

服務質素檢定組簡介

食物環境衛生署(食環署)於二零零零年十月成立服務質素檢定組，主要目的是監察和改善署內人員和承辦商員工的服務質素。二零零五年九月，該組設立中央調查隊，工作範疇包括調查承辦商工人就僱傭事宜提出的投訴。

服務質素檢定組由一名高級總監擔任主管，並有 20 名全職員工及 2 名兼職員工負責調查／巡查工作。

過去九個月，服務質素檢定組就潔淨、防治蟲鼠、公眾街市及機械潔淨等多項公共服務進行了共 765 次屬監管性質的巡查。在巡查過程中，如發現有關服務在系統、程序、指引或標準方面有不足的地方，該組會視乎情況，轉交分區管理人員或部門的管理參議小組處理，以作改善或檢討。在同一期間，該組亦處理了大約 200 宗有關員工行為不當的個案；不當的行為包括不履行職責、擅離職守、當值時沒有穿着制服、不守時、疏於執行督導職責等。至於表現出色的員工，該組會盡快通知分區管理人員，以便嘉許。該組每年並向署長提名，頒發服務質素檢定獎給工作表現最出色的分區督導小隊。

過去九個月，中央調查隊處理了大約 80 宗與食環署承辦商僱用的非技術工人有關的投訴。

食物環境衛生署
二零零六年十一月