

立法會房屋事務委員會

以「流動辦公室」提供公共租住房屋服務

目的

本文件旨在向委員簡介香港房屋委員會(下稱「房委會」)在現有公共租住房屋(下稱「公屋」)屋邨以「流動辦公室」提供服務的進展及未來路向。

背景

2. 房委會本著積極進取和體恤關懷的服務態度，為居民提供優質的管理及妥善的保養維修服務，以切合居民的需要。在「以民為本」與「創新為本」的基本信念下，房委會在過去多年來分別推出了不少方便居民的措施，包括引進了「流動辦公室」的概念於以下兩大範疇內-

- 保養維修服務；及
- 房屋管理服務。

3. 「流動辦公室」概念的主要優點包括-

- 使用易於攜帶的電子手帳，能夠「全天候」運作，方便前線員工執行工作，並有助提升效率；
- 易於儲存及從資料庫取得相關資料；及
- 減省紙張。

(一) 應用於保養維修服務

「全方位維修計劃」

4. 「全方位維修計劃」於2006年年初展開，為房委會轄下的公屋屋邨共約692 000個單位提供勘察室內狀況及修葺服務。「全方位維修計劃」利用了「流動辦公室」的概念，並透過相關技術，讓前線員工能夠即場記錄單位的維修狀況及工作進度，提升透明度，有助加強房屋署人員與居民溝通，並讓我們及時發現及解決潛在的維修問題，有利於延長樓宇的壽命。

(二) 應用於房屋管理服務

外展房屋管理服務

5. 近年，我們將「流動辦公室」的概念帶到房屋管理服務上，並首次引入「流動電子手帳」執行日常戶外屋邨管理工作，以提升前線員工工作效率和客戶服務質素，並省卻居民填寫和遞交報表的程序。我們於2008年年底利用流動技術，開發了「外展房屋管理系統」，應用於「兩年一度家訪調查」中。利用「流動電子手帳」，公屋住戶無需再填寫申報表，整個過程都可以即場在家訪期間完成，簡化了工作流程。由於職員可即時查證及輸入結果，這避免了填寫表格上的錯誤，同時節省了紙張。而在家訪工作進度方面，亦比過往家訪進度快了百份之三十。

6. 透過「全方位維修計劃」及「外展房屋管理系統」的「兩年一度家訪調查」，我們估計每年可節省約90萬張紙張。加上日常工作記錄電子化及數碼化，能同時響應政府近年致力節約資源的政策。

進展

7. 基於居民對流動服務的歡迎及在內部運作上達致的效益，我們根據「全方位維修計劃」及「外展房屋管理服務」的經驗，分別在保養維修和房屋管理服務的層面上，正籌劃進一步的優化措施。

(一) 應用於保養維修服務

因應要求的室內維修服務

8. 在「全方位維修計劃」以外的日常室內修葺工程，我們亦參照了「全方位維修計劃」的流動服務模式，在分區保養辦事處成立室內技術專責小隊，並利用「流動電子手帳」，以便迅速處理租戶的修葺要求。

檢查空置單位翻新工程

9. 在單位翻新工程上，我們將進一步利用「全方位維修計劃系統」建立的資料庫，逐步加強實地檢查的工作，如即時發出施工通知書，以提高翻新工程的效率，促進空置單位的重新編配。

公眾地方的維修計劃

10. 除了為單位進行室內維修外，我們計劃參考「全方位維修計劃系統」的優點，改善公眾地方的維修計劃，例如現場勘測、即時發出維修指示、分享相關維修記錄等。我們會整合各大型維修的流程，使它們互相配合，例如在粉飾外牆時，一併加裝冷氣去水管，務求在減少對住戶及公眾的滋擾之餘，提升成本效益。

發展電子「維修病歷卡」

11. 在加強保養及維修管理上，我們正在發展電子「維修病歷卡」，更有系統地記錄維修設備(如空調、水泵、電力裝置、升降機、消防設備等)的資料。同時，我們將利用「流動電子手帳」方便攜帶的優點，並配合「射頻識別」技術，方便工作人員識別並取得有關維修設備的資料，以加強維修管理上的效率。

(二) 應用於房屋管理服務

加強執行調查濫用公屋資源

12. 「外展房屋管理系統」推出後，整個系統可於任何時間及地方「全天候」運作，加上開放更多「流動電子手帳」上的功能，例如攝影、錄音、單位平面圖等，從而支援前線人員在辦公室以外執勤的需要，包括加強執行調查及監察與濫用公屋資源有關的工作。

加強支援緊急求助

13. 我們會進一步利用「流動電子手帳」在戶外工作的靈活性。我們將住戶單位的非租約有關資料(例如單位內有行動不便人士)加以儲存，令原有住戶記事簿的資料系統化。當遇上緊急求助時，當值員工除了可以在管理處查閱那份有特別需要的住戶名單外，還可透過手帳翻查有關資料，作出即時的行動，從而輔助突發事故的支援。

加強對環境衛生的管理

14. 要提升居民生活質素，公眾地方的環境衛生十分重要。為了加強運作上的靈活性，我們在「屋邨管理扣分制」上注入了流動服務的元素，前線員工可在執勤時利用「流動電子手帳」，即時查

詢有關居民在「屋邨管理扣分制」下的記錄，以作出適當的勸喻及回應。例如，前線員工亦可從中央資料庫即時下載批核住戶飼養狗隻的資料，以核實戶主是否已取得相關批准，從而加強對屋邨環境的管理。

未來路向

15. 以上推行的兩個「流動辦公室」項目均受到居民歡迎，成績亦得到各方面認同。我們在檢討以上計劃進展之餘，亦會研究如何汲取經驗和繼續擴展「流動辦公室」服務的可行性。在未來日子，我們會持續改善及發展「流動辦公室」技術，為所有流動性的執勤工作提供支援，令前線人員可以即時執行指令及完成相關的服務，在為居民提供增值服務的前提下，又同時簡化工作流程，達至「雙贏」的目標。

16. 請委員備悉以「流動辦公室」提供公屋屋邨服務的進展。

運輸及房屋局
2009年5月