二零零四年六月十七日會議
資料文件

立法會人力事務委員會

加強勞工處電話諮詢服務

目的

本文件旨在簡介政府爲加強勞工處電話諮詢服務而採取的措施。

背景

2. 勞工處在一九九九年成立政府首個智能電話中心，就勞工事宜，爲市民提供更方便易用及多元化的電話諮詢服務。該中心透過電腦電話整合系統的支援，爲致電電話熱線 2717 1771 的市民提供－

- 有關各項勞工法例及勞工處服務的預錄訊息及傳真資料，這些資料經過有系統地輯錄，方便來電者選聽不同的選項資料；
- 在辦公時間內與電話諮詢主任通話的選擇；
- 來電者的輪候位置資料，讓他們決定是否選擇使用其他服務；
- 留言功能，供來電者留下口訊，以便勞工處跟進；以及
- 來電轉駁服務，如有需要，來電可經電話諮詢主任轉駁至勞工處有關的辦事處。

3. 截至二零零一年爲止，勞工處透過電話諮詢中心的交互式話音回應系統，全日 24 小時爲市民提供 65 項有關勞工事務的預錄訊息及 72 種表格和資訊。電話諮詢主任接聽的來電數目，由一九九九年的 386 644 個，增至二零零一年的 416 990 個。

4. 在二零零二年年初，爲了應付市民對電話諮詢服務日益增加的需求，勞工處共聘請了 10 名合約僱員，以增加電話諮詢中心的人手，並且把職員在星期六接聽電話的時間延長一小時至下午一時正。在二零零二年，電話諮詢服務主任接聽的來電合共 489 694 個，較二零零一年增加 17%。

5. 現時，市民可透過電話諮詢中心，全日 24 小時隨時選聽 80 項以廣東話、普通話或英語預錄的訊息，了解勞工法例和勞工處提供的服務。市民亦可透過圖文傳真索取 84 種中、英文表格和資訊。他們更可在辦公時間[1]內，選擇與電話諮詢服務主任通話。在二零零三年，電話諮詢中心共處理了 1 187 809 個來電，當中有 532 944 個由電話諮詢服務主任接聽，數字較二零零二年增加 9%。

須進一步加強服務的地方

更高的接駁率

6. 龐大的服務需求對電話諮詢中心構成相當大的壓力。去年，要求接駁至電話諮詢服務主任的來電多達 830 000 個。雖然勞工處成功把接駁率由二零零一年的 42%提升至二零零三年的 64%，但去年未獲接駁至電話諮詢服務主任的來電仍有約 300 000 個。爲了改善這種情況，我們須增聘電話諮詢服務主任和設立更多工作台。然而，現時電話諮詢中心有限的辦公地方，妨礙了中心作上述擴展。

對更現代化設備及設施的需求

7. 現有的電腦電話整合系統的五年正常使用期即將完結，爲確保能長期提供穩定的服務，我們須改良或更換該系統。

改善措施

8. 爲此，當局已決定把勞工處的電話諮詢中心與現時由效率促進

[1] 辦公時間爲星期一至五，上午九時至下午五時三十分，而星期六則爲上午九時至下午一時。

組負責管理的綜合電話查詢中心合併。綜合電話查詢中心於二零零一年七月啓用，以落實政府設立一條電話熱線供市民查詢各項服務的政策方針。綜合電話查詢中心現時處理市民對 12 個政府部門[2]的服務和由這些部門執行的法例的查詢。該中心提供多種途徑，包括電話、電郵、互聯網、傳真及書信，供市民作出查詢及投訴。電話查詢中心共有 142 位服務員，透過 1823 政府熱線，提供全日 24 小時的服務。在二零零三年，綜合電話查詢中心共接聽了 1 101 329 個來電，及處理 116 963 個以書信/傳真/電郵方式或透過互聯網作出的查詢或投訴。約 82%的來電是在 12 秒內接聽，只有 2%的來電在等候接駁至服務員期間由致電者放棄查詢。整體而言，90%的查詢可在首次來電時解答；而其餘 10%的查詢，服務員會在確定答案後回覆來電者。

9. 由於效率促進組的綜合電話查詢中心可提供較多服務員處理查詢和投訴，及更現代化的設備，電話諮詢服務的效率將會大大提高。上述合併將於本年七月下旬生效。屆時，致電要求接駁至服務員的市民，可在較短時間接通電話，而接通電話的機會亦會提高，因爲負責接聽查詢勞工事務的來電的服務員人數會由現時的 22 名增至 30 名，增幅達 36%。在合併初期，服務員接聽電話的時間會延長半小時至下午六時（星期一至五）及下午一時三十分（星期六）。爲方便順利過渡，現時電話諮詢熱線的號碼“2717 1771”將會保留一段時間。

10. 在上述兩個中心完全合併後，我們會在本年年底推出更多改善措施，包括：

- 綜合電話查詢中心的服務員會全年每日 24 小時接聽來電；
- 超過 80%要求接駁至服務員的來電會在 12 秒內獲得接聽，現時平均等候接聽電話的時間約爲 60 秒；
- 來電獲接駁至服務員的成功率會由現時的 64%大幅提升至 90%；
- 市民只須撥一個易記的電話號碼「1823」，便可查詢各項

[2] 12 個政府部門是建築署、漁農自然護理署、屋宇署、土木工程署、機電工程署、食物環境衞生署、路政署、康樂及文化事務署、海事處、香港郵政、差餉物業估價署及運輸署。

勞工事務；以及

- 電話查詢中心的服務員人數可因應服務需求而作出調整。

確保服務水平的措施

11. 勞工處一直與效率促進組緊密合作，確保有關服務可以順利過渡。供綜合電話查詢中心服務員解答勞工事務查詢的完備資料庫已經建立。服務員亦已接受處理勞工事務查詢的強化訓練，他們亦會繼續接受訓練，加強處理查詢的技巧。勞工處與效率促進組已簽訂服務水平協議書並會保持緊密聯絡，檢討服務水平；同時，效率促進組也會持續進行顧客對服務滿意程度的調查，以找出可進一步改善服務的地方。

重新調配電話諮詢中心的人手專注勞工視察工作

12. 目前，勞工處共調派 17 名勞工督察及兩名高級勞工督察到電話諮詢中心，負責提供和管理電話諮詢服務。在上述兩個中心合併後，電話諮詢中心的人員將重新調派往外勤辦事處，以加強對工作地點的巡查，進一步保障勞工權益，並增強對僱用非法勞工的執法行動和偵查違例欠薪的工作。

13. 請各委員閱悉本文件的內容。

經濟發展及勞工局/勞工處
效率促進組

二零零四年六月