

參考文件

立法會規劃地政及工程事務委員會

水務署推行客戶服務及發單系統後所刪除的職位

目的

本文件旨在告知委員關於水務署推行客戶服務及發單系統(客戶系統)後刪除職位的情況。

背景

2. 客戶系統是一個發單、抄錶管理、電子文件管理、處理客戶聯絡和工作定單事宜的綜合資料系統。客戶系統已取代自 1978 年起使用的舊水費發單及資料系統，和其他支援各項客戶服務運作的單一系統。客戶系統的主要功能載於有關這項計劃的財務委員會文件 FCR(2000-01)78 附件 1(附件 A)。有關計劃預計每年節省的款額大約為 1 億元，包括在 2006-07 年度及之前刪除 261 個職位而減省人手所得的大約 8 300 萬元。

3. 財務委員會於 2001 年 3 月 9 日舉行會議，審批客戶系統計劃的撥款申請時，各委員對預計減少 261 個職位而可能引致人手超額，表示關注。政府在回應委員時表示，將由 2004-05 年度至 2006-07 年度分期透過自然流失、再培訓和重行調配，以達到減省人手的目的。政府曾向各委員保證，不會強制遣散超額員工，並承諾向立法會規劃地政及工程事務委員會匯報進一步進展情況。

客戶系統的推行

4. 鑑於其規模和繁複程度，客戶系統須分期推行。第一

期(提供電子文件管理功能)在 2003 年 12 月推行。第二期(提供系統核心功能)於 2004 年 12 月啓用，這一期提供一個具備發單、收取水費和其他客戶服務運作功能的綜合系統。第三期於 2005 年 2 月完成，提供加強數據管理和策劃功能。系統其餘所有功能於 2006 年 6 月完成，進一步加強效率和所提供的客戶服務。客戶系統所有主要功能已全面推行。

5. 過去兩年，客戶系統的核心功能有效地支援水務署客戶帳務組、客戶電話諮詢中心、五間客戶諮詢中心、五個抄錶組及四個分區辦事處的日常運作。

刪除的職位

6. 由於推行客戶系統後的減省職位計劃是在 2001 年制訂，水務署認為須就計劃作出一些修訂，以因應系統的實際設計、推行經驗、最新的運作需要及重行調配安排以避免出現人手超額的情況。修訂主要是職位的分項數字，而非整體所減省的人手。最新的減省職位計劃除了在文書人員職系作出較重大的修訂，亦包括一些原本計劃並無涵蓋的職系。2001 年預計及最新的減省職位計劃的比較表，連同作出有關修訂的理由載於附件 B。

7. 最新計劃與原本計劃整體減省的人手大致相若。修訂計劃所涉及的所有 263 個職位已於 2007 年 3 月 12 日或之前刪除，並沒有出現人手超額的情況。

結論

8. 客戶系統已達到預期的目標，即精簡工作流程、重整客戶服務工序、改善抄錶工作編排、協調和提高派員上門處理供水故障投訴的效率，以及刪除重複和以人手處理的工序。過去數年，即使水費帳戶數目增加，我們仍能達到減省人手的目的，刪除 263 個職位，而沒有導致人手超額的情況。

附件

附件 A：客戶服務及發單系統主要功能摘要

附件 B：預計及最新的減省職位計劃

環境運輸及工務局
2007 年 3 月

客戶服務及發單系統主要功能摘要

(FCR(2000-01)78 附件 1)

擬設的客戶服務及發單系統為綜合系統，其功能足以支援典型公用事業機構各項客戶服務工作。概括而言，新系統的功能包括一

- (a) 計算水費和發單(可就水費和其他客戶服務的收費(如接駁供水、重新接駁供水和測試水錶等費用)發出綜合帳單)；
- (b) 備存抄錶記錄，並可讓手提電腦與主系統之間自動下載及上存客戶資料和水錶讀數；
- (c) 備存客戶資料(客戶姓名和地址等重要資料會以中英文備存)；
- (d) 保存付款記錄；
- (e) 備存爭議和投訴記錄；
- (f) 處理更改客戶資料和終止用戶權事宜；
- (g) 具備聯機輸入和查詢資料的功能；
- (h) 以電子方式集中備存與客戶往來的文件，並附設索引和檔案追蹤功能；
- (i) 處理初次供水申請和收取水費按金事宜；
- (j) 編配例行和特別抄錶路線；
- (k) 處理發還水費按金事宜；
- (l) 編訂工作定單時間表，並處理有關這些定單的事宜；
- (m) 製備管理資訊和統計資料；
- (n) 透過互聯網為客戶提供聯機服務；以及
- (o) 與渠務署用作發出工商業污水附加費帳單的工商業污水附加費發單系統互相連接。

水務署
客戶服務及發單系統
預計及最新的減省職位計劃

職系	原本減省職位數目	修訂減省職位數目
水務督察	21	22
技術主任	3	3
抄錶員	28	21
文書主任	97	87
文書助理	100	20
用戶服務督察	0	10
技工	0	57
會計主任	0	2
工人	0	29
臨時職員	12	12
總計	261	263

修訂有關減省職位計劃的主要原因如下：

(i) 水費帳戶數目增加

水費帳戶數目由 2000-2001 年度的 230 萬個增加 13% 至現時超過 260 萬個。帳戶數目增加導致抄錶員及文書人員的工作量增加，因為抄錶員須處理更多水錶讀數記錄，而文書人員則須履行更多有關開立和結束帳戶、發單和回應客戶要求的職務。結果，在推行客戶系統後，這些職系所減省職位的實際數目較原本預計的數目為少。

(ii) 數據輸入工作量增加

客戶系統較精簡和自動化運作有助減輕輸入重複數據、人手存檔和檢索方面的工作。為達到這個目標，有關資料須有系統地加上索引和有條理地輸入客戶系統內。新客戶系統的雙語特徵(與主要以英語運作的舊系統比較)亦使有關人員須執行較多的數據輸入工作。為確保數據的準確性和保安，有關人員須執行更多核對輸入數據的工作；此外，以口頭或書面方式與客戶聯絡的次數亦須增加，以核實帳務資料。

(iii) 運作更為精細

作為提供「一站式」服務的綜合系統，客戶系統須有精細的系統功能，以處理各式各樣的資料和系統查詢，對使用該系統的文書人員的需求較預期為高。抄錶員亦須在電子手帳內操作更多屏幕，進行更多數據輸入工作，以確保水錶讀數準確。

(iv) 減省外勤人員的人手

客戶系統改良了業務流程，在編排和派員上門處理供水故障投訴方面提高效率及改善有關的協調工作。因此，我們可以減省外勤人員人手，以及現時可更有效率和有效地調配外勤人員執行工作定單及實地視察的職務。在引入一站式網上服務後，文書人員能處理大部分查詢及服務，包括預約服務和

查詢技術工程的進度，從而減輕外勤人員例如用戶服務督察、技工和工人的工作量。

(v) **避免人手超額**

一如上文所述，水費帳戶數目增加及客戶系統運作的實際工作流程使我們須保留一些文書人員職位。在制訂有關的修訂減省人手計劃時，水務署亦已考慮署內在職文書人員的編制和預計日後的流失情況。大部分獲保留的文書人員職位是屬初級的文書助理職位。