

立法會公務員及資助機構員工事務委員會
2005年10月17日會議跟進事項

有關公務員及資助機構員工事務委員會所要求的資料，現提供如下：

服務承諾（項目 5(a)）

大約 93% 的查詢可直接回答市民，其餘則根據效率促進組與個別部門的服務水平協議而跟進，當中主要的服務承諾撮要在附件 1。

查詢及投訴個案性質及所涉部門（項目 5(b)）

自從 2002 年開始運作以來，綜合電話查詢中心共收到超過 424 萬宗查詢及 57 萬宗投訴。個案性質及涉及部門的分類列於附件 2。

員工數目（項目 5(c)）

現時查詢中心有 185 名員工以三更制提供 24 小時電話查詢及投訴服務。其中 16 位非公務員合約員工因其部門的查詢及投訴服務轉往查詢中心而獲查詢中心受聘。

(A) 綜合電話查詢中心所處理的查詢		
所需的跟進行動	負責機構	服務承諾
1. 將市民的查詢在電腦系統作出記錄。	查詢中心	<ul style="list-style-type: none"> 接聽電話後立即進行。
2. 遇上未能解答的查詢，致電予有關部門的負責人員，尋求答案。如未能以電話聯絡上，則以傳真或電郵轉介個案。	查詢中心	<ul style="list-style-type: none"> 一個工作天內致電部門的負責人員。
3. 有關部門負責人員確認收到查詢中心的轉介。	有關的參與部門	<ul style="list-style-type: none"> 在服務水平協議同意的時間內，通常是一至兩個工作天。
4. 負責人員將答覆交查詢中心或直接回覆查詢者並知會查詢中心最新情況。	有關的參與部門 查詢中心	<ul style="list-style-type: none"> 在服務水平協議同意的時間內，因應查詢性質而異，由最短的兩個工作天至最長的廿八個工作天不等。
5. 如查詢中心在指定限期內沒有收到確認或最後回覆，查詢中心會以傳真或電郵將個案提升至更高負責人員。	查詢中心	<ul style="list-style-type: none"> 當所需確認或最後回覆限期屆滿時。

(B) 綜合電話查詢中心所處理的投訴		
所需的跟進行動	負責機構	服務承諾
1. 將市民的投訴在電腦系統作出記錄，並將個案轉交有關部門跟進。	查詢中心	<ul style="list-style-type: none"> 在收到投訴後一個工作天內。
2. 有部門的負責人員確認收到查詢中心的轉介。	有關的參與部門	<ul style="list-style-type: none"> 在服務水平協議同意的時間內，通常是一至兩個工作天。
3. 調查投訴個案及向查詢中心提供中期 / 最後回覆，或直接回覆投訴人並知會查詢中心的最新情況。	有關的參與部門 查詢中心	<ul style="list-style-type: none"> 在服務水平協議同意的時間內。回覆由最短七個工作天至最長二十八個工作天不等。若期間需要時間作出調查，部門會透過中心發出中期回覆。
4. 如在指定限期內沒有收到確認或回覆，查詢中心會以傳真或電郵將個案提升至更高負責人員。	查詢中心	<ul style="list-style-type: none"> 當所需確認或最後回覆限期屆滿時。

查詢個案(類別)統計 (10/2002至9/2005)

類別	簡介	個案總數
勞工	查詢勞工事務，如：終止僱傭合約及假期安排的查詢。	678671
牌照	查詢申請牌照，如：就申請車輛牌照、駕駛執照、電業工程人員的註冊、食肆牌照等查詢。	661719
差餉／地租及租務事宜	查詢差餉／地租及租務事宜，如：差餉帳目結餘、更改繳納人或業主與租客事宜等的查詢。	589437
郵政服務	查詢郵政服務，如：查詢寄往本地或外地的郵費、派遞速度及郵件轉遞服務等。	567813
短期項目	由1823政府熱線代處理查詢服務的一些短期項目，如：持續進修基金及匯豐香港新世紀勁買等。	342853
"1823" 服務熱線	就非參與1823政府熱線的部門查詢，如：人民入境事務處	277153
交通及道路	交通及道路維修查詢，如：就公共運輸、道路設施、道路工程及道路損毀等的查詢。	216642
環境衛生	查詢環境衛生事宜，如：在公眾及私人地方的垃圾、樓宇滴水及滲水等的查詢。	156608
樓宇安全	查詢樓宇安全事宜，如：僭建物，防火設施及樓宇損毀的查詢。	114206
其他	其他並未包括在以上分類的查詢，例如部門活動的詳情，部門的服務承諾，政府設施，開放時間等。	638898
	總計:	4244000

查詢個案(部門)統計 (10/2002至9/2005)

部門	總計
運輸署	743315
勞工處	742210
香港郵政	669468
差餉物業估價署	598765
學生資助辦事處持續進修基金	342373
食物環境衛生署	191649
漁農自然護理署	184357
屋宇署	137318
康樂及文化事務署	136652
機電工程署	121320
路政署	49570
綜合電話查詢中心(查詢1823的服務)	37640
建築署	8304
工業貿易署	1474
海事處	1238
土木工程拓展署	1194
其他部門之查詢	277153
總計:	4244000

投訴個案（類別）統計（10/2002 - 9/2005）

類別	簡介	個案總數
環境衛生	有關衛生問題的投訴，如：在公眾及私人地方的垃圾、樓宇滴水及滲水問題等。	266137
道路及交通	有關交通及道路維修的投訴，如：對公共運輸、道路設施、道路工程及道路損毀的投訴。	171415
樓宇安全	有關樓宇安全的投訴，如：僭建物、防火設施及樓宇損毀的投訴。	35861
政府場地及服務	有關政府場地質素及服務的投訴，場地質素指設施充足度，保養問題等。場地包括公園、圖書館、運動場、露營營地等。服務則包括網頁、部門互動語音系統等。	25544
食物安全	有關食物安全的投訴，如：食物標籤、食物添加劑及食物進口及出口的投訴。	17256
員工及服務	有關對部門員工及服務的投訴。	16360
"1823" 服務熱線	有關對非參與部門的服務投訴。	13486
植物管理	有關植物管理投訴，如：塌樹、樹木過茂及非法筏木的投訴。	10473
斜坡	就人造及自然斜坡的投訴，如：山泥傾瀉及大石滾下的投訴。	3260
牌照	有關牌照的投訴，如：車輛牌照、駕駛執照、電業工程人員註冊及食肆牌照的投訴。	1821
其他	其他並未包括在以上分類的投訴。	8985
	總計:	570598

轉介至部門跟進／調查的投訴個案數目 (10/2002至9/2005)

部門	總計
食物環境衛生署	256898
路政署	137095
漁農自然護理署	43190
運輸署	38092
屋宇署	36677
康樂及文化事務署	28375
機電工程署	4071
香港郵政	3890
綜合電話查詢中心(投訴1823的服務)	1352
土木工程拓展署	840
海事處	827
建築署	821
差餉物業估價署	378
勞工處	291
學生資助辦事處持續進修基金	205
其他部門之投訴	17596
總計:	570598