



**致：立法會公務員及資助機構員工事務委員會**

**事項：聘用中介公司僱員的意見**

### **(一) 背景**

根據公務員事務局最新的資料顯示，截至去年9月30日，有超過3,670名中介公司僱員為50多個政府部門提供一般辦公室支援例如簡單的申請服務或櫃枱查詢等工作。

政府在聘用中介公司服務時，沒有訂明最低工資，令中介公司大幅削減僱員工資，以便投得服務合約。因此，令更多私人機構互相跟風；政府應樹立良好僱主榜樣，立即停用中介公司，直接聘請員工，避免製造中間剝削。

### **(二) 中介僱員水準偏差，服務素質大幅下降**

部份由中介公司提供的中介公司僱員，由於沒有系統化培訓，更沒有相關資歷的累積，故服務水準偏差甚大，往往在執行政府各項基本服務時都表現得有心無力，經常出錯。這批被剝削的中介僱員，既不是合約員工，更不是公務員，令他們不能全心全意投入工作，難以穩定為政府服務的穩定性；加上他們對政府運作、崗位調配全無培訓，形成「可被更換的族群」工作更可能因出錯而朝不保夕，士氣低落，如何有效將政府政策及措施上行下達，服務廣大的市民！



### (三) 管理層的難處

政府把部份服務改由「中介公司」提供，不但沒有減輕管理層的工作，相反因為「中介公司」聘用的員工水平參差不齊，服務水平不一，致使市民對政府各項服務需求被拒或延誤，令管理層一方面忙於處理及調查投訴個案，另一方面又要投入額外資源及時間為新調派的「中介公司」員工提供培訓，令內部行政費時失事，對市民服務效率及質素參差，可謂腹背受敵；而且對管理層而言，亦會間或直接地影響日常工作，或多或少管理層原有的監察，管理角色有所改變，影響各項服務的質素。

### (四) 監察中介公司，減免中間剝削

歸根究柢，由於中介公司壓低投標價錢，直接削減僱員薪酬。故此，中介公司僱員都抱著過得一日得一日，騎牛搵馬的心態，不能完全投入工作及服務，形成服務水準急降，損害了政府服務市民的承諾，導致投訴個案急升！

有見及此，假若有關中介公司僱員的職位是一個常規性的工作崗位，那麼聘用事宜就不應假手他人，政府應直接把工作崗位常規化，避免市場上良莠不齊的中介公司從中取利，剝削員工。

退一步而言，即使是現階段的情況，政府亦在增加對中介公司聘任事宜的有效監察方法，包括即時停止提供服務或罰款、在投標合約中訂定懲罰機制等措施，以便採取有效的跟進行動去堵截中介公司的漏洞！



## (五) 總結

本會同意政府要堅守「小政府，大市場」的基本原則。但作為全港最大的僱主，理應照顧基層員工不受剝削，保障他們事業前景。本會認為政府聘用中介公司的僱員，等同剝削員工，大大影響形象，吃力不討好，更因為部份由中介公司僱員引發的投訴個案有所增加，直接被政黨追擊，打擊政府公信力。

故此，本會強烈要求，政府把所有有關中介公司聘用事宜立刻停止，並把所有工作崗位常規化，納入正常編制，以及增加培訓。另外，政府各部門各項額外人手的要求，都應由中央聘用和分配以確保人手靈活使用。增加培訓公務員面對市民的技巧，提升對市民服務質素，從而改善市民對政府的滿意程度。

香港特區政府公務僱員總工會  
2010年1月12日

