

書面質詢

新任務大幅增加導致工作負荷過重、人手不足及加強人員內部管理

我們的**市民服務處**近期頻繁收到海關各組織單位的前線人員求助，反映他們在日常工作中所面臨的嚴峻情況。

經常收到的反映主要涉及新任務不斷增加、因人手明顯不足導致工作負荷過重，以及人員管理結構混亂，致使他們身心健康狀況日益惡化。上述種種問題構成令人憂慮的局面，亟需監督實體立即予以關注。

近期就有關業界進行的研究和分析顯示，海關的人員架構存在嚴重失衡。管理人員與基層操作人員的比例為一比十，形成一種「倒金字塔」結構（頂部寬、底部窄），即高層人員配置太多，而基層操作人員則嚴重短缺。

同時，年輕人才流失問題亦是一個不爭的事實。據反映，約有百分之十的年輕人員離開了該部門，他們均擁有學士學位，離開的主要原因在於其學歷與被分配從事的瑣碎工作之間存在落差，以及付出的努力未能獲得相應回報。此外，約有百分之三十的受訪人員表示看不到職業晉升前景，因而感到缺乏工作動力。

因此，上述各種因素的疊加，特別是不合理的層級結構、專業人才的流失以及缺乏職業發展前景，導致留守前線的人員不堪重負，並嚴重影響他們的健康，以及他們向市民、社會及每年數以千萬計到訪澳門特區的旅客所提供的服務的質量。

1. 當局將採取哪些有效措施，以應對人員配置失衡以及基層單位工作負荷過重的問題，扭轉目前前線人員所承擔的工作量已超出其承受能力的現狀？是否需要制定行政人員重新調配計劃，由他們承擔行政工作，從而使前線人員從此類工作中解放出來？

2. 值得強調的是，有關職程制度的晉升空間十分有限，許多人員在同一職位任職長達十年之久，而且超過百分之六十的受訪人員認為現行工作表現評核制度未能充分反映其實際貢獻。因此，當局預計推行哪些改革，以實現晉升標準專業化，確保個人功績、實務經驗及公正性優於非正式標準？將如何檢討現行工作表現評核制度，使其更為客觀，並符合職務的實際情況，以消除主觀判斷和偏袒現象？

3. 現時的輪班工作制度包括夜班以及每日可能超過 14 小時的工作時數，且工作環境體力消耗極大，被認為是導致出現神經系統疾病、肌肉骨骼問題和心理倦怠的原因。年輕關員因健康問題而「跳槽」，以及同事所反映的一些戲劇性情況，顯示監督實體介入的迫切需要。因此，針對壓力較大的單位的人員，目前正提供哪些心理及醫療支援？此外，將計劃及採取哪些預防職業疲勞及減輕工作壓力的措施？

澳門特別行政區立法會議員

高天賜

2026 年 7 月 13 日