

立法會房屋事務委員會

利用資訊科技優化公共租住房屋居民服務

目的

本文件旨在向委員介紹房屋署利用資訊科技優化公共租住房屋(公屋)居民服務的情況。

背景

2. 為符合市民對公共服務水平的要求，房屋署一直致力應用資訊科技，以提高服務質素及效率。在過去數年，房屋署利用資訊科技，為公屋居民提供了更多和更方便的服務途徑，令他們以更靈活和切合自己所需的方式取得有關服務。房屋署亦推出多項流動科技應用系統加強對居民的外展服務和提高這些服務的質量管理。下文會就幾個重點項目作出簡介。

「房署繳費通」

3. 房屋署在2005年年底推出「房署繳費通」，該服務擴大了公屋租戶繳交租金的途徑，大大提高交租的靈活性。公屋居民現在可於任何一間「七·十一」便利店或港鐵服務櫃位，或透過其他電子渠道（包括自動轉帳、網上銀行及繳費靈等）交租。由於擴大了收費途徑及增加了交租地點和時間，輪候交租的時間相應減少，交租過程亦更為快捷方便。

4. 這項新服務獲居民廣泛接受，效果理想。現時，每月透過電子渠道（包括自動轉帳、網上銀行及繳費靈等）繳交租金的比例，合共約佔整體租金收入的30%。而透過「七·十一」便利店或港鐵服務櫃位交租的比例亦穩步上升，佔整體租金收入的19%。

5. 房屋署亦與社會福利署合作，推出電子過帳繳租辦法，免卻申領綜合社會保障援助計劃的租戶在收取租金津貼後到屋邨辦事處交租的轉折過程。在方便居民的同時，亦提高服務效率。現時每月透過電子過帳繳交租金佔平均整體租金收入的21%。

6. 現時，從以上各電子途徑繳交租金的比例合共佔平均整體租金收入的70%。公屋居民到屋邨辦事處交租的需求日漸下降，房屋署會不斷檢討有關服務，適當調配人力資源提供其他居民服務。「房署繳費通」的成效得到業界及政府的認同，在2007年分別獲得「公務員優質服務獎勵計劃」「一般公共服務」類別的季軍，以及「香港資訊及通訊科技獎」中的「最佳公共服務應用獎」銀獎。

「多元化自助服務」

自助服務站

7. 為配合靈活的交租模式，房屋署設立了 24 小時互動話音系統，居民可透過該系統致電查詢過去六個月的交租記錄及租金狀況。由 2009 年年初開始，居民亦可在設有「查租易」服務站的公共屋邨，即時列印應繳月租及租金狀況的資料。現時約有 100 個公共屋邨設有「查租易」服務站。

8. 房屋署一向以循序漸進的方式引進新服務。自助服務站的概念存在很大的擴展空間，在下一階段推出的多項自助服務將包括：

- (i) 查詢在屋邨管理扣分制下租戶被扣分數；
- (ii) 查詢「遷出通知書」情況；
- (iii) 查詢公屋輪候冊申請的進度；及
- (iv) 就更新/轉戶/加減成員等申請提交租約資料。

互聯網服務

9. 為配合電子政府的策略，房屋署致力推動電子作業。房屋署已於2008年年底提供網上查詢服務，讓居民及公眾人士透過互聯網查詢各項資料。在第一階段推出的一系列互聯網查詢服務包括：繳租記錄、屋邨管理扣分制下租戶被扣的分數、租金水平試算器(方便租戶查看應繳租金)、公屋輪候冊申請進度和申請公屋資格等。

10. 房屋署將會因應居民對網上服務的需求，設計「遞交電子申請表」及「同步更新資料」等多項服務功能，務求為居民及公眾提供更多增值服務。

「外展服務」

11. 由於房屋署的大部分服務均須實地執行，因此署方善用資訊科技來推行「流動辦公室」的策略，從而提高服務效率。「流動辦公室」的概念現正應用在「全方位維修計劃系統」及「外展房屋管理服務」上。

外展維修服務

12. 過去兩年來，房屋署已在不同的服務範疇應用流動數碼技術。本署為 2006 年推出的「全方位維修計劃」，開發了一套突破常規、兼具「流動辦公室」及「即時資訊網絡」等創新概念的「全方位維修計劃系統」，以達致主動勘察及迅速回應的目的。該系統運用多種流動數碼技術，如電子手帳、藍芽手提打印機、互動話音系統、互聯網及流動通訊等，與住戶、員工、承辦商及維修工人緊密聯繫，有效加強各方溝通，大大提升服務質素，改善居民的生活環境。

13. 透過「全方位維修計劃系統」的溝通渠道，如互動話音系統、互聯網及臨時客戶服務站等，居民可預約勘察維修服務及查詢維修進度。該系統的中央資料庫並提供個別單位的維修保養記錄，有助工程人員作出正確評估，避免反覆勘察維修項目的工序，縮減住戶的等候時間。

14. 這項服務分別獲得「公務員優質服務獎勵計劃」「部門精進服務獎」類別的季軍，以及「香港資訊及通訊科技獎」中的「最佳公共服務應用（創意）獎」銀獎及「最佳公共服務應用（最受歡迎）獎」銅獎。

外展房屋管理服務

15. 2008 年年底，房屋署在房屋管理上引進「外展房屋管理」概念，在新系統的支援下進行「兩年一度家訪調查」。前線人員可預先從系統下載所需的住戶資料，輸入電子手帳中，以便核實住戶的居住情況及記錄巡查結果。此舉省卻了居民填寫和遞交

「居住情況申報表」的程序，方便居民完成有關的手續，亦減少紙張的消耗，達到「綠色科技」的目的。

16. 為顧及個人資料的安全性，房屋署開發流動服務時，亦自行研制一套完善的資料保安系統。這套系統除可對使用者作出身分認證外，還可將敏感資料加密，確保個人資料絕對保密，居民所得到的服務安全快捷。房屋署已計劃將外展房屋管理系統擴展至其他管理服務範疇。

17. 這項服務在 2008 年獲得「香港資訊及通訊科技獎」中的「最佳公共服務應用（電子化）獎」銅獎。

「質量管理」

外判合約的質量管理

18. 房屋署同樣重視外判服務的管理質素，為此設計「房署面面通」系統，以加強外判潔淨服務及保安管理服務的效率。該系統在 2008 年年初在各公共屋邨推出，利用「面貌認證技術」確認員工身分，防止值勤記錄被篡改，並保證外判商提供足夠人手執行指定的服務。該系統能夠與外判商所採用的系統互相交換資料，提高資料更新及監察的效率。對外判員工來說，值勤記錄正確無誤，亦有助證明他們已執行職務。

19. 房屋署將繼續利用資訊科技，加強管理外判服務，務求提高外判工序的透明度及加緊監察前線運作，進一步提升居民服務的質素。

總結

20. 總括而言，房屋署多年來在居民服務的範疇積極引進資訊科技，以改善居民生活環境為首要任務，成績已得到廣泛的認同及接受。房屋署會精益求精，持續改善各項發展策略，為居民提供更佳服務。

21. 請委員備悉房屋署利用資訊科技優化公屋居民服務的措施。

運輸及房屋局
2009 年 2 月