

財務委員會討論文件

2011 年 4 月 15 日

基本工程儲備基金

總目 708－非經常資助金及主要系統設備

政府總部：政務司司長辦公室及財政司司長辦公室

新分目「更換 1823 電話中心系統」

請各委員批准一筆為數 40,000,000 元的新承擔額以更換 1823 電話中心的系統。

問題

1823 電話中心(下稱「1823」)現有的系統必需更換，以確保繼續為市民提供快捷而有效的服務，並會採用網頁設計及功能科技，藉以改善系統的穩定性、功能及流程。

建議

2. 效率促進組專員建議開立一筆為數 40,000,000 元的新承擔額，用以更換 1823 的系統；是項建議獲得行政署長支持。

理由

3. 1823 提供 24 小時一站式服務，以解答市民對參與政府部門的查詢，並接收市民對政府的投訴。1823 所提供的便捷服務，不但促進市民與政府之間的互動和溝通，亦有助政府提供更切合市民需要和具實效的服務。多年來，中心的服務範圍已由 2001 年 7 月成立時處理 5 個政府部門的查詢，大大擴展至目前的 21 個參與部門，詳情列於附件 1。

附件1

4. 自 2009 年起，1823 為政府所有政策局及部門接收市民的投訴，並確保將投訴交由適當部門跟進。有關的局或部門負責調查及處理投訴，而 1823 則負責監察個案進度，及通知投訴人有關行動的最新進展。此外，中心已與部門建立完善的聯絡網，以便溝通並從速回應投訴。中心亦設有專責投訴小組將投訴個案轉介適當部門，並監察其跟進行動。

5. 2010 年，1823 共處理約 29 萬宗市民投訴，其中 94% 在 3 小時內轉介部門跟進。為加強對投訴的分析能力，1823 設立了「投訴情報系統」，以深入分析收集所得資料。系統自動編製統計數據，以協助管理層監察服務表現並評估重要事項。此系統已率先應用於改善樹木管理投訴的回應，以及為參與部門提供每月投訴分析，以便改善資源規劃和調配。

6. 自 2001 年 7 月成立後，1823 在首年內共接獲 50 萬個來電。2010 年，中心接獲 293 萬個來電及 15 萬個電郵和傳真。同年，首次來電即獲解答的查詢比率達 98%，較 2002 年的 91% 和行內標準比率 80% 為高。客戶滿意程度一直維持在高水平，以滿分為 5 分，平均分達 4.2 分。

更換現有系統的需要

7. 1823 有賴多個電話及電腦系統操作，主要系統組件及其功能詳列於附件 2。

8. 1823 現有的系統已使用將近 10 年，現正面對下列各方面的問題及限制－

(a) 維修－主要系統組件已接近使用年限。由於缺乏零件，維修保養合約在 2012 年屆滿後，部分主要系統的支援服務將告終止；

(b) 科技－顧客關係管理系統根據 2000 年的客戶伺服器科技開發，並不支援網頁設計及先進的電話中心功能，以致數據檢索、更新和分析工作，以及與其他政府部門有效地交換數據的界面均費時並難以進行；以及

- (c) 服務量 – 由於每年的來電數目大幅增加，中心現有系統已不勝負荷。基本硬件及軟件組件(包括電郵及傳真伺服器、備份系統及網絡交換器)，均需更換以確保有效支援各系統的運作、改善運作效率，並滿足新的服務需求。

9. 過去 10 年，1823 一直是政府與市民直接溝通的快捷途徑，其成績有目共睹。為確保繼續為市民提供方便而高效的服務，1823 必須更換其系統，否則現有服務水平將會下降，亦有礙因應新需要而擴充服務的計劃。

更換建議

10. 建議更換計劃將涉及 –

- (a) 在過時組件及系統無法繼續使用前，及時更換；以及
- (b) 以綜合顧客關係管理系統代替現有顧客關係管理系統，透過更佳的系統穩定性、功能及流程，以支援網頁設計及功能。

預期效益

11. 更換計劃將帶來以下效益 –

- (a) 適時更換可確保 1823 得以延續運作，為市民提供快捷而高效的服務；
- (b) 採用網頁設計及功能科技將有助設計標準界面，提升 1823 與政府部門、市民溝通及交換資料的效率，同時可引入更多容易使用的應用程式，以協助市民向 1823 提出訴求；以及
- (c) 系統服務量可由每年處理 300 萬個來電增至 500 萬個來電^註，並將失誤減至最低，同時提升運作效率並配合日後 1823 的改進及發展，以應付不斷轉變的運作和新服務需求。

^註 1823 實際上增加的服務量仍需取決於其他因素，例如處理每個來電所需的時間、職員人數以及其技能。

對財政的影響

非經常開支

12. 我們預計購置擬議更換 1823 系統所需的非經常開支為 40,000,000 元，分項數字如下－

	千元
(a) 硬件	12,000
(b) 軟件	8,500
(c) 系統推行服務	12,000
(d) 系統支援人員培訓	500
(e) 電腦場地準備工程	3,000
(f) 應急費用	4,000
總計	40,000

13. 關於上文第 12 段(a)項，12,000,000 元的預算開支是用以購置電話及電腦硬件，包括專用自動電話交換機、互動話音系統、話音記錄器、電話耳機、伺服器、電腦及備份器材。

14. 關於上文第 12 段(b)項，8,500,000 元的預算開支是用以購置軟件，包括作業系統、顧客關係管理系統、數據庫管理系統及報表工具。

15. 關於上文第 12 段(c)項，12,000,000 元的預算開支是用以聘請外間服務供應商以設計、開發及推行顧客關係管理系統及與各政府部門交換資訊的系統，並確保與其他系統的高效整合和相互交流等。

16. 關於上文第 12 段(d)項，500,000 元的預算開支是用以為日常系統保養人員提供培訓。

17. 關於上文第 12 段(e)項，3,000,000 元的預算開支是用以支付為更換設備所需的鋪設線路及裝修工程。

18. 關於上文第 12 段(f)項，4,000,000 元的預算是應急費用，款額約相等於上文第 12 段(a)至(e)項預算的 10%。

19. 估計更換計劃所需的現金流量如下－

財政年度	千元
2011-12	3,000
2012-13	33,000
2013-14	4,000
總計	<u>40,000</u>

經常開支

20. 由 2014-15 年度起，擬議更換計劃全年所需經常開支預計為 4,000,000 元，以提供維修保養服務。計算減省現有系統的年度保養費用(3,100,000 元)後，每年額外經常開支淨額將為 900,000 元。由於新系統具備優化的功能及更大的服務量，其維修保養費用亦將有所增加。效率促進組將以現有資源應付有關額外開支。

推行計劃

21. 我們計劃按照下列時間表推行更換計劃－

工作	預定完成日期
(a) 擬備標書	2011 年 7 月
(b) 招標、審批標書和批出合約	2011 年 12 月
(c) 系統分析和設計	2012 年 3 月
(d) 設備付運、安裝和系統開發	2012 年 7 月
(e) 用戶驗收測試和培訓	2012 年 9 月
(f) 系統實際運作	2012 年 10 月

22. 在進行系統更換計劃時我們將依循環保法例規定及程序。至於保障數據方面，我們將確保以去磁方式先將在現有電腦系統中的所有數據徹底銷毀，然後才將硬件遷離 1823 辦公室。

公眾諮詢

23. 我們已於 2011 年 1 月 17 日就上述建議諮詢立法會公務員及資助機構員工事務委員會。委員對建議表示支持，對我們向財務委員會申請撥款並無異議。

背景

24. 財務委員會在 2000 年 4 月 28 日批准一筆為數 55,000,000 元的承擔額，以設立綜合電話查詢中心(其後稱為 1823 電話中心)處理有關環境及清潔問題的查詢及投訴。中心其後不斷提升並擴展服務。除了電話之外，市民現亦可透過電子表格、電郵、傳真、文字短訊及郵遞使用 1823 的服務。

25. 除基本服務外，1823 亦就大型活動及特別事故提供公眾查詢熱線服務。有關熱線服務例子包括嚴重急性呼吸系統綜合症家居隔離(2003 年)、世界貿易組織第六次部長級會議(2005 年)、禽流感(2005 年)、國際電信聯盟世界電信大會(2006 年)、奧運會及殘疾人奧運會馬術項目(2008 年)、四川地震(2008 年)、立法會選舉(2008 年)、立法會補選(2010 年)等。

政務司司長辦公室及財政司司長辦公室
效率促進組
2011 年 4 月

參與 1823 的政府部門
(截至 2011 年 4 月)

1. 漁農自然護理署
 2. 建築署
 3. 屋宇署
 4. 土木工程拓展署
 5. 公司註冊處
 6. 渠務署
 7. 機電工程署
 8. 食物環境衛生署
 9. 香港郵政
 10. 路政署
 11. 勞工處
 12. 地政總署
 13. 土地註冊處
 14. 康樂及文化事務署
 15. 海事處
 16. 政府資訊科技總監辦公室
 17. 差餉物業估價署
 18. 社會福利署
 19. 學生資助辦事處
 20. 衛生署控煙辦公室
 21. 運輸署
-

1823 主要系統組件的功能

系統組件	功能
專用自動電話交換機	支援自動分配來電予客戶服務主任
互動話音系統	因應來電者以自助方式索取資料的要求，發送話音及傳真回應
顧客關係管理系統	管理個案資料、工作流程和資料庫
個案資訊系統	提供與政府部門交換資訊的界面
話音及屏幕記錄器	記錄電話對話以保證服務質素
人力管理系統	按照來電模式和客戶服務主任的技能概況，協助工作編排
數據網絡和備份基礎設施 (包括數據網絡、電郵伺服器、傳真伺服器和備份系統)	支援以上各項應用系統
