



VOICE LINK

機電
傳聲

以客為本

誠信

出色服務

關懷

客戶意見調查

特刊

承擔

靈活創新

RDCC



竭誠服務 積極滿足客戶所需

機電工程營運基金(營運基金)每兩年進行一次客戶意見調查，蒐集客戶意見，了解客戶所需，並據此制訂措施優化服務，務求精益求精，不斷提升服務效率和質素。過去兩年，我們馬不停蹄，為客戶部門提供各種適切支援，並透過以下策略和措施持續提升服務表現。

應用創新科技



2019冠狀病毒病疫情持續，營運基金**利用創新科技為客戶提供適切的抗疫方案**，例如為醫院管理局(醫管局)安裝「流動組合式—高效能空氣微粒子過濾器」；與香港警務處(警務處)合作，在社區隔離設施試用四足機械人運送物資；為多個部門提供消毒機械人，紓緩前線人員的工作壓力；以及安裝非接觸式升降機按鈕，以減低病毒傳播風險等。

我們善用創科方案**協助客戶提升工作效能**，例如與懲教署攜手建造香港首個智慧監獄；與渠務署合作推行智慧渠務；為運輸署就「智慧出行」項目提供技術支援，包括智能咪錶和智能停車場系統；與食物環境衛生署(食環署)合作推行智慧廁所試驗計劃，並在年花銷售活動設計及安裝中央人流監控系統。我們亦運用機電裝備合成法、建築信息模擬等多項數碼技術，為大龍獸醫化驗所更換製冷機組，加快工程進度。



智慧廁所

「機電創科網上平台」積極為客戶配對初創企業、大學及科研機構的創科方案。截至2022年8月，共有**逾180個試驗項目成功落地**，包括邊境口岸的智能發燒偵測系統、自主化無人機系統、電動可移動工具速度測試儀、協助運送重物的智能運輸機械人等。我們在創科工作的努力和成果獲得國際肯定，我們在2022年日內瓦國際發明展勇奪19個獎項，並榮獲2021建造業議會數碼化大獎的機構類別(客戶)金獎。



智慧監獄大潭峽懲教所



製冷機組的預製組件及利用建築信息模擬設計的模型

服務優質 物有所值

- 營運基金在過去兩年成功透過**公開招標**投得多份醫管局及機場管理局的機電工程合約，足證我們的服務和價格水平具市場競爭力。此外，我們向客戶提供多項**增值服務**，包括推出創新科技項目、進行優化升降機工程、為機電設備提供額外清潔服務等。過去兩年，我們收到逾**300個客戶嘉許**，並在不同範疇榮獲近**70個獎項**，我們的付出和努力備受廣泛認同。



客戶致送紀念盾



利用儀表板支援立法會選舉



榮獲2021年CIBSE香港大獎：公共建築物年度大獎



- 我們作為**客戶的抗疫後盾**，一直竭心盡力滿足客戶的緊急需求，包括在短時間內把普通病房改裝為**第二線隔離病房**；協助醫管局及衛生署增加**臨時遺體貯存設施**；為街市及熟食中心**通風系統進行深層清潔**；為食肆、學校及安老院舍通風系統量度換氣量，並擬定空氣淨化機型號清單；應食環署的緊急要求提供**24小時火化服務**；為公務員事務局改裝及提供「**疫苗到戶接種服務**」專用的車輛等。我們亦提供各種支援服務，例如在短時間內把不同場地改裝為社區疫苗接種中心、社區檢測中心及暫託中心，為**隔離設施進行通風評估及各項準備工作**等，積極協助客戶快速應對疫情。

- 我們已將機電資產管理系統數碼化，透過**區域數碼監控中心**就多個場地內機電資產的狀態進行實時監測、蒐集和分析數據，即時了解各機電設備的運作情況，**協助客戶加強對機電資產的管理**。今年6月，區域數碼監控中心的實時監控範圍已涵蓋添馬政府總部及立法會大樓等建築物的機電設備。預計在2022年年底，該中心的實時監控範圍會進一步擴展至全港近400幢主要政府建築物的機電設備。



位於機電工程署總部的區域數碼監控中心



靈活協作 應變支援

- 面對嚴峻的疫情挑戰，營運基金全力協助政府及客戶部門抗疫。例如我們在短短數天內完成中山紀念公園體育館、九龍公園體育館等供電系統的改裝工作，為**臨時氣膜實驗室**提供穩定的電力供應和運作所需的空調溫度。此外，我們在2021年年初，運用創新科技為**社區疫苗接種中心**設立綜合疫苗冷藏櫃監察系統，全力支援香港抗疫。



臨時氣膜實驗室

運用物聯網技術監察疫苗冷藏櫃



- 我們為警務處採購符合嚴謹運作要求的新型號**高性能電單車**，並在短時間內為警務處更新及優化多個分區指揮中心的視訊設備，以配合香港特別行政區成立25周年慶祝活動的保安需要。此外，我們在疫情期間與消防處人員遠赴奧地利，驗收該處為配合香港國際機場第三條跑道啟用而購置的**飛機救援及滅火車**。我們致力提供超乎客戶期望的服務。



- 我們在緊急情況發生時迅速應變，即時為客戶提供所需支援，包括在上年9月初，我們在極短時間內為消費券計劃秘書處臨時辦公室安裝照明及空調設備。在本年6月發生**新界西北大停電**時，我們迅速在元朗、天水圍和屯門一帶為醫院及其他政府場地和設施，包括警署、消防局、市政大廈、數據中心、元朗劇院、社區疫苗接種中心、交通燈、行人天橋/隧道等提供緊急的機電支援。



為新界西北大停電提供緊急機電支援



在消費券計劃秘書處臨時辦公室安裝照明及空調設備

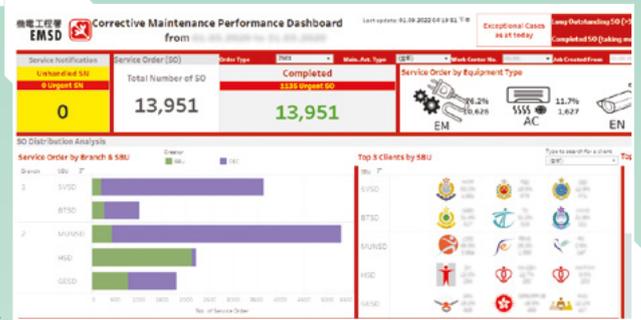


加強承辦商管理



- 營運基金開發的「**維修外判合約表現監察系統**」，讓承辦商即時記錄工程進度，有助提升整體服務質素，而我們亦可隨時監察承辦商在維修保養方面的工作表現。過去兩年，我們透過該系統監察承辦商履行逾300份機電保養合約的表現。

- 我們透過「**維修表現儀表板**」分析各項維修服務的數據，並把儀表板連結至「顧客為本電子平台」，以便有效地監察承辦商的表現。



- 我們試用「**HEARTS**」流動應用程式加強承辦商管理。程式利用全球衛星定位系統和地理資訊系統的資訊，只要承辦商員工在現場掃描機電設備上的二維碼，程式即可記錄他們進行保養工作的情況，客戶亦可透過程式實時了解工作進度。另外，我們採用電子值勤管理系统，監察承辦商考勤情況；我們在黃大仙大成街街市試用**影像分析監察系統**，以監督自動梯承辦商的工作表現；我們亦在大部分政府場地的**淡水冷卻塔安裝水質監察及自動化化學劑投放系統**，以減低退伍軍人病的傳播風險，同時協助監察承辦商工作。

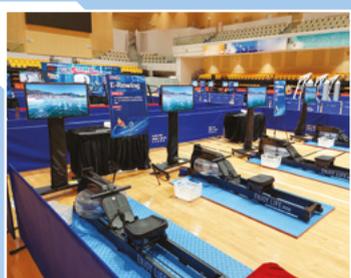
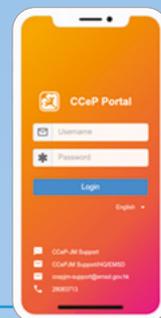


裝設於民航總總部的淡水冷卻塔水質監察系統



重視客戶 以誠溝通

- 營運基金開發的「顧客為本電子平台」(CCeP)，採用雲端一站式平台整合維修工作資訊，客戶可隨時透過機電工程署客戶服務中心即時了解維修工作的進度，或經現場同事即時查詢維修工作進度，資訊公開透明，簡單易用；客戶服務中心每年向約5 500名客戶進行電話訪問，當中**99.9%以上的客戶對營運基金的服務表示滿意**。



- 我們與客戶**保持緊密溝通**，了解其需求，並為他們提供不同的新穎方案，例如我們全力支持「全民運動日2022」舉辦電子虛擬運動活動，及為學校設立智慧能源監測系統等。

為學校設立智慧能源監測系統
及分享節能減碳的資訊

- 我們安排客戶參觀設於機電工程署總部的「機電創科專區」、「機電創科廊」及智能貨倉，讓他們了解不同創新科技及其應用方案，又積極**舉辦交流分享會**，以加強與客戶部門的聯繫，探討各種創科意念。

中醫醫院同事到訪
機電工程署智能貨倉



警務處同事到訪機電工程署總部



機電傳聲 (特刊)

出版：機電工程署 企業服務部
電話：(852) 2333 3762
網址：www.emsd.gov.hk

傳真：(852) 2882 1574
電郵：ccsd@emsd.gov.hk

機電工程署
EMSD

