低的關切，俄總統接見了曾蔭權。
這無疑是給斤斤計較政治地位的菲總統一個耳光。

民，這不公道。但菲總統是他們
選出來的，他們容忍貪污腐敗低效
的政府，也應該受些懲罰。

李中

范太籲商界 發財要立品

【本報訊】繼行政會議召集人梁振英公開「點醒」一眾富豪「君子愛財要取之有道」後，多名親北京政界人士接力向商界開炮，其中全國人大常委范徐麗泰認為商界要「發財立品」，賺錢之餘應懂得回饋社會；全國政協常委陳永棋、廠商會立法會議員林大輝等，更將矛頭直指個別大地產商，指摘他們做生意不擇手段、只求「賺到盡」，引來社會強烈反感之餘，禍延其他商界人士承擔仇商結果。記者：莫劍弦 林俊謙

仇商情緒，其實只是針對個別為賺錢而不擇手段的商人，「只係對個別商界人士的手法睇唔過眼，覺得佢唔應該賺咁盡」，這些個別商界人士應該明白，市民希望商界履行社會責任，賺錢之餘回饋社會，「令社會和諧，唔係淨係講嘅，商界咁人要懂得啲道理」。

雖然范太、鄭耀棠未有言明那些商界人士「發財不立品」、「賺到盡」又不肯回饋社會，但有親北京人士直言，近日引發仇商問題，其實是源自於高樓價以及地產商種種弄虛作假賣樓手法，「根本仇商就係針對地產商」。

全國政協常委陳永棋也同意，市民所謂仇商情緒，只是針對個別地產商不擇手段的賺錢手法，不是仇恨所有商界或有錢人，「(市民)只不過係睇唔過眼有啲人不擇手段」。

陳永棋更稱，其實大部份工商界也是「受害者」，被個別人士行為連累，認為這些引發市民不滿的個別商界人士，應該參考「股神」畢菲特做法，將財富回饋社會。

林大輝：個別人士賺到盡

工業界功能組別立法會議員林大輝與傳媒茶敘時也認同，社會上所謂仇商情緒，其實只是針對個別地產商的營商手法，並非針對一般中小企甚至整個商界，「市民係唔鍾意點解樣嘢，都要由個別人士賺到盡」。

早前行政會議召集人梁振英回應社會仇商情緒時，認為商界要賺錢，也應本着君子愛財應取之有道的原則。全國人大常委范徐麗泰昨日出席一個公開場合時，認同梁振英說法。她說無法肯定香港是否真有仇商情況，但同意商界盡力賺錢之餘，亦要發財立品，將部份財富回饋社會，幫助有需要的人。

陳永棋：針對個別地產商

除范太外，另一親北京人士、工聯會會長鄭耀棠更直指所謂仇商



■范徐麗泰認為商界盡力賺錢之餘，亦要發財立品。資料圖片

公民黨倡有限度復建居屋

【本報訊】公民黨昨就特首施政報告向港府提交意見時，在空氣質素、社會流動性等多項社會議題與曾蔭權爭辯。該黨立法會議員會後直言：「我哋好多嘢基本睇法都唔同，好多好簡單嘅嘢都要拗餐死。」公民黨會上又力促曾蔭權澄清政府將為23條立法的傳聞，但曾蔭權全程拒

余若薇直言：「我覺得佢今年同我哋多咗好多爭拗。」舉例指該黨認為政府可以更好改變本港空氣質素，但曾卻全程死撐政府現已「做得好好」。

很多建議 特首冇回應

湯家驊亦指，會上曾蔭權不但拒絕澄清近日有關23條立法的傳聞，

(生於1976年至1990年)的社會流動性問題與曾蔭權爭拗，曾蔭權會上拒絕承認本港出現「向下流」情況，即職業階層後退，又辯稱有關現象只屬短暫性，不是歷史趨勢。

公民黨會上亦關注樓市過熱問題，建議政府有限度復建居屋、檢討符合申請居屋及公屋的申請資格。

快

公務員在特首
宗怡在會面
里馬尼拉人質
討特首致電菲
首電話一事表
當時情況下，
相信有助圓滿

參加國情研習
博會。

ts.com

提供
(供)

.21

.79

斤上市

斤上市

斤上市

斤上市

斤上市

COPY



香港賽馬會
The Hong Kong Jockey Club

(附件一)

九龍彌敦道 778 號
恆利商業大廈四樓
民主黨
黃成智議員及陳英傑社區主任

經傳真及郵遞

黃成智議員及陳英傑先生：

閣下於七月九日到本會慈雲山投注處遞交致本會主席施文信先生的函件收悉，就信內轉述電話投注部員工的意見，本會回覆如下：

工作環境及設備

沙田電話投注中心雖然建立於 70 年代，但每年均有進行維修及改善工程，一直為同事提供優質的工作環境，其中空氣質素完全符合法例要求。本會亦定期聘請獨立顧問進行空氣質素檢測，檢測結果均達到滿意水平。

本會的電腦系統及電話設備均符合國際標準，本會亦不斷提升及定期檢查有關系統及設備，以確保操作完善。本會在此澄清，沙田電話投注中心的電話系統均具有音量調節功能，若員工未能自行調較音量，應立即尋求組長協助。

電話投注部於每位同事入職時，均會提供有關系統操作及各項設備使用方法的培訓，以確保同事在工作期間的安全及健康。電話投注部的管理人員亦會定期發出指引及舉行培訓，提醒同事留意及遵守有關規則。

本會必須強調各電話投注中心的工作環境及設施均符合職安健的法例要求。勞工署最近多次視察本會各電話投注中心的運作，包括量度室內空氣質素、電話聽筒音量、工作環境噪音、電腦設備及相關設施，確認各中心的設施及營運均符合現行職安健法例的要求。

員工休息時間

電話投注部的兼職員工大部份在賽馬日值勤，在一般的日馬賽事，員工平均當值約 6-7 小時。員工值勤超過 4 小時，均可享有最少 20 分鐘的有薪休息，如值勤超過 8 小時，則會額外享有不少於 15 分鐘之有薪休息，此安排已沿用多年。就閣下聲稱電話投注中心於 1996 年每 3 小時有 30 分鐘的休息時間，本會澄清有關說法並不正確，亦不明白為何出現此誤導的訊息。

香港跑馬地體育道壹號

One Sports Road, Happy Valley, Hong Kong Tel: (852) 2966 8111 Fax: (852) 2577 9036

香港賽馬會地產有限公司 INCORPORATED UNDER THE COMPANIES ORDINANCE AND LIMITED BY GUARANTEE

電話投注部設有不同的投注中心，而各中心的規模及環境各有不同，為讓各員工可獲得相若的休息時間，本會就不同投注中心的員工實際休息安排作出相應調整。以沙田電話投注中心為例，由於該中心的面積較天水圍中心龐大，員工需要較長時間來回休息區，故此本會額外給予五分鐘時間，以彌補員工的步行時間；事實上，此舉更證明本會以公平及客觀的原則制定員工措施。

此外，員工亦隨時可因應個人需要及其組別的運作情況，前往喝水或上洗手間；惟在繁忙時段，員工請先通知組長作出適當人手調配，以維持合理的服務水平。

電話投注部設有自動化電話分配系統，平均分配員工所接聽的顧客來電。每名員工於賽馬日，以五個半小時賽馬時段計算，平均接聽 220 個來電。根據數字顯示，每個顧客來電平均需時 50 秒，即員工接聽電話的時間佔工作時間的六成，反映同事有合理的休息時間。若有需要，電話投注部員工可提出額外休息的要求，主任會因應當時情況作出適當安排。

馬會一直靈活處理員工的工作及休息安排，以平衡員工利益、服務質素及營運效益。

員工人數

電話投注部的員工編制，主要依據賽事編排及客戶需求而制定。由於客戶在不同日子對電話投注的需求有顯著差別，例如在每個賽馬日需要超過 5,000 名員工提供服務，而在其他日子可能只需數十名員工即可應付需求，因此電話投注部除聘用超過 500 名合約制、每月固定工時由 100 至 180 小時不等的員工，以提供基本客戶服務外，亦聘用約 10,000 名兼職員工，加強賽馬日的服務，兼職員工每月工作 30-50 小時不等。

本會編排兼職員工的更表時，是因應每位員工選擇可以值勤的時段、中心營運時間及客戶需求而編排，有關時間已於所有員工入職時公佈。

員工福利

馬會投注部合約制員工除享有保證工時外，更享有有薪年假、有薪病假及長期服務金等福利。本會亦提供資助醫療計劃供兼職員工參加。本會一直關注員工的健康，如同事身體不適，我們會安排有關同事提早離開，並為有需要的同事召喚救護車，員工只要出示有效的醫生證明，本會定會按照法例要求給予相關的病假。

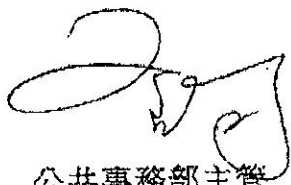
COPY

電話投注部的人手安排，均以預計的客戶需求及員工的出勤率而制定。就信中提及 2011 年 7 月 6 日的足球即場投注情況，由於出現預期之外的賽果變化，故此引致較多的客戶來電。根據紀錄，7 月 6 日整晚共有四個繁忙時段，而最長的一段時間亦只維持了十多分鐘，當時部門亦已在系統及人手上作出即時調整。

加薪安排

由本年七月十一日開始，本會所有非餐飲職系的兼職員工平均獲加薪 5.4%，加幅與目前的市場趨勢相若。在新的安排下，現職電話投注部的兼職投注事務助理，時薪將獲調整至港幣 43.5 元至 58.5 元不等，而兼職投注事務主任的時薪則獲調整至港幣 59.5 元至 65.5 元不等。經調整後的薪酬在市場上極具競爭力，亦廣為員工們接納。

本會非常重視員工的各項意見，並設有不同渠道與員工溝通。我們會一如以往，繼續為員工提供良好的工作環境。本會希望上述資料有助澄清疑竇。



公共事務部主管
鄧惠鈞

二〇一一年七月二十日