

書面質詢

高天賜議員

改善目前整體博彩業僱員（服務員、莊荷、賭枱主任等等）的工作環境

2022年9月28日，世界衛生組織和國際勞工組織就工作場合的精神健康問題發佈了聯合政策簡報，當中建議以實際行動改善繁重的工作和減輕造成工作壓力的因素等，以應對僱員的精神健康風險，創造一個良好的工作環境。

早前，我們辦事處接獲將近一千位賭枱主任的求助。在會面之中，他們向我們反映，長年累月的龐大且不合理的工作安排已經令他們不堪重負、甚至精神崩潰，僅希望公司能夠正視僱員的訴求並作出相應改善。

具體而言，賭枱主任每日工作390分鐘，需要負責處理客人積分、提供優質顧客服務、監督莊荷發牌過程、留意客人投注情況、確認大額賠彩、匯報大額輸贏波動情況給經理、查核智慧賭枱錯漏以及處理突發意外等等。這些工作內容繁雜而細緻，需要每位賭枱主任高度集中精神並且因應情況靈活應變，稍有差池就需要簽署警告信或大警告信。這種高壓的工作情形造成賭枱主任精神壓力龐大。

新冠肺炎疫情爆發之後，各方面的不公平競爭導致博彩中介人行業的萎縮。賭枱主任們向我們反映，自疫情之後，所屬的博彩承批公司一直以避免裁員為由，將大量賭枱主任調動至其他崗位工作。直至現時，疫情已經過去兩年，流失的人員空缺一直未得到填補。再加上辭職、退休等正常人員流失，造成現職的賭枱主任人數嚴重不足。並且，由於現時賭客數量的增加，導致他們的日常工作量直線上升。賭枱主任們向我們強調，在高峰時段，他們需要負責中場賭枱數量高達6張，還沒有計算高額賭枱等其他數量。賭枱主任們補充，隨著賭客數量的增加，賭場還出現了一群「騙分黨」，專門在客流量最多時找賭枱主任換領積分，積完分卻從不落注。他們指出，在人流量最高峰時，平均每位賭枱主任需處理500位至600位積分客人。

不止於此，賭枱主任們向我們指出，公司目前的智慧賭枱系統並非完整版本，在使用時系統自身極其容易出現錯漏，甚至幾乎每盤賭局都會出現問題，反而需要人工花費大量時間查核問題的原因。然而，在高密度、快節奏的工作場景下，處理系統自身的錯誤變成了一種額外的負累。原本，查核智能賭枱系統的疏漏是屬於經理的職責範疇。近一年來，該項工作被安排給賭枱主任負責，造成他們工作量大幅增加、精神壓力大幅攀升。賭枱主任們向我們強調，原本他們負責的工作內容已經嚴重過量，再加上查核智能賭枱系統無疑是火上澆油。大量賭枱主任在沒有充足查核時間下大意處理工作，導致近一年來賭枱主任們總計收到超過七十份大警告信的處分。

在上述嚴重不合理且欠缺人性化的工作安排之下，賭枱主任們承受著沉重的工作和精神壓力，甚至影響到他們正常的家庭生活和健康狀況。有賭枱主任表示，自己在工作時因需處理過量工作而多次暈倒；亦有賭枱主任表示，自己在工作時突然不適，由於沒有人員頂替自己的崗位而不被允許前往醫療室就醫。大量賭枱主任們反映，過量的工作安排讓自己「工作到病」，健康也出現各種問題，需要經常前往醫院就醫。賭枱主任們僅希望他們的工作量能得到改善，例如，中場看枱的數量不超過四張；高額、APEX和PAIZA不超過兩張；在繁忙時段能得到有效支援；增派人員分擔工作量等等。

需指出的是，長久以來，我們辦事處經常收到來自博企僱員的求助，反映過量的工作安排、高壓的工作環境、遭到無理解僱、在工作中受傷、沒有輪班和夜間津貼等等，我們亦多次在立法會上就這些問題提出發言和質詢。不能忘記的是，博彩業是澳門的重要經濟支柱，而每一位博彩業僱員都為澳門經濟的繁榮發展作出了努力和貢獻。特區政府應重視這些博彩業僱員的付出，主動協助他們改善工作中遭遇的問題並減輕他們的工作和精神壓力，以創造良好的工作環境。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求以清晰、明確、連貫和完整的方式適時給予本人答覆：

一、 綜上所述，在人員嚴重短缺的情況之下，賭枱主任們每日需負責處理客人積分、提供優質顧客服務、監督莊荷發牌過程、留意客人投注情況、確認大額賠彩、匯報大額輸贏波動情況給經理、查核智慧賭枱錯漏以及處理突發意外等等，是極為不合理且明顯過量的工作安排。鑒於此，特區政府將採取何種具體的措施，監督並確保各大博彩承批公司以合理方式安排工作量給其僱員並以實質性的措施增加僱員數量、填補職位空缺，以減輕現職僱員的工作量，避免僱員因過量工作而在崗位暈低或病倒？例如，對於上述賭枱主任所反映的訴求，特區政府將如何敦促博彩承批公司主動改善僱員工作內容、緩和他們的工作壓力？

二、 早前，當局大力鼓推各間博彩承批公司使用智慧賭枱。然而，如上所述，非完整版本的智慧賭枱在使用時極其容易出現系統性錯漏，甚至幾乎每盤賭局都會出現問題，反而需要僱員花費大量時間查核問題的原因，極大程度上增加了僱員的工作量和工作壓力。對於此，特區政府將如何敦促博彩承批公司完善智慧賭枱的使用，避免智慧系統反而成為僱員的「負累」，或成為僱員冤枉收受大警告信的「罪魁禍首」，從而造成他們的工作和精神壓力驟增？

三、 自2012年起，本人多次在立法會以書面質詢、口頭質詢或議程前發言等等方式要求派發輪班和夜間津貼給博彩業僱員，至今已經超過十年仍未有任何進展。特區政府將如何修訂現行的《勞動關係法》，一視同仁地對待需輪班工作的博彩業僱員，確保他們同其他本地僱員一樣可獲得輪班和夜間津貼？