


綜合電話查詢中心
處理有關環境及清潔事宜




2000年4月17日

香港特別行政區政府
THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

目標

- ◆ 革新電話查詢和處理投訴的支援服務
- ◆ 提高生產力、改善服務、加強問責
- ◆ 創新前線服務
- ◆ 重整後勤工作



THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

電話服務調查結果(1997年)

市民方面

- ◆ 不知應該找誰
- ◆ 太多查詢號碼
- ◆ 電話很難駁通
- ◆ 經常得不到滿意答案



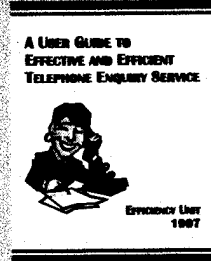
電話服務調查結果(1997年)

部門方面

- ◆ 經常接獲投訴
- ◆ 服務水平參差
- ◆ 在訓練和人手接替方面有困難
- ◆ 缺乏資源，難以改善服務
- ◆ 服務時間有規限

策略

- ◆ 短期 (1997)
 - 制定優良服務指引、改善交互式話音回應系統



- ◆ 中期 (1998-99)
 - 在勞工處和水務署設立智能電話查詢中心，試驗「電話查詢科技」

THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

水務署及勞工處試驗計劃

成功推展，效益顯著
服務表現，明顯改善



	水務處	勞工處
平均處理時間縮短	23%	29%
接駁至接線生的成功率增加	20%	53%
平均輪候時間縮短	57%	83%
投訴數目下降	—	94%

THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

策略

- ◆ 短期 – 制定優良服務指引
改善交互式話音回應系統
- ◆ 中期 – 在勞工處和水務署設立智能電話查詢中心，試驗「電話查詢科技」
- ◆ 長遠 – 綜合電話查詢服務



THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

長遠策略

分流式服務不是最佳方法

- ◆ 成本效益低
- ◆ 一部門一電話號碼，仍嫌過多
- ◆ 不能處理跨部門的問題

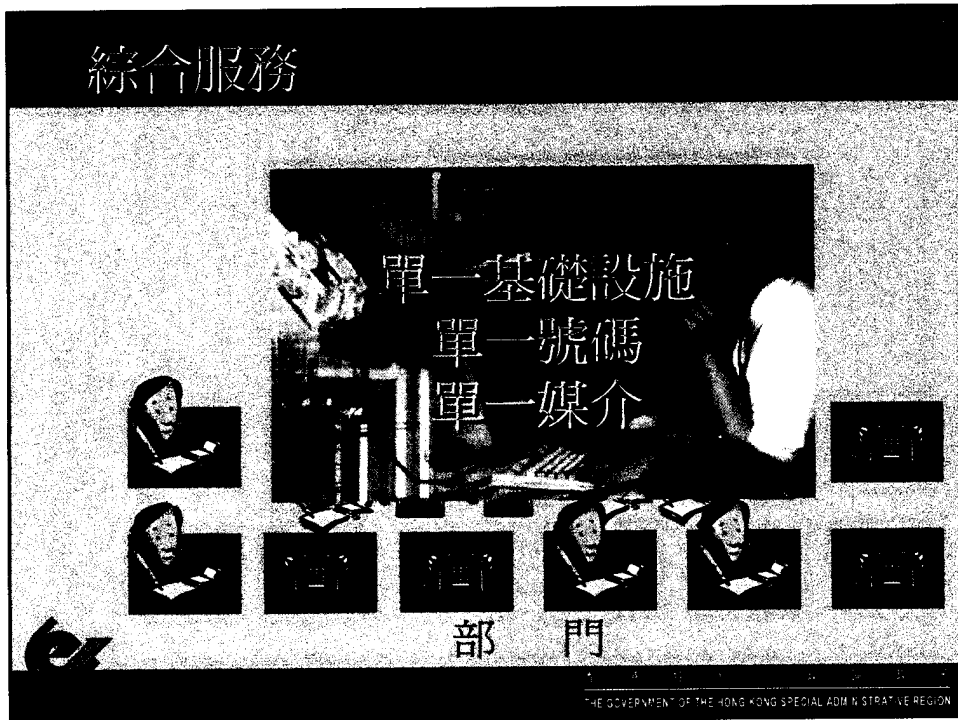


部 門



THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

綜合服務



單一基礎設施
單一號碼
單一媒介

部門

THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

建議試驗服務範疇

處理環境及清潔事宜，範圍涉及

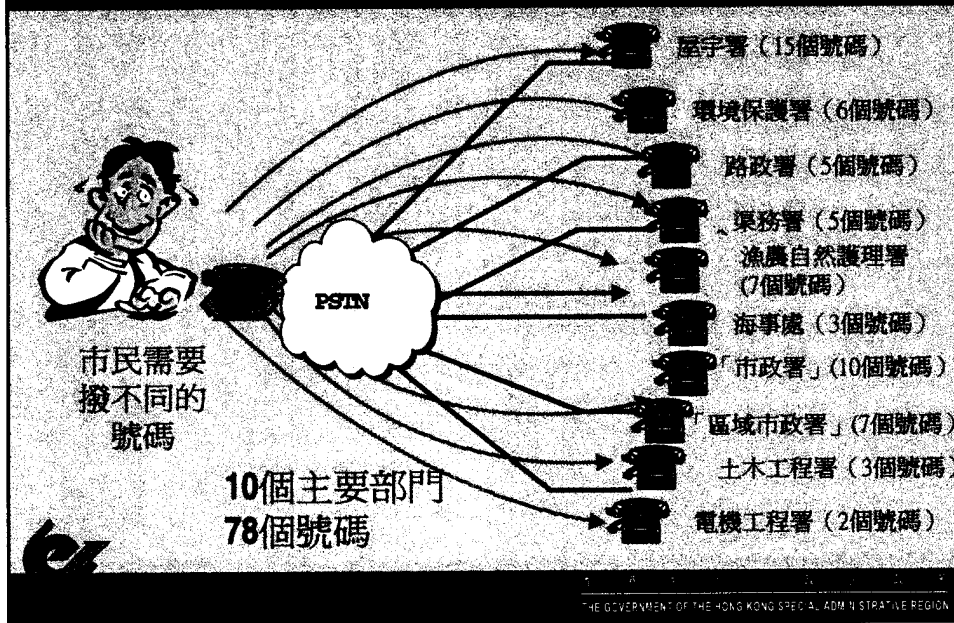
- ◆ 16個部門
- ◆ 超過150個工序

例如：危險斜坡
違例工程
水浸
通路阻塞
水渠淤塞
食物衛生
交通燈故障
等等

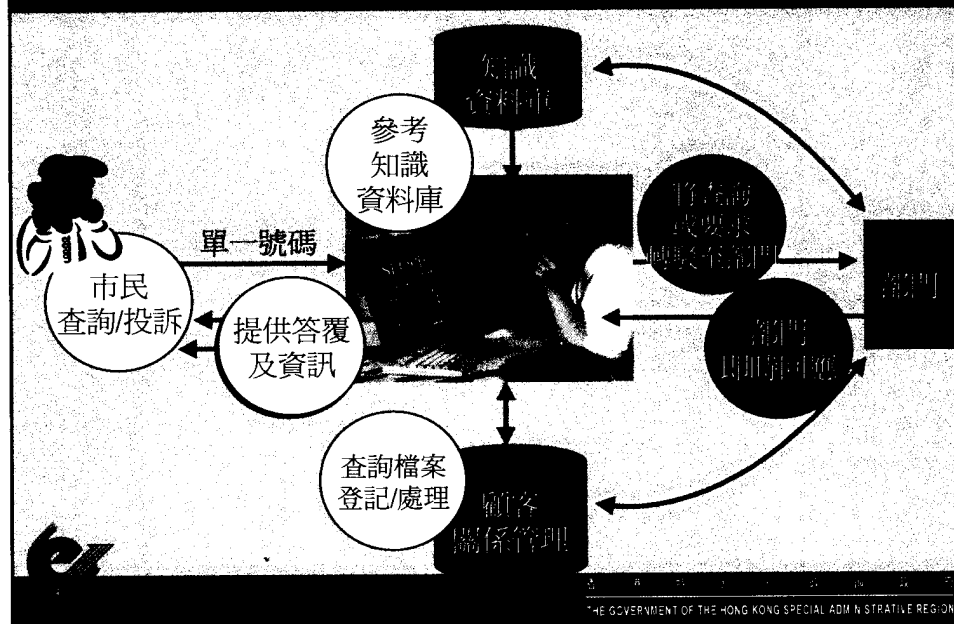


THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

分流式電話查詢



建議綜合查詢電話中心的運作模式



建議綜合查詢電話中心的效益

顧客方面（香港市民）

- ✓ 「一站式服務」，一服務範疇一號碼
- ✓ 無須深入了解政府的架構
- ✓ 可獲較佳的服務



建議綜合查詢電話中心的效益

政府方面

- ✓ 改善的流程可提高生產力
- ✓ 部門可提供穩定的服務水準
- ✓ 有效運用資源



建議綜合查詢電話中心的成本

非經常性開支〔百萬元〕

	總計
系統〔硬件及軟件〕	20.9
電腦場地準備	6.1
參與計劃部門的通訊裝置	3.4
發展和推行計劃	9.0
工序重組	15.6
小計	55.0

其他非經常費用（內部員工開支）〔百萬元〕

計劃發展	2.5
工序重組	34.9
小計	37.4

建議綜合查詢電話中心的人手需求

人手需求	0年	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年
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

- ◆ 推行此計劃不會引致超額人員問題
- ◆ 我們會靈活調配公務員和合約人員
- ◆ 我們會提供訓練和再培訓課程

建議綜合查詢電話中心的人手需求

人手需求	0年	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年
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

可供再調配員工

處理電話查詢	0	50	90	90	90	90	90	90
支援服務	0	0	0	10	30	40	50	70
總計	0	50	90	100	120	130	140	160

THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION

建議時間表

綜合電話查詢中心處理環境及清潔事宜

立法會公務員及資助機構 員工事務委員會	2000年4月17日
立法會財務委員會	2000年4月28日
招標	2000年5月
批出合約	2000年8月
綜合電話查詢中心開始運作	2001年年中
綜合電話查詢中心全面運作	2002年年中

THE GOVERNMENT OF THE HONG KONG SPECIAL ADMINISTRATIVE REGION