

用心聆聽客戶所需。 盡心實踐服務承諾

機電工程營運基金(營運基金)服務客戶二十多年，一直用心聆聽客戶意見。我們透過兩年一度的客戶意見調查，了解客戶所需，以制訂和落實更具針對性的策略和改善措施，提升服務表現。過去兩年，有關策略和措施臚列如下：

應用新科技

- 針對2019冠狀病毒病疫情，我們因應客戶需要，提供**多元化的防疫方案**，包括體溫檢測系統、移動體溫探測機械人、應用新科技加強升降機和自動梯的衛生，以及為公立醫院設計和建造「流動組合式—高效能空氣微粒子過濾器」，務求在短時間內增加負壓病房數目。



- 作為政府的「創新促成者」，我們於2019年與五所本地大學及七家科研機構簽訂《**機電創科網上平台合作備忘錄**》，全力支援客戶應用創新科技。



- 截至2020年9月底，我們的「**機電創科網上平台**」已收集逾300個客戶的創科願望，吸引接近600個來自初創企業和大學的創科方案，成功配對100多個項目，包括為渠務署開發「**智慧渠務—洪水監察系統**」，積極推動各客戶部門應用創科。此外，我們設立**機電創科專區**，展示與大學、初創企業及科研機構的創科合作成果，推動創科的應用及發展。



加強與客戶溝通



- 我們一直與客戶保持緊密的合作伙伴關係，自2018年客戶意見調查完成至今，我們與客戶舉行**超過140次服務水平協議會議**，向客戶匯報工程項目進度及維修服務表現。此外，我們舉行**抗疫專題展覽、綠色創科日、機電專題虛擬展覽**等活動，讓客戶加深了解可選用的創新解決方案。



- 機電工程署客戶服務中心每月向超過450名客戶進行電話訪問，其中**對營運基金的服務表示滿意的客戶高達99.8%以上**。



- 為了讓客戶更好地知悉我們的工作進度，我們建立了「**顧客為本電子平台**」，以便更有效率地追查維修進度。電子平台可連接至其他部門的系統，例如食物環境衛生署的流動應用程式，有助維修團隊及時為客戶跟進問題。此外，我們亦透過**客戶入門網站**，為客戶提供車輛維修服務的最新資訊。



提升承辦商管理

- 營運基金自行開發的「**維修外判合約表現監察系統**」，提供平台讓承辦商實時匯報維修工作進度，有助我們加強監察承辦商在維修保養方面的表現及質素。
- 營運基金運用商業智能工具設計了「**維修表現儀表板**」，並將儀表板連結至「顧客為本電子平台」，以分析各項維修服務的數據，讓我們有效地監察承辦商的表現，以期提高其服務質素和效率。



- 為加強監管承辦商，營運基金透過定期的「**承辦商表現報告**」，對工程承辦商進行詳細評核，並且密切跟進承辦商的工作表現，以提高服務質素。



物有所值。

- 我們致力為客戶提供具成本效益的優質服務，包括在**抗疫期間提供各項即時支援**，例如在短時間內為141個社區檢測中心的機電設備進行緊急檢查；迅速為駿洋邨等多個檢疫中心裝設機電設備及完善配套設施，以及協助懲教署組裝、測試和調校多組口罩生產機。



- 去年香港發生公眾活動期間，我們的同事竭盡全力、日以繼夜為客戶**搶修大量遭受破壞的公共設施**，包括數以千組交通燈及多個政府場地、設施及車輛，使其盡快回復正常運作。



- 我們堅守崗位，在緊急情況下快速應變，**協調各政府部門進行大型維修項目**。去年11月紅磡海底隧道受到嚴重破壞，我們即時成立「24小時專責應急小組」，建立通報機制，同時透過跨部門應變小組，與各政府部門在人手、物資及時間的安排方面緊密配合，互相協調，最後在清理現場後100小時內修復所有設施，重開隧道。



優化工程項目管理



- 營運基金熟悉政府部門及公營機構運作，與客戶緊密聯繫，確保各項工程項目按時及圓滿地完成。我們在不同項目的努力亦獲得客戶嘉許，以最近的項目為例，包括港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓的優化工程、元朗劇院設施的改善工程、各區警署及宿舍設施的優化工程等，我們同事所展現的專業精神、工程策劃能力、工作效率及傑出表現，均備受讚賞。



- 營運基金進行架構重組，讓工程項目管理、操作及維修保養服務由同一部別負責，有助為客戶提供一站式、綜合和全面的機電工程服務。



- 營運基金亦運用最新資訊科技，管理工程項目，並分析收集所得的數據，持續改進服務，務求更密切地監察工程進度，以及在工程預算上作出更準確的規劃。



您的寶貴意見對我們非常重要！如大家對《機電傳聲》有任何意見，請隨時聯絡我們，讓我們不斷改進。如果您希望我們更新/刪除您的聯絡資料，或您的同事有興趣收取本通訊，歡迎以電郵(ccsd@emsd.gov.hk)通知我們。Your opinion is very important to our continuous improvement in Voicelink! If you have any comments on the newsletter, please do not hesitate to let us know anytime. In case you wish to update, remove your contact information, or your colleagues are interested in subscribing our newsletter, feel free to e-mail us at ccsd@emsd.gov.hk.

機電傳聲

出版：機電工程署 企業服務部
電話：(852) 2333 3762
傳真：(852) 2882 1574
網址：www.emsd.gov.hk
電郵：ccsd@emsd.gov.hk

VoiceLink

Published by: Corporate Services Division, Electrical and Mechanical Services Department
Telephone: (852) 2333 3762
Facsimile: (852) 2882 1574
Website: www.emsd.gov.hk
E-mail: ccsd@emsd.gov.hk

機電工程署
EMSD

