

香港政府水務署職工會

HONG KONG GOVERNMENT WATER SUPPLIES DEPARTMENT EMPLOYEES UNION

九龍油麻地廟街47-57號正康大樓2字樓 電話：2770 3676 圖文傳真：2770 3617

2/F. CHENG HONG BUILDING, 47-57 TEMPLE STREET, YAUMATEI, KOWLOON.

關於：二級工程監工的招聘及優化客戶服務事宜

二級工程監工的招聘

本會於 2009年 8月 4日與陳光為副署長、鄒志偉助理署長及吳孟冬助理署長開會，討論水務署機電科與發展科未來的招聘情況。署方回應本會去年提及的意見並已作出檢討，得到雙方的共識，為了令現職員工及NCSC同事均得到面試的機會，即將舉行的二級工程監工招聘程序中，將以先「內部招聘」後「公開招聘」的舊有方式進行。署方同時表示，未來仍會沿用此方式進行二級工程監工的招聘工作。故此，目前正在進修語文的技工職系同事，只要努力以赴，獲取合格成績，將來均有機會得到面試的機會。

優化客戶服務

本會於2009年 7月 20日與馬利德署長、掌管客戶服務科的錢柱森先生、林文鵬先生、葉百祥先生及署內其他 4間工會代表開會。會上通過成立專責小組，在有需要時召開會議，並列舉出目前必須處理的主要項目，包括：

- A. 如何加快更換舊式英制水錶；
- B. 如何加快更換損壞水錶；
- C. 如何縮短處理問題水費單的時間。

會議上，本會即時向署方提出以下 5點意見：

- 1. 服務要從客戶利益出發，目前部分水錶欠準確，更換壞錶的速度亦不如理想；
- 2. 署方要諒解員工的困難，不能一方面要求員工嚴格執行工作守則，而另一方面卻對投訴的客戶作出大幅讓步，此舉將會嚴重打擊員工士氣；
- 3. 在檢討工作流程時，要包括各有關組別的支援服務配套，例如加強繪圖室的資料提供等；
- 4. 要與傳媒作定期的溝通，讓公眾人士多加了解部門運作程序，避免錯誤報導；
- 5. 適當地擴大中層管理人員的權力，使更有效率地解決有爭議性的問題。

此致

各會員

主席：馬志成
香港政府水務署職工會
(蘇焯添 代行)

二零零九年九月九日

支持合作 批評監督 保持水務工會優良形象！
保福利 爭權益 提意見 要合理爭取到底！