

立法會房屋事務委員會 利用資訊科技優化公屋居民服務



香港房屋委員會



利用資訊科技優化公屋居民服務



綜援戶租金
由社署直接支付

• 「房署繳費通」

• 多元化自助服務

- 自助服務站
- 互聯網服務



外展房屋管理系統



• 外展服務

- 外展維修服務
- 外展房屋管理服務

• 質量管理

- 外判合約的質量管理

房署
面面通



「房署繳費通」服務

「房署繳費通」

- 方便攜帶，美觀耐用，無須定時更換。



舊租咭

「房署繳費通」



- 可到任何屋邨辦事處(約200個)、24小時便利店(逾800間)及港鐵客戶服務中心(逾50個)繳交租金。

- 安排社會福利署直接為綜援租戶繳租。

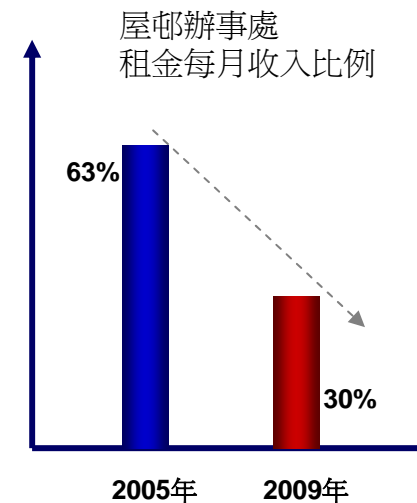
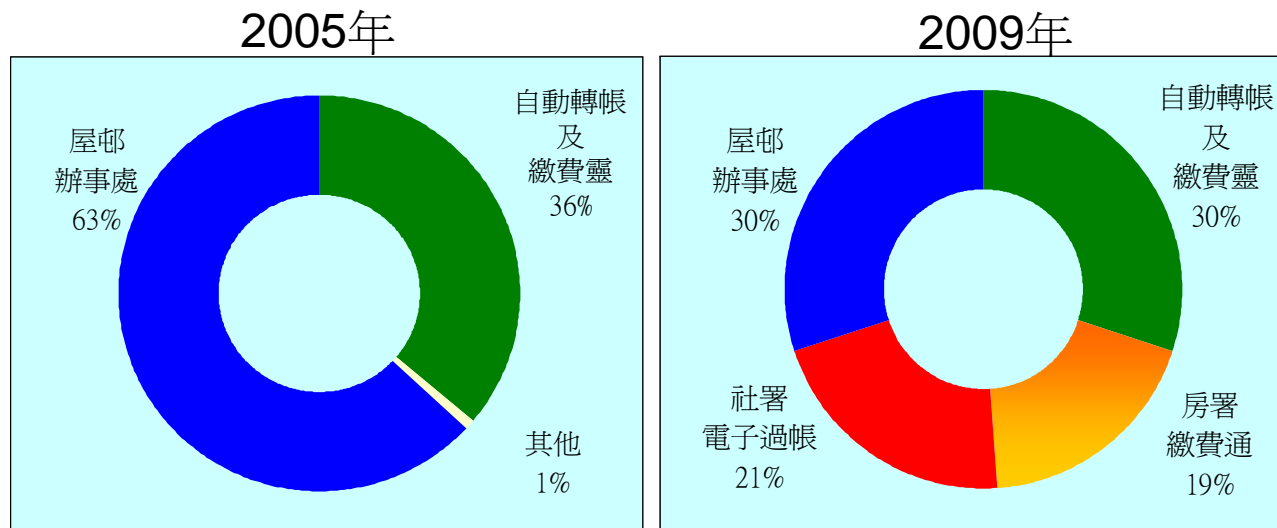


綜援戶租金
由社署直接支付



「房署繳費通」服務

- 服務推出後，屋邨辦事處租金收入由平均佔每月的63%下降至30%。



公務員
優質服務獎勵計劃



- 獲得公共服務獎項

公務員優質服務獎勵計劃
- 一般公共服務 季軍

香港資訊及通訊科技獎
- 最佳公共服務應用銀獎。



多元化自助服務

自助服務站

- 即時列印應繳月租及租金狀況
- 將設立更多自助服務



互聯網服務

- 透過互聯網查詢各項資料
- 因應居民對網上服務的需求，提供更多增值服務。



多元化自助服務

自助服務站 及互聯網服務的運作



外展服務

外展維修服務

- 「全方位維修計劃系統」主動勘察及迅速回應，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。



公務員
優質服務獎勵計劃



- 獲得多個服務獎項

公務員優質服務獎勵計劃
-部門精進服務獎 季軍

香港資訊及通訊科技獎

- 最佳公共服務應用（創意）銀獎
- 最佳公共服務應用（最受歡迎）銅獎。



外展服務

外展房屋管理服務

- 在「兩年一度家訪調查」，省卻填寫和遞交報表的程序。
- 令居民得到快捷服務的同時，確保個人資料絕對保密。

Mobile Application System for
Housing Management
外展房屋管理系統



- 在2008年獲得「最佳公共服務應用（電子化）獎」

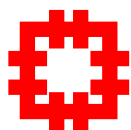


質量管理

外判合約的質量管理

- 「房署面面通」系統，利用「面貌認證技術」確認員工身份，以加強外判效率。
- 亦有助證明外判員工已執行相關職務。

房署
面面通



總結

- 積極引進資訊科技
改善居民生活環境
- 持續改善各項發展策略
為居民提供更佳服務

