

# 財務委員會討論文件

2000年4月28日

## 基本工程儲備基金

### 總目 708 – 非經常資助金及主要系統設備

政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

新分目「環境及清潔問題綜合電話查詢中心」

請各委員批准開立為數 5,500 萬元的新承擔額，用以設立綜合電話查詢中心，處理有關環境和清潔問題的查詢。

## 問題

政府在電話查詢服務方面的表現，備受市民批評。自去年秋季兩個部門的智能電話查詢中心啓用後，我們已證明採用「電話查詢科技」，確能有效改善這方面的服務。儘管如此，這些服務仍有改善的餘地，包括推出「單一號碼」電話查詢服務。

## 建議

2. 效率促進組專員建議開立為數 5,500 萬元的新承擔額，用以設立跨部門的綜合電話查詢中心，以處理所有有關環境和清潔問題的電話查詢。行政署長支持這項建議。

## 理由

### 現有的電話查詢服務

3. 在本港，電話的使用率極高，電話已成為市民與政府之間的主要溝通渠道。電話查詢處理得當，不但有助政府建立良好的形象，還可

提高市民對政府服務的滿意程度。再者，透過電話處理查詢的平均成本，遠低於面對面的服務，故個人和社會付出的經濟成本亦因而可大幅減少。

4. 我們在 1997 年進行一項調查，結果證實現有的電話查詢服務存在很大問題。最為人詬病的是電話不易接通和電話錯誤轉駁。此外，不少擬撥電查詢的市民往往分不清各個政府部門的職責，要查出正確的查詢電話號碼並不容易。結果，在處理電話查詢或來電者所提出的問題時，往往未能達到應有的效率和效益。

5. 目前，政府部門共設有 900 多條／個「熱線」和「查詢號碼」，其中九成由職員接聽，餘下一成則由交互式話音回應系統處理。由職員接聽的電話中，只有少數接線生是全職處理部門的電話查詢工作，其餘大多數都是兼任性質。即使如此，合計起來，政府仍須動用大量但分散的資源，提供電話查詢服務。資源分散，有礙部門因應常見的投訴而改善服務。此外，部門只能在特定的時間提供電話查詢服務，在人手接替和訓練方面，亦有困難。至於由交互式話音回應系統處理的電話，來電者只須依從系統的指示按鈕，便可不經人手取得簡單的服務。利用交互式話音回應系統處理一般簡單的事項，雖然頗具成效，但不少來電者均投訴很多時會因系統設計欠佳或使用不當而得不到所需協助。

## 改善策略

6. 經研究公營與私營機構現行的最佳做法後，我們採用下述策略，分三期推行政府電話查詢服務改善計劃－

- (a) 制定電話查詢服務的優良服務指引，務求在短期內有所改進；
- (b) 在兩個部門試行「電話查詢科技」；以及
- (c) 設立綜合電話查詢中心。

7. 我們在 1997 年 12 月推行第一期改善計劃，向各部門發出指引，指示職員如何提供效率與效益兼備的電話查詢服務。各部門普遍認為指引有助改善服務。另外，因應來電者的投訴，我們亦對各部門的交互式話音回應系統作適度改善。

附件 1

8. 第二期改善計劃是在水務署和勞工處各設一個智能電話查詢中心，以試行「電話查詢科技」。財務委員會委員在 1998 年 3 月批准撥款，推行試驗計劃。該試驗計劃在去年秋季成功推展，兩個中心現已達到當初定下的大部分目標。有關詳情載於附件 1。以勞工處為例，智能電話查詢中心正式運作後，服務顯著改善，對部門電話查詢服務的投訴已大幅減少 94%。

9. 按照原定策略，我們現正進入第三期改善計劃。在這期計劃內，我們會設立一個綜合電話查詢中心，集中處理某類跨部門事項的電話查詢。如首個綜合電話查詢中心能成功運作，日後便可把新運作模式推廣至其他政府服務。

### 綜合電話查詢中心

10. 綜合電話查詢中心結合電話和資訊科技，為經過充分訓練、負責處理來電的人員提供支援，處理客戶查詢和辦理各項事務。中心能就查詢即時作出回應，在有需要時，還可與部門的有關單位聯絡，進一步回應有關查詢。從公營和私營機構的經驗所得，設立綜合電話查詢中心確能改善服務和減低處理查詢的成本，而外國亦有實例證明，綜合電話查詢中心可跨越傳統上機構之間的界限，讓市民得享「單一號碼」電話查詢服務帶來的方便，從而取得更大的效益。

11. 就政府服務而言，我們認為綜合電話查詢中心會為各有關方面帶來效益如下－

- (a) **市民** — 綜合電話查詢中心會為市民提供方便的服務。市民只需撥一個電話號碼，即有人接聽，迅速就各類查詢給予正確和一致的答覆。此外，市民在查詢時亦無須理會政府的組織架構或分工，可更快得到回應。
- (b) **部門** — 綜合電話查詢中心能使服務水平得到保證、提供實時管理資料、精簡程序，同時亦可減卻部門在電話操作方面的管理工作，使負責電話操作的人員能集中回答客戶的查詢，從而提高服務效率。此外，在處理電話查詢，尤其是那些涉及多個部門和不同職責範圍的問題時，更可減少工作上的重複。

- (c) **政府** — 綜合電話查詢中心能提高生產力，使資源管理更具成效，並為政府服務建立正面的形象。中心提供現成的基本設施和配套，可推廣至新的服務範疇。此外，中心亦能提供統計資料，以便監察查詢服務的效率和調配資源。與設立數個部門電話查詢中心的方案相比，採用綜合電話查詢中心的模式更具成本效益，特別在處理涉及多個部門的問題時，尤見成效。

12. 綜合電話查詢中心的模式可用於處理各類政府服務的電話查詢。我們選擇環境和清潔問題為首個對象，原因如下－

- (a) 市民確實關注這方面的問題；
- (b) 涉及有關問題的電話查詢數字龐大；以及
- (c) 最重要的是，這些問題涉及十個部門的主要工作，對另外六個部門亦有若干影響。

根據可行性研究，擬設立的環境及清潔問題綜合電話查詢中心所處理的查詢和投訴與市民日常生活息息相關，涉及的部門達 16 個。其中一些例子包括空氣、水和噪音污染；危樓、危險招牌、危險斜坡和山坡；食物衛生和防治蟲鼠；行人路、照明設備、氣體和水電裝置損壞等。有關所涉及的問題和部門，詳列於附件 2。

附件 2

### 擬設綜合電話查詢中心的效益

13. 我們預期擬設的綜合電話查詢中心會提高下列三類工作的效率，而有關部門亦可減省開支－

- (a) **前線工作**，即與處理電話查詢直接有關的工作，這些工作會交由綜合電話查詢中心負責；
- (b) **後勤工作**，即處理電話查詢的支援工作(包括告知致電者工作的進度；擬備、查核和審批報告；以及檔案管理工作)，這些工作可予以精簡或交由綜合電話查詢中心負責；以及

- (c) 實地工作，即與跟進電話查詢有關的工作(包括實地視察和發出工作指令等)，在設立綜合電話查詢中心後，我們可以更妥善地協調有關工作，進一步精簡工序。

14. 我們曾就所涉及逾 150 項工序的其中約 80 項進行初步工作重組。根據重組的結果，我們估計現時在 16 個參與計劃部門執行前線工作的人手數目，相等於 160 名全職人員，其中約 90 人負責直接回答或處理電話查詢，餘下 70 人則提供支援服務，包括蒐集資料、記錄電話查詢，以及編製電話查詢報告／統計資料。綜合電話查詢中心全面投入服務後，會接替參與計劃的部門處理電話查詢工作。屆時，上述 160 個職位每年共 76,214,000 元員工開支會逐步變現為節省款項。有關這些節省款項的分項數字載於附件 3。透過重組後勤和實地工作的工序，可進一步減省員工開支。

附件 3

15. 此外，擬設中心亦會為市民和政府帶來重大的無形效益，包括－
- (a) 市民無須理會政府架構，只要撥一個電話號碼便可查詢所有有關環境和清潔的問題；
  - (b) 大部分要求可在首個接觸點獲得處理；
  - (c) 可在一次電話查詢中處理多項要求；
  - (d) 提高處理電話查詢的水準和表現；
  - (e) 減少無法接通和錯誤轉駁電話的次數；
  - (f) 更有效地把問題轉介適當的部門；
  - (g) 有關部門可更有效地處理問題；
  - (h) 全面掌握解決問題的進度；
  - (i) 利用管理資料報告以監察服務效率和調配資源；以及
  - (j) 綜合電話查詢中心的運作模式可適用於其他方面的政府服務。

## 成本效益分析

附件 4 16. 擬設綜合電話查詢中心的成本效益分析載於附件 4。分析結果顯示，由 2007-08 年度(即第七年)起，單是處理電話查詢的前線工作，在員工開支方面的經常節省款項便會超逾綜合電話查詢中心每年的運作開支，超出款額約為 4,349,000 元。這是一個保守的估計，以設立這個中心所需的 92,358,000 元非經常費用計算，還本期約為 21 年。然而，上述的節省款項並未計及第 13 段所述因提高後勤和實地工作效率而減省的大筆開支，又或因推行這項計劃而帶來的重大無形效益。提高效率所減省的開支數額，會在進行這項計劃所需的工序重組工作時得以確定。從私營機構和其他地方公營機構的經驗所得，減去重複和冗餘的工序後，所節省的開支可非常龐大。

## 對財政的影響

### 非經常開支

17. 我們估計設立綜合電話查詢中心所需的非經常費用總額為 92,358,000 萬元，分項數字如下－

	2000-01 千元	2001-02 千元	2002-03 千元	總計 千元
<b>我們須申請開立承擔額的非經常開支</b>				
(a) 硬件	5,600	400	-	6,000
(b) 軟件	11,000	3,900	-	14,900
(c) 電腦場地準備工程 和設施	6,100	-	-	6,100
(d) 與參與計劃部門 聯絡的通訊裝置	1,700	1,700	-	3,400
(e) 發展和推行計劃	3,000	4,500	1,500	9,000
(f) 工序重組	9,000	5,400	1,200	15,600
小計	<b>36,400</b>	<b>15,900</b>	<b>2,700</b>	<b>55,000</b>

	2000-01 千元	2001-02 千元	2002-03 千元	總計 千元
<b>其他非經常費用</b>				
(g) 內部員工開支				
(i) 計劃發展	927	1,235	309	2,471
(ii) 工序重組	14,341	16,605	3,941	34,887
小計	<b>15,268</b>	<b>17,840</b>	<b>4,250</b>	<b>37,358</b>
總計	<b>51,668</b>	<b>33,740</b>	<b>6,950</b>	<b>92,358</b>

18. 關於第 17 段(a)項，600 萬元的費用是用以爲綜合電話查詢中心購置硬件，包括電腦工作站、數據庫伺服器、電話設備(如專用電話交換機、交互式話音回應系統、話音記錄器和牆上顯示板)、數據通訊設備和其他周邊設備。

19. 關於第 17 段(b)項，1,490 萬元的費用是用以爲綜合電話查詢中心購置顧客聯絡管理、工作流程管理、資料庫和工作編排等方面的應用系統軟件，以及僱用有關供應商提供支援服務。

20. 關於第 17 段(c)項，610 萬元的費用是用以爲設立綜合電話查詢中心進行電腦場地準備工程，估計中心的面積爲 800 平方米。

21. 關於第 17 段(d)項，340 萬元的費用是用以裝設數據通訊鏈路，供電話查詢中心與 16 個參與計劃部門聯絡。這方面的費用包括路由器、適配器和個人電腦的費用，以及通訊線路的首年租用費。

22. 關於第 17 段(e)項，900 萬元的費用是用以聘用外間人員，負責新系統的計劃管理和整體設計。我們需要在整個爲期兩年的推行期內聘用一名計劃經理，而發展綜合電話查詢中心和電話系統的工作，以及資訊科技的應用則各需兩個顧問工作年。按照市場一般的收費估計，計劃經理／顧問每個工作年的薪酬爲 150 萬元。

23. 關於第 17 段(f)項，1,560 萬元的費用是用以僱用服務，爲 16 個參與計劃部門重組處理電話查詢的所有工作程序。由於擬設系統的運作模式與現有模式截然不同，我們會進行全面的工序重組工作，而綜合電話查詢中心則會按每一工序重組的進度分期推展。工序重組工作

涉及檢討和重新設計跨部門工序、確定綜合電話查詢中心和個別部門的職責，以及就修訂的工序制定支援機制。此外，這項工作亦會找出可增加效益和提高效率之處，以及蒐集資料用以設計綜合電話查詢中心。鑑於涉及的工作繁重和複雜，我們須聘用一名工序重組總監，在為期兩年的推行期內負責整項工作的整體統籌事宜；並在兩年推行期內的首年和第二年分別聘請六名和兩名顧問出任組長。按照市場一般的收費估計，工序重組總監的薪酬為每年 300 萬元，而顧問每個工作年的薪酬則為 120 萬元。

24. 關於第 17 段(g)(i)項，2,471,000 元的費用是首長級丙級政務官一個人工作年的員工開支。效率促進組會調配一名首長級丙級政務官出任計劃總監，監督計劃的推行。

25. 關於第 17 段(g)(ii)項，34,887,000 元的費用是內部支援人手 37 個人工作年的員工開支；有關人員須參與計劃的發展和工序重組工作。該等人手包括總管理參議主任兩個人工作年、高級管理參議主任八個人工作年、一級／二級管理參議主任 16 個人工作年、總行政主任兩個人工作年和高級行政主任九個人工作年。管理參議署和 16 個參與計劃部門會重行調配內部人手以應所需。我們預期第 23 段所述的工序重組總監會領導多組外聘顧問和內部人員，進行全面的工序重組研究。外聘顧問會負責制定工序重組的方法、確保品質受到管制，以及把有關技術授予內部人員組成的小組。這些內部人員會是進行實際工序重組研究的主要人手。工序重組總監直屬上文第 24 段所述的計劃總監，全權負責整項工序重組工作。

## 經常開支

26. 我們估計所涉及的經常開支和費用如下－

	第 0 年 2000-01 千元	第 1 年 2001-02 千元	第 2 年 2002-03 千元	第 3 年 2003-04 千元	第 4 年 2004-05 千元	第 5 年 2005-06 千元	第 6 年 2006-07 千元	第 7 年 2007-08 千元
(a) 系統的維修保養	-	-	2,200	3,600	3,600	3,600	3,600	3,600
(b) 辦公地方	400	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600	1,600
(c) 電話查詢中心人手	3,557	44,636	65,473	63,853	63,853	63,853	63,853	63,853
(d) 工序重組	-	-	-	2,812	2,812	2,812	2,812	2,812
<b>經常開支總額</b>	<b>3,957</b>	<b>46,236</b>	<b>69,273</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>



27. 關於第 26 段(a)項，360 萬元的每年開支是用以支付硬件和軟件的維修保養費用和通訊線路的租用費。首 12 個月免費保養期屆滿後，我們須在 2002-03 年度(即第二年)起繳付維修保養費用。

28. 關於第 26 段(b)項，160 萬元的每年開支是用以支付綜合電話查詢中心辦公地方的費用，包括辦公室租金和有關開支。政府產業署會運用署內現有資源應付這筆開支。

29. 關於第 26 段(c)項，65,473,000 元的每年開支是電話查詢中心人手方面的費用總額。這筆數額是根據下述各項計算得出—

(a) 根據每年的估計工作量(接聽 679 000 個來電和打出 590 000 個電話)計算，綜合電話查詢中心在 2002-03 年度全面運作後，我們需要 56 個座位，供電話查詢中心服務員在最繁忙的更次處理該中心的工作。

(b) 鑑於綜合電話查詢中心全日 24 小時(分三班)運作，加上需要人手處理行政工作和提供支援服務，故編制方面共需 200 名員工，當中包括七名管理人員、十名技術和支援人員、13 名電話查詢中心組長和 170 名電話查詢中心服務員。按職級和更次劃分的電話查詢中心人手分項數字載於附件 5。這些人員會在 2001 年年初起分期派往電話查詢中心工作，到 2002-03 年度，將會全數到任。

(c) 我們會靈活調配按非公務員聘用條款受聘的人員，以提高效率。為免前線工作交由該中心負責後出現超額人員的問題，現時在參與計劃部門處理電話查詢的助理文書主任屆時多出的人手，會在接受再培訓後，調往中心出任服務員。我們會繼續檢討該中心的人手情況，並因應運作經驗作出適當的調動。

附件 5

附件 6 電話查詢中心員工開支的計算詳情載於附件 6。

30. 關於第 26 段(d)項，2,812,000 元的每年開支是一個高級管理參議主任和三個一級／二級管理參議主任職位的員工開支。出任這些職位的人員須進行持續的工序重組工作，以確保綜合電話查詢中心的運作得以不斷改善。管理參議署會重行調配內部人手以應所需。

## 推行計劃

31. 我們擬按照下述時間表推行這項計劃－

工作	預定完成日期
招標	2000 年 5 月
審批標書	2000 年 7 月
批出合約	2000 年 8 月
電話查詢中心的設計工作	2000 年 10 月
電腦場地準備工程	2000 年 12 月
安裝、測試、訓練和試行運作	2001 年 2 月
電話查詢中心開始運作	2001 年年中
計劃全面推行	2002 年年中

32. 我們預計綜合電話查詢中心會在 2001 年年中或之前啓用，提供部分服務；到 2002 年年中會全面運作。我們認為，如參與計劃的部門所接獲的全部電話查詢中，有 70% 以上涉及環境和清潔問題，則該部門的整項電話查詢服務應交由綜合電話查詢中心處理。我們會裝設通訊鏈路，供電話查詢中心與參與計劃部門聯絡，以便採取跟進行動和更新資料。

## 背景資料

33. 1998 年 3 月 27 日，財務委員會委員經審議 FCR(97-98)110 號文件後，批准開立為數 19,892,000 元的新承擔額，試行在水務署和勞工處各設一個智能電話查詢中心。

34. 1998 年，我們就設立一個綜合電話查詢中心以處理有關環境和清潔問題查詢的建議，進行可行性研究。該項研究確定涉及 16 個政府部門共 150 多項有關上述範疇的問題可交由擬設的綜合電話查詢中心處理。

35. 我們在 2000 年 4 月 17 日諮詢立法會公務員及資助機構員工事務委員會。議員不反對建議，但要求我們考慮盡量調派更多公務員往綜合電話查詢中心工作；如須增聘人手，應按公務員條款聘用。我們已考慮這些意見，並在本文件適當的地方反映我們的立場。

-----

政務司司長辦公室及財政司司長辦公室  
效率促進組  
2000 年 4 月

## 水務署和勞工處的智能電話查詢中心的服務表現

	設立智能 電話查詢中心 前的服務表現	FCR(97-98)110 號文件所訂 的目標	現行表現 (2000年 2月)	成效
(a) 接駁至交互式話音回應系統的成功率				
水務署	97%	99%	100%	超越目標
勞工處	93%	99%	99%	達到目標
(b) 接駁至接線生的成功率				
水務署	76%	90%	96%	超越目標
勞工處	31%	51%	84%	超越目標
(c) 接駁至接線生所需的平均輪候時間				
水務署	54 秒	15 秒	23 秒	未達目標
勞工處	112 秒	81 秒	19 秒	超越目標
(d) 接線生處理查詢所需的平均時間				
水務署	4 分鐘	3.4 分鐘	3.1 分鐘	超越目標
勞工處	3.5 分鐘	3.3 分鐘	2.5 分鐘	超越目標

## 處理環境和清潔問題的部門及所處理的問題

## 接獲大量電話查詢有關環境和清潔問題的部門

- 漁農自然護理署
  - 流浪狗隻
  - 郊野公園和批發市場的清潔和安全問題
- 屋宇署
  - 危樓
  - 危險廣告招牌
  - 影響市民的建築工程
- 土木工程署
  - 危險斜坡／護土牆
  - 修葺斜坡的責任
- 渠務署
  - 污水渠或雨水渠淤塞
  - 水浸
- 機電工程署
  - 交通燈失靈
  - 行人天橋／隧道的照明設備損壞
  - 不安全／非法的電力和氣體裝置
  - 氣體泄漏
- 環境保護署
  - 空氣污染
  - 噪音污染
  - 水污染
  - 車輛噴出黑煙
- 食物環境衛生署
  - 公共地方的垃圾／污水
  - 小販
  - 防治蟲鼠
  - 冷氣機滴水
  - 食物衛生
- 路政署
  - 欄杆損毀／不足
  - 沙井／掩蓋損毀
  - 路燈損壞
  - 行車道狀況
  - 道路工程
- 康樂及文化事務署
  - 遊樂場設計欠佳／設施損毀
  - 公園和游泳池的衛生情況
- 水務署
  - 水管爆裂／漏水
  - 水錶位漏水
  - 食水變黃
  - 天花／牆身滲水

## 接獲少量電話查詢有關環境和清潔問題的部門

- 消防處
  - 消防安全裝置或防煙門損壞
  - 天台出口上鎖
  - 危險品的貯存和運送
- 民政事務總署
  - 民政事務總署管理的行人路
  - 大廈管理問題
- 香港警務處
  - 非緊急並交由其他部門處理的問題
- 房屋署
  - 公共屋邨的環境和清潔問題
- 海事處
  - 港口安全
  - 污染控制
- 運輸署
  - 路標
  - 交通燈失靈
  - 隧道／巴士總站的空氣質素

## 參與計劃部門移交處理電話查詢的工作後預計可節省的款額

節省款額	2000-01 第 0 年		2001-02 第 1 年		2002-03 第 2 年		2003-04 第 3 年		2004-05 第 4 年		2005-06 第 5 年		2006-07 第 6 年		2007-08 第 7 年	
	千元	職位	千元	職位	千元	職位	千元	職位	千元	職位	千元	職位	千元	職位	千元	職位
前線工作(處理電話查詢)註 1	—	—	16,454	50	29,618	90	29,618	90	29,618	90	29,618	90	29,618	90	29,618	90
前線工作(支援服務) 註 2	—	—	—	—	—	—	6,657	10	19,970	30	26,626	40	33,283	50	46,596	70
<b>總計</b>	—	—	<b>16,454</b>	<b>50</b>	<b>29,618</b>	<b>90</b>	<b>36,275</b>	<b>100</b>	<b>49,588</b>	<b>120</b>	<b>56,244</b>	<b>130</b>	<b>62,901</b>	<b>140</b>	<b>76,214</b>	<b>160</b>

註 1：處理電話查詢工作包括接聽和登記電話查詢、編製電話查詢記錄，以及致電來電者查詢更多有關資料。

處理電話查詢工作的員工開支節省款額是以每個助理文書主任職位每年節省 329,088 元計算。

註 2：支援服務包括所有有關查詢個案的檔案處理工作。

提供支援服務的員工開支節省款額是以每個工程督察職位每年節省 665,652 元計算。

註 3：在每個財政年度所減省的職位數目是按年遞減的總數。

## 擬設綜合電話查詢中心的成本效益分析

## 現金流量

	第 0 年 2000-01 (千元)	第 1 年 2001-02 (千元)	第 2 年 2002-03 (千元)	第 3 年 2003-04 (千元)	第 4 年 2004-05 (千元)	第 5 年 2005-06 (千元)	第 6 年 2006-07 (千元)	第 7 年 2007-08 (千元)	總計 (千元)
<b>費用</b>									
<b>非經常</b>									
開支	36,400	15,900	2,700	0	0	0	0	0	55,000
員工開支	15,268	17,840	4,250	0	0	0	0	0	37,358
小計	<b>51,668</b>	<b>33,740</b>	<b>6,950</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>92,358</b>
<b>經常</b>									
開支	400	1,600	3,800	5,200	5,200	5,200	5,200	5,200	31,800
員工開支	3,557	44,636	65,473	66,665	66,665	66,665	66,665	66,665	446,991
小計	<b>3,957</b>	<b>46,236</b>	<b>69,273</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>478,791</b>
<b>費用總額</b>	<b>55,625</b>	<b>79,976</b>	<b>76,223</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>71,865</b>	<b>571,149</b>
前線工作 所節省的款項(註)	0	16,454	29,618	36,275	49,588	56,244	62,901	76,214	327,294
節省款項淨額(註)	(55,625)	(63,522)	(46,605)	(35,590)	(22,277)	(15,621)	(8,964)	4,349	(243,855)
累積節省款項 淨額(註)	(55,625)	(119,147)	(165,752)	(201,342)	(223,619)	(239,240)	(248,204)	(243,855)	

註：節省款額並未計及第 13 段所述因提高後勤和實地工作效率而進一步減省的開支。

## 擬設綜合電話查詢中心的人手需求

人手類別	第 0 年 2000-01	第 1 年 2001-02	第 2 年 <sup>#</sup> 2002-03	第 3 年 2003-04	第 4 年 2004-05	第 5 年 2005-06	第 6 年 2006-07	第 7 年 2007-08
管理人員	7	7	7	7	7	7	7	7
輔助人員	10	10	10	10	10	10	10	10
組長 <sup>#</sup>	2	8	13	13	13	13	13	13
電話查詢中心服務員 <sup>#</sup>								
公務員	20	80	120	100	100	100	100	100
合約人員 <sup>†</sup>	20	26	50	70	70	70	70	70
小計	40	106	170	170	170	170	170	170
<b>總計</b>	<b>59</b>	<b>131</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>

註：

<sup>#</sup> 到 2002-03 年度，組長和電話查詢中心服務員會全數到任。

<sup>†</sup> 我們聘請合約人員，以便可作出靈活的人手調配。本文件所列出的公務員和合約人員數目，只用作計算用途。實際的安排會以下述基本原則為根據：

- － 不會因推行這項計劃而出現超額人員。
- － 盡量安排在參與計劃部門處理電話查詢的公務員於接受再培訓後，到綜合電話查詢中心工作。
- － 我們會繼續檢討綜合電話查詢中心的整體人手情況。



有關人手的分項數字如下－

**(a) 管理人員(合約人員)**

職級	數目
總經理	1
經理	3
行政助理	3
<b>總計：</b>	<b>7</b>

**(b) 輔助人員(合約人員)**

職級	數目
訓練主任	1
技術主任	4
質素保證主任	1
文書和秘書	4
<b>總計：</b>	<b>10</b>

**(c) 組長和電話查詢中心服務員**

組長和電話查詢中心服務員的人手編制總額為 183 人，計算方法如下－

	數目
<b>I</b> 每班繁忙時段的人手需求 <sup>@</sup>	
早班(上午八時至下午四時)	56
中班(下午四時至午夜十二時)	39
夜班(午夜十二時至上午八時)	6
總計(繁忙時間)	101
<b>II</b> +計及需全年 365 天運作而作出的調整(I x 1.5)	152
<b>III</b> +計及需處理非接聽電話的工作而作出的調整(II x 1.1)	167
<b>IV</b> +計及編更方面的限制而作出的調整(III x 1.1)	183

<sup>@</sup> 根據每年接聽／打出 120 萬個電話的預計工作量計算得出。  
人手需求的計算方法如下：以業內標準(即厄蘭格通話量單位)為根據，並  
假設

- 每個電話的通話時間平均為 6 分鐘
- 80%的電話在 12 秒內接聽

擬設綜合電話查詢中心的員工開支分項數字

人員類別	2000-01* 第 0 年		2001-02 第 1 年		2002-03 第 2 年		2003-04 第 3 年		2004-05 第 4 年		2005-06 第 5 年		2006-07 第 6 年		2007-08 第 7 年	
	千元	數目	千元	數目	千元	數目	千元	數目	千元	數目	千元	數目	千元	數目	千元	數目
管理人員	874	7	5,244	7	5,244	7	5,244	7	5,244	7	5,244	7	5,244	7	5,244	7
輔助人員	644	10	3,864	10	3,864	10	3,864	10	3,864	10	3,864	10	3,864	10	3,864	10
組長 <sup>@</sup>	115	2	2,760	8	4,485	13	4,485	13	4,485	13	4,485	13	4,485	13	4,485	13
服務員 <sup>^</sup>																
公務員	1,097	20	26,320	80	39,480	120	32,900	100	32,900	100	32,900	100	32,900	100	32,900	100
合約人員	827	20	6,448	26	12,400	50	17,360	70	17,360	70	17,360	70	17,360	70	17,360	70
<b>總計</b>	<b>3,557</b>	<b>59</b>	<b>44,636</b>	<b>131</b>	<b>65,473</b>	<b>200</b>	<b>63,853</b>	<b>200</b>	<b>63,853</b>	<b>200</b>	<b>63,853</b>	<b>200</b>	<b>63,853</b>	<b>200</b>	<b>63,853</b>	<b>200</b>

建議負責綜合電話查詢中心運作的管理人員包括

職級	數目	年薪 (千元)	經調整後的員工開支# (千元)	薪金總額 (千元)
總經理	1	960	1,104	1,104
經理	3	720	828	2,484
行政助理	3	480	552	1,656
<b>總計</b>	<b>7</b>			<b>5,244</b>

擬聘輔助人員包括

職級	數目	年薪 (千元)	經調整後的員工開支# (千元)	薪金總額 (千元)
培訓主任	1	480	552	552
技術主任	4	420	483	1,932
質素保證主任	1	480	552	552
文員和秘書	4	180	207	828
<b>總計</b>	<b>10</b>			<b>3,864</b>

組長<sup>@</sup>和電話查詢中心服務員<sup>^</sup>的員工開支計算方法如下

職級	年薪 (千元)	經調整後的員工開支# (千元)
組長	300	345
電話查詢中心服務員		
— 公務員	—	329
— 合約人員	216	248

註

\* 2000-01 年度只需撥款以供兩個月的所需。

@ 到 2002-03 年度，所需的組長數目為 13 人，所需的人手會全數到任。

<sup>^</sup> 到 2002-03 年度，所需的電話查詢中心服務員數目為 170 人，所需的人手會全數到任。電話查詢中心服務員會由公務員和合約人員出任。

# 經調整後的員工開支包括附加的 15% 年薪，以計及間接費用和附帶福利開支。以出任電話查詢中心服務員職位的公務員而言，經調整後的員工開支相等於一名助理文書主任的每年平均員工開支總額(包括薪金和附帶福利開支)。