

# 轉為 直接管理的意義





商場前線服務承辦商簽署服務約章，承諾提供稱心的優質服務，迎合客戶需要



## 直接管理 著重加強及提升服務

為加強商場管理服務及整合所有商場的專業服務水準，領匯於2009年11月1日批出9億港元的前線服務合約及實施駐場管理，藉此提升專業管理質素、減少外判，並取消「判上判」，以便更迅速回應商戶、顧客及社區的需要。

### 直接管理模式

為實施直接管理模式，領匯作出下列安排：

#### ● 駐場管理

領匯在商場推行直接管理的過程中，增聘了232名員工，為旗下商場提供駐場直接管理，拉近了我們與商戶、顧客及社區的距離，亦令我們能更快提供貼心的服務，迅速回應他們的需要。

#### ● 設施服務

一般設施服務如清潔、保安及維修工作等則繼續由外判服務商提供。

#### ● 前線員工的工作情況

- 前外判商聘用的2,900名現職員工，如申請相關職位便獲新外判商續聘
- 保安員實行8小時工作制
- 在合約開始時，保安及清潔工的薪酬符合政府統計處《工資及薪金總額按季統計報告》內所載的相關平均水平
- 維修技工繼續在區內或駐場工作

在批核及評估300份服務商的建議書時，我們摒棄「價低者得」的方式，而按照下列因素批出合約：

- 服務商提升服務水平的能力
- 服務商能履行領匯企業社會責任的承擔，例如不再外判及續聘前外判商聘用的2,900名現職員工
- 服務商的標價
- 服務商的往績
- 服務商的環保承擔