

財務委員會
審核二〇一二至一三年度開支預算
管制人員的答覆

管制人員：行政署長
第 8 節會議

答覆編號	問題編號	委員姓名	總目	綱領
S-CSO01	S026	潘佩璆	142	效率促進組
S-CSO02	S027	潘佩璆	142	效率促進組
S-CSO03	S028	潘佩璆	142	效率促進組
S-CSO04	S030	潘佩璆	142	政務司司長辦公室 - 行政署
S-CSO05	S029	王國興	142	效率促進組

審核 2012-13 年度
開支預算

答覆編號

S-CS001

問題編號

S026

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室及 分目：
財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

據答覆編號 CSO022，請問政府：

答覆(B)提及部門在接獲 1823 電話中心轉介個案後，平均需時 6.5 天回應，請問有關回應需時個多星期的原因何在；而有關回應是否部門已進行調查後的結果。

提問人： 潘佩璆議員

答覆：

在 2011 年轉介至部門的個案中，90% 為投訴個案。部門平均需時 7 天聯絡投訴人跟進調查或告知調查結果。餘下 10% 的轉介個案為查詢個案，平均回應時間為 2 天。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

19.3.2012

審核 2012-13 年度
開支預算

答覆編號

S-CSO02

問題編號

S027

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室及 分目：
財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

1823 電話中心在收到投訴再轉介個案到有關部門的時間，平均需時多久？

提問人： 潘佩璆議員

答覆：

2011 年，1823 電話中心把投訴個案轉介有關部門的時間平均為 1.5 小時。

簽署： _____
姓名： 麥綺明
職銜： 行政署長
日期： 19.3.2012

審核 2012-13 年度
開支預算

答覆編號

S-CSO03

問題編號

S028

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室及 分目：
財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

據答覆編號 CSO022，請問政府：

答覆(D)指出電話中心員工的流失率多年都達到 1/5 至 1/4，而且趨勢是逐步惡化，作為前線服務市民的地方，當局有否評估過流失率高的原因，並制訂措施降低流失率，增加中心的質素及穩定性，如有，詳情為何，如否，原因為何？

提問人： 潘佩璆議員

答覆：

鑑於電話中心的工作性質，其員工流失率相對較高是可以預見的。過去兩年的流失率上升，主要原因是勞工市場的情況有所改善。雖然流失率上升，但電話中心的平均人手水平、客戶滿意程度和服務表現均全部上升，顯示電話中心在招聘、培訓和裝備員工方面所採取的措施奏效。電話中心以具吸引力的薪酬福利條件、約滿酬金和在續約時提供額外年假來挽留人手，並備有各種員工激勵計劃來獎勵表現出色的員工。

簽署：

姓名：

麥綺明

職銜：

行政署長

日期：

19.3.2012

審核 2012-13 年度
開支預算

答覆編號

S-CS004

問題編號

S030

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室及 分目：
財政司司長辦公室

綱領： (3) 政務司司長辦公室－行政署

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

據答覆編號 CSO037，部門在填補職位空缺、支付假期薪酬、借調往候任行政長官辦公室期間的薪酬、按年增薪額等的這些款項只有 1,410 萬元，但綱領下的撥款增加卻逾億。請問其他的增加款項用於甚麼地方，當中是否包括設立候任行政長官辦公室的款項。如是，有關金額是多少？

提問人： 潘佩璆議員

答覆：

撥款增加亦是由於 2011-12 年度僱用服務和專業費用方面的開支較預期的為少，以及預期一般部門開支將會增加。2012-13 年度，一筆為數 828.9 萬元的撥款已預留作設立候任行政長官辦公室之用。

簽署：

姓名： 麥綺明

職銜： 行政署長

日期： 19.3.2012

管制人員的答覆

總目： 142 政府總部：政務司司長辦公室及 分目：
財政司司長辦公室

綱領： (1) 效率促進組

管制人員： 行政署長

局長： 行政署長

問題：

據答覆編號 CSO034，請問政府：

- (a) 現時 1823 電話中心有 263 個非公務員合約僱員擔任客戶服務主任，處理來電及電郵，但相同工作性質，卻以公務員合約僱用的數目卻只有 1 名電話接線生。當局是否認為電話中心的服務沒有長期需要，又或有其他原因，因而不在于中心招聘公務員的員工；
- (b) 當局會否考慮將表現稱職或服務年資長的非合約僱員轉為公務員，以減少流失率及改善有關服務；
- (c) 當局長遠是否有將電話中心外判的打算。

提問人： 王國興議員

答覆：

- (a) 該名以公務員條款聘用的電話接線生在 2003 年由另一部門轉往電話中心任職，也是唯一留任至今的電話接線生。考慮到工作性質及工作量急劇轉變的因素，僱用全職和兼職的非公務員合約僱員，可更靈活應付不斷轉變的業務需要。長遠來說，當市民更習慣使用互聯網和流動服務後，或會減少依賴電話渠道。
- (b) 不論是非公務員合約僱員還是公務員，1823 員工流失率高，是工作性質使然。2011 年，電話中心行內的員工流失率為 21%。為挽留員工，電話中心已採取多項措施，包括提供具吸引力的薪酬福利條件、約滿酬金和在續約時提供額外年假。我們也推行各項員工激勵計劃，獎勵表現出色的員工。不少表現出色的員工透過公開招聘程序申請督導、培訓和管理階層的職位。
- (c) 我們曾考慮把電話中心的服務外判，並在數年前嘗試僱用外間服務。結果顯示，外判電話中心服務並不可取，故不再推行這個做法。

簽署： _____
姓名： 麥綺明
職銜： 行政署長
日期： 19.3.2012