

## 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

接獲大量電話查詢涉及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
  - 有關行車道狀況的問題
  - 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

接獲少量電話查詢涉及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
  - 危險品貯存和運送問題
- 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

參與計劃的部門移交處理電話查詢的工作後預計可節省的款額  
(百萬元)

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	
	百萬元	職位	百萬元	職位	百萬元	職位	百萬元	職位	百萬元	職位	百萬元	職位	百萬元	職位	百萬元	職位
前線工作(處理電話查詢)註 1	0.0	0	16.5	50	29.6	90	29.6	90	29.6	90	29.6	90	29.6	90	29.6	90
前線工作(支援服務) 註 2	0.0	0	0.0	0	0.0	0	6.7	10	20.0	30	26.6	40	33.3	50	46.6	70
總計	0.0	0	16.5	50	29.6	90	36.3	100	49.6	120	56.2	130	62.9	140	76.2	160

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。

擬設綜合電話查詢中心的成本效益分析  
(百萬元)

項目	參考	第 0 年 2000-01	第 1 年 2001-02	第 2 年 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
非經常費用總額	第 17 段	51.70	33.70	7.0	-	-	-	-	-
經常開支總額	第 26 段	3.95	46.23	69.27	71.85	71.85	70.64	69.42	68.61
前線工作所節省的款額	附件 3	0.00	16.50	29.60	36.30	49.60	56.20	62.90	76.20

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

管理人員(合約人員)

職級	數目	年薪 (百萬元)	經調整後的 員工開支# (百萬元)	薪金總額 (百萬元)
總經理	1	0.96	1.10	1.10
經理	3	0.72	0.83	2.48
行政助理	3	0.48	0.55	1.66
總計	7			5.24

輔助人員(合約人員)

職級	數目	年薪 (百萬元)	經調整後的 員工開支# (百萬元)	薪金總額 (百萬元)
訓練主任	1	0.48	0.55	0.55
技術主任	4	0.42	0.48	1.93
質素保證主任	1	0.48	0.55	0.55
文員和秘書	4	0.18	0.21	0.83
總計	10			3.86

# 包括強制性公積金和其他間接費用

所需的電話查詢中心服務員數目

	服務員數目
I 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
繁忙時間的人手總數	101
II +計及需全年 365 天運作而作出的調整(I x 1.5)	152
III +計及需處理非接聽電話的工作而作出的調整(II x 1.1)	167
IV +計及編更方面的限制而作出的調整(III x 1.1)	183

<sup>®</sup> 根據每年處理 120 萬個電話查詢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，以及 80% 的電話在 12 秒內接聽。

擬設綜合電話查詢中心的人手需求分項數字

人手類別	第 0 年 2000-01	第 1 年 2001-02	第 2 年 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
電話查詢中心服務員#								
公務員	20	80	120	100	100	85	70	60
合約人員	22	34	63	83	83	98	113	123
服務員總數	42	114	183	183	183	183	183	183
人手總數	59	131	200	200	200	200	200	200

# 到 2002-03 年度，所需的電話查詢中心服務員會全數到任。

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	
	百萬元	數目	百萬元	數目	百萬元	數目	百萬元	數目	百萬元	數目	百萬元	數目	百萬元	數目	百萬元	數目
管理人員	0.87	7	5.24	7	5.24	7	5.24	7	5.24	7	5.24	7	5.24	7	5.24	7
輔助人員	0.64	10	3.86	10	3.86	10	3.86	10	3.86	10	3.86	10	3.86	10	3.86	10
組長	0.12	2	2.76	8	4.49	13	4.49	13	4.49	13	4.49	13	4.49	13	4.49	13
服務員	1.92	40	32.77	106	51.88	170	50.26	170	50.26	170	49.05	170	47.83	170	47.02	170
總計	3.55	59	44.63	131	65.47	200	63.85	200	63.85	200	62.64	200	61.42	200	60.61	200

註：\*2000-01 年度只需撥款以供兩個月的所需

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 (百萬元)	經調整後的員工開支 (百萬元)	薪金總額 (百萬元)
總經理	1	0.96	1.10	1.10
經理	3	0.72	0.83	2.48
行政助理	3	0.48	0.55	1.66
總計	7			5.24

擬聘輔助人員包括

職級	數目	年薪 (百萬元)	經調整後的員工開支 (百萬元)	薪金總額 (百萬元)
培訓主任	1	0.48	0.55	0.55
技術主任	4	0.42	0.48	1.93
質素保證主任	1	0.48	0.55	0.55
文員和秘書	4	0.18	0.21	0.83
總計	10			3.86

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



年度	職級	數目	年薪 (百萬元)	經調整後的員工開支 (百萬元)	薪金總額 (百萬元)
2000-01	組長	2	0.30	0.35	0.69
	服務員(公務員)	20		0.33	6.58
	服務員(合約人員)	20	0.22	0.25	4.96
	總計	42		0.93	12.23
2001-02	組長	8	0.30	0.35	2.76
	服務員(公務員)	80		0.33	26.32
	服務員(合約人員)	26	0.22	0.25	6.45
	總計	114		0.93	35.53
2002-03	組長	13	0.30	0.35	4.49
	服務員(公務員)	120		0.33	39.48
	服務員(合約人員)	50	0.22	0.25	12.40
	總計	183		0.93	56.37
2003-04	組長	13	0.30	0.35	4.49
	服務員(公務員)	100		0.33	32.90
	服務員(合約人員)	70	0.22	0.25	17.36
	總計	183		0.93	54.75
2004-05	組長	13	0.30	0.35	4.49
	服務員(公務員)	100		0.33	32.90
	服務員(合約人員)	70	0.22	0.25	17.36
	總計	183		0.93	54.75
2005-06	組長	13	0.30	0.35	4.49
	服務員(公務員)	85		0.33	29.97
	服務員(合約人員)	85	0.22	0.25	21.08
	總計	183		0.93	53.54

年度	職級	數目	年薪 (百萬元)	經調整後的員工開支 (百萬元)	薪金總額 (百萬元)
2006-07	組長	13	0.30	0.35	4.49
	服務員(公務員)	70		0.33	23.03
	服務員(合約人員)	100	0.22	0.25	24.80
	總計	183		0.93	52.32
2007-08	組長	13	0.30	0.35	4.49
	服務員(公務員)	60		0.33	19.74
	服務員(合約人員)	110	0.22	0.25	27.28
	總計	183		0.93	51.51