

為屋宇裝備監工同事安排的「一站式服務」簡介會紀錄

日期 : 2002年11月22日(星期五)
時間 : 上午10時正
地點 : 加路連山道機電工程署2樓203-204室

出席者 : 陳帆先生, 署理助理署長/工程服務2 主席
NG Yuet-ming 一級屋宇裝備監工
LEE Ming-fai 屋宇裝備督察
WONG Chi-kwan 署理一級屋宇裝備監工
HAU Kwok-wa 署理屋宇裝備督察
LEUNG Lap-yan 署理一級屋宇裝備監工
LO Ping-yi 署理助理屋宇裝備督察
YIP Chi-wai 署理一級屋宇裝備監工
LEE Ah-choi 屋宇裝備督察
SIU Man-hing 高級屋宇裝備督察
TSANG Cho-sing 署理助理屋宇裝備督察
KSI/GES/MS/NT(N) CHUNG Siu-wai 一級屋宇裝備監工
CHAN Kit-ming 一級屋宇裝備監工
AU Chi-yuen 署理一級屋宇裝備監工
LAM Chi-sing 署理助理屋宇裝備督察
IP Ka-fai 署理助理屋宇裝備督察
YUEN Man-lok 署理助理屋宇裝備督察
CHAN Kam-wa 二級屋宇裝備監工
WANG Tung-pi 二級屋宇裝備監工
FUNG Ka-fai 署理助理屋宇裝備督察
TANG Chi-shing 署理一級屋宇裝備監工
WONG Kam-wing 一級屋宇裝備監工
WOO Wing-wah 一級屋宇裝備監工
POON Wai-hung 署理一級屋宇裝備監工

列席者 : 鄭子明先生 政府機電工程署屋宇裝備人員協會主席
鄧天祥先生 員工關係主任
關志剛先生 署理高級屋宇裝備工程師/業務重組
梁輝鴻先生 副員工關係主任 2 秘書

1. 歡迎辭

主席歡迎各位工會代表及屋宇裝備監工出席簡介會。

主席指出是次簡介會的目的, 主要是向各位屋宇裝備監工同事簡介「一站式服務」的重

點及背後理念，亦希望聽取各同事表達對部門推行「一站式服務」計劃的意見及在實行時遇到的種種困難，希望透過經驗交流，幫助員工適應新的服務模式。署理高級屋宇裝備工程師關志剛先生接著向與會者介紹「一站式服務」的構思，主要是基於五行合作的基礎，各司其職，互相幫助，務求使客戶得到最便捷及滿意的服務。所以「一站式服務」強調的是協調與統籌，任何一個環節發生事故，其他環節均需配合參與，務求滿足客戶需求。而主管方面則要靈活貫通，清楚確保每一位員工均有足夠的訓練及經驗，方行指派工作。

II. 屋宇裝備監工所關注的事項

主席邀請各位屋宇裝備監工及工會代表就「一站式服務」工作模式發表意見。各與會同事發出的問題及管理層之回覆紀錄如下：

員工的提問	主席的回應	能否即時回應	跟進
<ul style="list-style-type: none">● 當收到有關機電冷的維修報告時，應否轉介有關職系的同事抑或直接聯絡有關之承辦商跟進？	應儘可能根據有關之工作指引行事，假若沒有明確的指引，應向直屬上司請示。以綜合工程部為例，助理署長/工程服務 2 會與綜合工程部經理商量，在該部全面推行「一站式服務」時準備完備的工作指引及簡介，清楚說明一般情況及突發事件的處理方法。	✓	
<ul style="list-style-type: none">● 部份同事憂慮在「一站式隊伍」內，因直屬上司並非同屬一職系，故此在撰寫考績報告時會有不同的標準及處理手法，擔心會影響同事之晉升機會。	一般而言，每一個不同職系的同事在組織架構內，均會有一位相同職系的最高職級人員，該位人員會成為該職系在部別裡的最高職系代表，所有的考績報告應交由該位同事加簽，以確保標準是一致的。另外，職系經理亦會擔當最後把關的角色，在考慮各方面的意見後，把考績報告作適當的調節。	✓	
<ul style="list-style-type: none">● 員工詢問當有事故發生時，「一站式服務」隊伍裡面，不同職系的成員會因應事件所屬範疇分別作出建議，最後之行動應由誰作決定？誰人承擔	責任應由上司承擔，但假若決定之行動明顯與安全及法例相抵觸，則持有有關專業知識的同事有責任提醒上司行動之後果。然而，最終責任仍由上司承擔。	✓	

員工的提問	主席的回應	能否即時回應	跟進
決定後果的責任?			
<ul style="list-style-type: none"> ● 屋宇裝備監工一般習慣接受屋宇裝備督察的督導，而同一職系的關係會比較暢順，故此部份同事表示鑑於上述特質，「一站式服務」隊伍適宜同時設置屋宇裝備監工及督察之職位。經驗顯示，很多只有屋宇裝備監工的組合均會發生問題，因為其他職系的督察未能掌握屋宇裝置監工的工作文化。 	<p>「一站式服務」隊的組合需要同時考慮成本效益及實際工作需要，故此未必能同一隊伍同時設置屋宇裝備監工及督察等職位，不過可考慮在部別內設立機制，選取有經驗之高級屋宇裝備督察作為屋宇裝備職系員工的導師，在員工遇到困難時，提供指導。</p>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> ● 衛生工程部最近發出問卷調查，搜集員工對推行區域化一站式服務的意見，但卻要求員工在填妥的問卷上簽名及經由員工之直屬上司收集。部分員工認為有違私隱權利，而員工亦未能暢所欲言，故有部分員工決定不作回應。 	<p>主席建議而與會員工亦同意敦請衛生工程部再次派發問卷予該部內的屋宇裝備督察、技術主任及監工職系之同事。填妥之問卷無需簽上姓名並交由員工關係組轉交衛生工程部。</p>	✓	<p>員工關係組與衛生工程經理跟進有關事宜。</p> <p>(會後註：員工關係組已於11月27日再次發出問卷予各有關同事。)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● WSI(BS)/LKB 希望知道他的職責範圍及他的職位是否一個可由多類技術人員出任的編制? 	<p>每個職位在開設時均會有編制文件詳細紀錄該職位的性質，員工可經由直屬上司或人事部取得有關之資料。</p>	✓	

員工的提問	主席的回應	能否即時回應	跟進
<ul style="list-style-type: none"> 部分員工詢問假使部門經濟情況繼續惡化，員工是否需要準備接受轉職安排？ 	<p>主席提醒各位同事謂機電工程署在轉為營運基金運作模式時曾向員工發出函件保證在 1996 年 8 月以前入職之員工只要接受再培訓及轉任其他工作安排，他們的就業是有保障的。他鼓勵員工不需過份憂慮，應要安心工作，盡展所能。</p>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> 有屋宇裝備監工指出在所屬的場館被上級委任為場地的副主管，需要管理下屬員工，照顧顧客之要求，亦要巡視場地。許多時候直屬上司不在時更要作出各項決定。此舉對於屋宇裝備監工職系同事會造成很大之工作壓力。屋宇裝備人員協會代表表示有鑑於屋宇裝備監工的工作性質及獨特之工作文化，屋宇裝備監工最好能夠夥拍助理屋宇裝備督察一起工作。俾能有更佳之配合及可隨時取得適當的指示。 	<p>主席相信此乃個別同事合作關係未能協調之表現，監工同事不用過份介懷。如遇有類似情況可與再上一級主管商量，尋求解決方法。亦可請求工會或員工關係組之協助，向管理層反映意見。至於工會建議將監工與助理督察夥拍成一工作隊伍則要視乎有否工作需要及是否合乎成本效益。</p>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> 屋宇裝備人員協會代表表示整體來說，營運基金在屋宇裝備方面之生意未有萎縮，但職系在晉升方面，卻不及其他職系的同事。 	<p>署方一向的態度是一視同仁，各個職系之發展要視乎政府之政策及經濟大氣候，以及各個職系之情況及發展機遇而決定。</p>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> 部分員工表示有關訓練資訊之發放似有斷 	<p>主席呼籲各員工如發現有訓練通訊發放斷層情況，可通知員工關</p>		

員工的提問	主席的回應	能否即時回應	跟進
層現象。	係組跟進。目前員工關係組收到有關訓練之訊息，都會傳真予各個協商委員會委員及工會代表，各員工可與職系代表聯絡，取得有關消息。此外每月出版一次之『群聲』亦會刊載下個月舉辦的訓練課程，供員工參閱。	✓	
<ul style="list-style-type: none"> 屯門醫院同事表示他們負責保養的同事需要兼顧 AA&I 之工作，所以頗感吃力，曾要求主管提供支援，但不得要領。 	主席謂主管應就員工所述問題，提供支援。若有合理訴求而不獲受理，應向再上一級反映，尋求解決方法。	✓	
<ul style="list-style-type: none"> 屋宇裝備監工指出部分部別在推行一站式服務時，未有制訂詳細的工作指引，俾前線員工能有所跟隨。特別是屋宇裝備監工同事一向習慣於按照工作手冊所載辦事，若然沒有工作指引，會有頗大問題。與會者希望高級屋宇裝備工程師/業務重組能夠協助統籌分發一整套之工作指引及守則予各職系代表。 	主席謂各部別推行一站式服務時，應制訂詳細之守則及工作指引，以協助員工適應改變。他同意高級屋宇裝備工程師/業務重組可協助統籌工作指引及守則之分發。	✓	
<ul style="list-style-type: none"> 員工表示一般而言，推行「一站式服務」模式後工作量是增加了，但後勤之支援普遍不足，五行合作方面仍需較長之磨合時間。 	主席謂綜合各員工之意見，觀察到問題往往出於管理態度，合作模式的安排及處理爭拗的方式。他鼓勵員工多透過工會或員工關係組向管理層反映意見，增進管職雙方的了解。另外員工亦應持開放態度，接受工作文化或作業方式的轉變，務求令服務對象滿		

員工的提問	主席的回應	能否即時回應	跟進
	意服務的質量及水準。		

主席多謝工會代表及出席員工踴躍發言，積極表達意見。他會與相應的單位商議，跟進上述問題及相關建議。

III. 會議結束

會議沒有其他事項提出討論，於下午十二時四十五分結束。

主席 署理助理署長/工程服務2 陳帆

分發名單

出席簡介會的員工及工會代表

副本送：

機電工程署署長

副署長/營運服務

助理署長/工程服務2

助理署長/屋宇裝備

主任秘書

員工關係主任

副員工關係主任1

助理員工關係主任

公務員事務局員工關係部