

**監察康文署外判體育館及泳池服務水平工作小組
會議之綜合討論要點**

項目	委員的意見	康文署的回應
(1)康文署現行外判體育館及泳池管理工作的監察機制		
1.1	各個分區如何能劃一承辦商的評核標準。	承辦商需要履行合約內規定提供的相關服務，而服務細節的要求均已詳細表列於合約附件內。如承辦商未能履行合約的要求，分區主管可向承辦商發出口頭勸喻、勸喻信或失責通知書等，並根據合約規定扣減給予承辦商的月費。承辦商的不良工作表現會記錄在案，供日後署方再次選取有關服務的承辦商時作為參考。此外，各分區代表會定期出席一個由副署長(康樂事務)主持的會議，藉此加強各分區管理層的溝通及分享大家在監察承辦商方面的經驗，從而制定劃一的標準，加強管理已外判予承辦商的場館。
1.2	除顧客滿意調查外，康文署亦可考慮採用其他客觀指標，去衡量承辦商的表現；如投訴數字或特別事故的數字等。	現時康文署亦有其他相關的服務指標，例如承辦商被顧客投訴的記錄亦已納入為衡量承辦商表現的指標之一。

項目	委員的意見	康文署的回應
1.3	有關康文署為更有效監察外判體育館的承辦商服務表現而成立的常設委員會，其委員會成員為何。	為有效監察外判體育館的承辦商服務表現而成立的常設委員會是由副署長(康樂事務)擔任主席，成員主要為康文署總部及各有關分區管理層的代表。
1.4	希望了解如何計算內部營運費。	有關內部營運費用的計算方法，主要是包括員工工資、電費、煤氣費及其他維持場地運作的一切開支等。
1.5	查詢承辦商向政府支取費用形式。	政府只須按合約支付每月的固定費用，而承辦商則負責支付設施的相關日常營運開支。
1.6	查詢最低工資的監察。	承辦商根據合約內列明所聘用員工的每月工資支付薪酬予員工，而非技術員工的薪酬亦不可低於合約內列明的最低工資。康文署會查核相關銀行支付紀錄以監察承辦商履行有關條款的規定。
1.7	查詢在過往標書技術評審中，較具規模的物業管理公司會否在第 5 至 8 項評分方面佔優，即投標商所提交有關管理、工作、緊急應變、品質控制及過渡計劃	較具規模的物業管理公司在個別項目如管理經驗及資源等方面或會有一定的優勢。事實上，如果大型物業管理公司因具備管理大型物業的豐富經驗，而能提供具質素的管理、工作、應變、質量保證及過渡計劃書，根據現時的技術評審標準，是會得到較高的評分。

項目	委員的意見	康文署的回應
	等。	在服務質素/技術評分內會否出現側重個別項目方面，根據上述 13 個體育館的標書技術評審記錄，獲得技術評分較高的公司，在不同項目都有平均較高的得分，並未有集中個別某些項目評分較高的情況出現。這表示在服務質素/技術評分獲得較高分數的公司，其管理水平是整體上平均地在各方面表現出來，並非只集中於個別項目。
1.8	查詢如何制定評審投標用的評分表。	評審投標用的評分標準，是根據政府以往外判服務經驗而制定，而該評分標準亦會在每次標書評審後覆檢及修訂，並經財經事務及庫務局審批。
1.9	價格與服務質素有一定的關係，現時價格在評分制度佔 70% 比重，是否可檢討比重的比例。標書價格在過往標書技術評審中，又是否關鍵的因素。	根據現行的標書評審標準及評審記錄，在 13 個康文署體育館管理合約中，7 個是由服務質素/技術評分較高的公司投得合約，而 6 個則由投標價最低者投得合約。此外，在上述投標過程中，分別有 5 間公司分別因未能通過服務質素/技術評分的第一階段強制性要求或第二階段技術評分不合格而被淘汰。從上述標書評審結果，可反映現時康文署所採用的價格與服務質素/技術評分比例為 70% 及 30% 的評分制度，已能適當地平衡價格及服務質素的比重，既能符合善用公帑的原則，亦可保障中標承辦商具有一定的設施管理水平，能提供合標準的管理服務予體育館使用者。

項目	委員的意見	康文署的回應
(2) 監察已外判體育館及泳池的服務水平和評估外判的成效		
2.1	<p>在游泳池顧客意見調查撮要中，顧客對綜合泳池表現的滿意程度是康文署管理的游泳池較外判管理的游泳池為高；但在個別項目例如救生員及其他職員工作表現的範疇上，顧客滿意程度則是外判管理的游泳池比康文署管理的游泳池的為高。</p>	<p>康文署回應，在游泳池顧客意見調查中，顧客對個別項目的滿意程度較高，但平均分數則較低是可以解釋的。例如顧客對救生員表現的滿意率在康文署及外判管理的游泳池分別為 93.9%及 95.2%；但平均分則分別為 7.9 分及 7.7 分。在現行的問卷中，顧客評分在 6 至 10 分之間均會被劃分為表示滿意。故此，上述數據是代表有 93.9%的受訪者滿意康文署管理的游泳池而平均分數是 7.9 分；而有 95.2%的受訪者滿意外判管理的游泳池而平均分數是 7.7 分。即有較多的受訪者滿意外判管理游泳池的救生員工作表現，但在滿意程度方面則受訪者給予康文署管理游泳池的救生員工作表現較高的分數。</p>
2.2	<p>如康文署報告外判承辦商所提供的服務大致與康文署現行提供的服務水平相若，委員查詢在統計學上，調查結果是否顯示有關的結論是成立的。在體育館顧客意見調查撮要中，康文署管理體育館的顧客滿意率及平均分數均普遍較外判管理體育館</p>	<p>康文署解釋有關顧客滿意程度調查會因為個別設施的新舊、不同的建築年期、規模的大小、所處位置的差異等等，而影響顧客意見調查的結果。因此，有關調查的結果只建議作參考之用；並不能用作個別種類設施相對應的比較。</p>

項目	委員的意見	康文署的回應
	<p>高。這是否表示康文署管理的體育館比外判管理的體育館較為理想。</p>	
2.3	<p>基於新舊設施規模的不同，顧客意見調查的結果並不適宜作個別場地的相應比較。建議康文署可在同一場地的不同時段進行顧客滿意程度調查，這樣進行比較會更有成效。</p> <p>不同因素 - 如問卷的問題設計、設施的新舊、規模的大小、進行調查的時間性、問卷問題在評分的不同比重等等，都會影響顧客意見調查的結果。基於以上的因素及現時有關調查結果-顧客對康文署管理及外判管理的設施的滿意率及評分均十分接近，同意調查結果只適合作為參</p>	<p>康文署補充在外判管理的體育館，類似的顧客意見調查將會每年進行，以便管理人員就調查結果採取相應的措施。</p>

項目	委員的意見	康文署的回應
	考用途而不宜作比較之用。	
2.4	外判場館的服務水平是有所提升，特別是前線員工的工作態度。唯簽到處員工的接待禮貌可以進一步改善。	在培訓員工禮貌方面，部門已聘請顧問公司，推行「你我同心、顧客稱心」的計劃，加強對員工禮貌待客方面的培訓。此外，爲了提高團隊精神，員工將會穿著劃一的制服及每天進行工作簡報會，由場地經理向員工簡介當天的工作要點，務使團隊有一致的服務目標。
2.5	體育館的服務水平已提昇不少，但近期在九龍公園使用經驗所得，失竊的個案較多，故在保安方面應多加留意。	署方會提醒場地員工加強保安上的關注。
2.6	現時九個服務指標是否足以監察承辦商的服務水平。	爲進一步了解現時服務指標是否足夠監察承辦商的服務水平，康文署會作出檢討，考慮在原有的九個服務指標內增加一些質量性內容如員工服務態度、處理投訴反應等等。
2.7	在顧客意見問卷調查的評分標準方面，應考慮將幅度減少，以避免因問卷內不滿意(0 至 4 分)及滿意(6 至 10 分)的分數幅度較	康文署表示會在適當位置加上註釋及清楚地向受訪者解釋不同分數的含意，避免受訪者因分數幅度較大而未能明確表達意見。

項目	委員的意見	康文署的回應
	大而誤導了受訪者。	
2.8	可考慮多方面吸納不同人士就管理體育館的意見。	就吸納顧客意見方面，康文署會繼續安排調查公司進行顧客意見調查；並會安排神秘顧客(署方質量控制組人員)到場地了解承辦商的服務水平。
(3) 其他		
3.1	會否考慮鼓勵使用者或地區體育團體，透過組織非牟利團體參與投標管理體育館的工作並向市民推廣康體活動。	外判管理體育館的合約是包括場地清潔、保安、維修、園藝、訂場服務及協助籌辦康體活動等等。康文署已有鼓勵承辦商配合署方政策，利用體育館的設施推廣康體活動，從而增加場地使用率；例如在壁球室舉辦多元化的健體活動等。此外，康文署亦透過社區體育會計劃，鼓勵體育設施的使用者自行組織為非牟利團體，優先租用相關的體育設施，一方面增加場地的使用率，另一方面亦可使場地使用者產生社區的歸屬感。至於由地區非牟利團體參與投標體育館的管理工作，相信要待社區體育會發展逐漸成熟後才能進一步考慮。
3.2	希望了解透過外判體育館及泳池管理服務所節省運作開支的計算方法。	有關節省運作開支的計算方法是以每個為期 3 年的體育館/泳池的管理合約計算，將有關內部營運費用減去合約投標價所得出的金額。

項目	委員的意見	康文署的回應
3.3	建議考慮邀請相關工會出席工作小組表達員方對外判康樂設施管理服務的意見。	<p>事實上，康文署現時已提供多種不同渠道與工會及員方代表作定期性的溝通，並因應員方的訴求作出適當的措施回應。</p> <p>康文署理解員方對外判原則的關注，並會積極與工會保持溝通，以解釋外判康樂設施不會對現有員工有影響及不會有冗員的情況出現。</p> <p>鑑於工作小組的目的是審核監察康文署外判承辦商的服務表現，與工會所持反對外判的意見有原則性的分別，有關邀請相關工會代表出席工作小組的安排恐未能有助提升工作小組進行審視監察機制的成效。此外，有關外判的安排受到多個不同工會的關注，如果工作小組需要會見多個工會及同時處理不同工會的訴求，恐非理想及有效的方法。</p>
3.4	顧客意見問卷調查報告，只用作內部參考之用；並建議考慮公開意見調查報告，使公眾人士知悉有關的結果。若不方便公開意見調查的所有報告結果，可考慮仿效香港旅遊發展局的優質服務	由康文署自行頒發優質服務標籤予轄下場館的安排有欠說服力，恐怕難以獲市民的認同。有關公開顧客意見調查報告的建議，會研究其可行性。

項目	委員的意見	康文署的回應
	<p>標籤制度，表揚服務表現優異的承辦商。</p>	
3.5	<p>就體育館設施方面，部份更衣室內地面防滑設施應加以改善，以增加場地使用者(尤其是長者)的安全。另外，更衣室因使用模式不同，會較其他設施容易變舊；故可否考慮要求承辦商每年加以翻新。</p>	<p>針對更衣室地面容易濕滑的情況，署方會就更衣室內防滑方面多做工夫，包括在地面作防滑處理並加強地面通風設計，使地面盡量保持乾爽。更衣室外觀上比較容易陳舊的問題，並不是承辦商的責任，如有需要部門會通知建築署作定期的維修更新。</p>
3.6	<p>范錦平先生表示救生員工會一向反對外判救生工作，曾在往年舉行多次的工業行動。雖然處理救生員問題並非小組的工作範圍，但康文署有何計劃處理有關問題。</p>	<p>康文署回應，署方與工會在外判服務方面有原則性的分歧，署方已盡力向工會解釋外判服務並不影響現有員工，可惜仍未能完全釋除工會對外判服務的疑慮。為針對員工對職業安全感的疑慮，署方在去年的冬季，投放大量資源加強救生員的專業培訓，並鼓勵他們透過訓練考取專業資歷。擁有關資歷的員工既可用擔任部門內部培訓的導師，亦能增加員工的職業安全感。事實上，救生員同事對上述安排均有正面的反應。</p> <p>在薪津方面，署方已因應市場的因素，上調臨時合約救生員的月薪達</p>

項目	委員的意見	康文署的回應
		<p>10%以上。今年臨時合約救生員的招聘情況反應理想，至三月初署方已收到 1,200 份申請。</p> <p>署方明白長期合約救生員均希望能轉聘為長俸救生員及臨時合約救生員亦希望能轉聘為長期合約救生員。鑑於現時凍結人手政策，署方會檢討聘請長期合約救生員的可行性。基於公平的招聘原則，康文署招聘合約員工均需要公開予所有合資格人士。但相信現時在部門工作的季節性救生員，因為具相關的工作經驗，在投考長期合約救生員方面，會有一定的優勢。</p> <p>在游泳池人手編制方面，部門亦曾派員(包括救生員同事)到新加坡、日本及澳洲等地考察，認為香港在救生員人手編制上相對是較充裕及安全的，故沒有計劃增加或減少現有人手編制。綜合署方上述針對救生員職業安全感的措施，如增加專業培訓、調高臨時合約救生員的薪酬及檢討聘請長期合約救生員等等，相信會有助舒緩救生員對職業安全感的疑慮。</p>