



# 政府機電監工技工職員協會 Government Electrical & Mechanical Works Supervisors, Craftsmen & Workmen Association

九龍九龍灣啟成街三號機電工程署總部一樓 1021 室 九龍城郵政信箱 89300 號 電話:2334 7460 傳真:2365 5505  
Rm.1021, 1/F, EMSD Headquarters, 3 Kai Shing Street, Kowloon Bay, Kowloon. Website:www.gemwscwa.org.hk E-mail:council@gemwscwa.org.hk

## 就部門推行顧客為本電子平台(CCeP)，本會之意見

就部門將推行顧客為本電子平台(CCeP)，希望各同事提出意見，有見及此，本會就該電子平台覺得有憂慮的地方及意見分為三方面（前線、中層、部門）：

### 一．對前線之影響

- A. 外勤工作時，客戶要額外增加工作，該如何處理。
- B. 外勤工作隊每單工作之間，都經常要等候客戶，同事擔心可能需要解釋而增加壓力。
- C. 現時同事已須要佩帶兩部手提電話，請問新系統是否安裝在公司電話內？公司電話有問題時，是否要暫停工作，先要修理好電話？
- D. 擔任隨時候命之同事，過往在不能擔任隨時候命的時間，只需通知上司就可以，現時是不是要將手機交出。

### 二．對中層之影響

- A. 外判工人不懂運用時或輸入不正確該如何？
- B. 可否後補輸入工作咭內容？因前線同事或年老客戶，不一定懂運用。
- C. 現時之工時輸入，都是以拉上補下之形式填寫，而新系統則是實報實銷，請問沒有工作咭之工作，在新系統實行後，如何叫同事做？
- D. 現時同事已須要佩帶兩部手提電話，中層是不是另外又要多帶一部電子手帳？
- E. 擔任隨時候命之同事，過往在不能擔任隨時候命的時間，只需通知上司，在有需要時，上司轉為通知另一位同事就可以，在實行新系統後，沒有公司手機在身邊的同事，中層如何要他輸入資料？是否不要叫沒有隨時候命津貼之同事處理非辦公時間之緊急工作？
- F. 部門有否投放資源給使用新系統時增加之工作量？
- G. 現時客戶致電 ISC 報維修已經要等候很長時間，而現時有同事駐場的客戶一直是直接致電駐場同事，部門如何改變客戶之習慣？現時有同事駐場的場地，一般都要比較快及 SLA 之服務承諾要求比較高，請問部門要中層如何向客戶解釋服務下降之原因？

### 三．對部門之影響

- A. 以往很多部門要求的事項，都沒有在工時上反映出來，是由於監工及 AI 以拉上補下之形式填寫，現轉改為實報實銷輸入工時，則部門可輸入之工時大為減小，做成每位同事每日有生產力的工作時間大為降低，若果審計署再到機電署查看，則很難解釋每一同事每天為何工作時數那麼小。
- B. 現時使用相類似系統的公司，都是提供單一或相類似項目，由接客戶電話的同事，直接在電腦上安排前線同事工作流程，而不是像部門在簡介會上介紹的模式。

所以本會覺得以現時機電署的人手編制及工作模式，跟本不適合使用該系統，希望部門再工考慮。

政府機電監工技工職員協會  
17/03/2017