

立法會財經事務委員會

有關機電工程營運基金業績的參考文件

目的

這份文件旨在向各委員提供有關機電工程營運基金的業績，包括競爭能力及營運前景等參考資料。

背景

2. 機電工程營運基金於 1996 年 8 月成立，旨在改善服務質素及提高生產力。當時，並預定於營運基金成立三年後便推行解除各政府部門必須使用機電工程營運基金服務的約束，目的是要讓客戶有權選擇最能提供物有所值服務的機構。庫務局去年向所有用戶部門頒布的開放市場計劃，分四個階段在三年內推行。第一階段於 1999 年 8 月 1 日開始，讓九個客戶可自由選擇保留機電工程營運基金的服務，或轉用其他服務提供者，以切合其全部或部分機電服務的需要。該九個客戶，佔機電工程營運基金總營業額約 25%。

機電工程營運基金的業績

3. 機電工程營運基金自成立以來，不斷改善其營運及服務，並為推行解除部門必須使用該營運基金服務的約束作好準備。過去三年，機電工程營運基金特別在提高服務質素及生產力、加強顧客服務、控制成本及注意定價的競爭力等方面，取得令人滿意的改進。

4. 為了迎合客戶的個別需要，機電工程營運基金與客戶在擬備業務水平協議時，均在有關協議內列明與各用戶所議定的表現衡量指標。表現衡量指標一般包括設備/系統的可用情況、對故障報告的回應時間、修理所需時間等等。

5. 過去三年，機電工程營運基金透過重組架構、實施精簡業務流程及其他改善措施，已達致 15%的累積生產力增益。此外，員工廣泛地參與工作改善小組及業務流程改善小組的工作，亦成功地令機電工程營運基金的生產力不斷提高。

6. 經過了三年半營運基金模式的運作，機電工程營運基金的營業額雖有 16%增長，員工數目反而減少了 6%。機電工程營運基金並且贏得由香港服務業聯盟及香港生產力促進局聯合主辦的 1998 年度香港工業獎：『生產力獎』，這足以證明它在生產力方面所取得的成就。

7. 爲了與視爲商業伙伴的客戶分享在生產力方面的增益，機電工程營運基金已連續三年，每年給予客戶 5% 的實質減價。該營運基金在提高生產力方面的承諾，更超越政府資源增值計劃上所作的要求。

8. 機電工程營運基金悉力推行全面的品質管理，令服務不斷改善以滿足客戶。時至今日，它所有的營業單位均已取得 ISO 9000 品質管理系統認證，而機電工程營運基金更是首個獲得 ISO 9001 企業證書的政府部門。這些都足以證明，機電工程營運基金即使與業界比較，在服務質素方面亦不遑多讓。

競爭力

9. 主動與客戶建立長遠關係和留住客戶的計劃，對維持客戶數目及業務的穩定性，實屬不可或缺。因此，機電工程營運基金藉着與客戶舉行工作研討會、高層研討會、定期及特別聯絡會議等，促進與客戶的雙向溝通，向客戶提供所需的技術和業務解決方案，並與現有客戶建立長遠的伙伴關係。

10. 隨着開放市場計劃的實施，以及部分客戶將業務外判，機電工程營運基金的一部分現有業務或會流失，但現有業務的增長和新業務的開拓應足以彌補流失部份有餘。取得業務增長的關鍵，是機電工程營運基金必須證明其服務質素和成本效益均具競爭力。

11. 一直以來，機電工程營運基金亦有就其價格和作業方式進行基準比較，據蒐集得到的資料顯示，營運基金目前大致與市場上的主要服務提供者不相伯仲，其中以服務可靠性、專門技術的範圍和深度、獨立專業判斷和問責性等方面尤其卓越；雖則在服務質素和成本效益等方面，仍可作進一步改善。

12. 機電工程營運基金透過參加公營機構工程的公開投標計劃，積極發掘業務機會。去年，該營運基金所提交的14份標書，有九份中標。即使一些未能中標的工程，據悉機電工程營運基金所出的價格仍屬最低之列。這證明該營運基金的服務一般來說具有競爭力。

財政上的可行性

13. 除保持現有客戶的策略外，機電工程營運基金亦繼續發掘和拓展新業務機會。這樣做不僅爲了彌補可能流失的現有業務，同時亦爲促進業務增長。新業務範圍包括新落成的政府建築物、文化和休憩設施、學校、衛生服務等。此外，爲了配合機電工程營運基金對環保和可持續發展的承諾，該營運基金會進一步拓展包括能源管理、設施管理、室內空氣質素測量和改善等新業務。

14. 鑑於開放第一階段的市場計劃僅於五個月前實施，於現階段就該計劃對營運基金的長遠影響作出結論，未免言之過早。不過，根據最近的評估，雖然在部分業務範疇預計會有短期的波動，機電工程營運基金的整體業務在未來三年仍會有淨增長，而估計中長期業務前景，會相對穩定。

員工關係和訓練

15. 自機電工程營運基金成立以來，員工關係在各方面均續有改善。員工對轉變和改善措施的反應，愈見積極。機電工程營運基金最重要的資產，是其具備專門技術、有多方面才能、經驗豐富的專業人員。因此，營運基金將繼續確保員工掌握最新的科技發展，從而保持其競爭力，同時把前線員工訓練為一支真正以客為本，具備綜合技能的工作隊伍。營運基金亦會繼續推廣團隊精神，提倡學習文化，鼓勵不同工程界別的員工緊密合作，為客戶提供優質的壹站式服務。

16. 我們亦會繼續舉辦客戶服務和管理訓練課程，以便員工作好準備，迎接日後的挑戰。這些措施可讓機電工程營運基金有效率及有成效地重新調配人手和資源。當市場全面開放後，由於所有客戶都可隨意選用其他服務供應者，可能引致各業務範疇的工作量出現波動。這時，上述對員工的訓練將會更形重要。

庫務局及工務局

2000年2月10日