

二零一一年一月十七日會議
討論文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

更換 1823 電話中心系統

目的

本文件旨在籲請委員支持更換 1823 電話中心(下稱 1823)的過時系統，以確保繼續為市民提供快捷而有效的服務。

背景

2. 1823 提供 24 小時一站式服務，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及具實效的服務。

3. 1823 在二零零一年七月成立之初，負責處理五個政府部門有關環境及清潔問題的查詢及投訴。中心其後不斷提升及擴大服務。市民除了使用電話外，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。參與部門的數目亦已增加，涵蓋各種跨越多個政府部門的事宜；截至二零一零年十二月為止，參與部門總數達 21 個，詳列附件 A。

4. 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，其中包括嚴重急性呼吸系統綜合症家居隔離(二零零三年)、世界貿易組織第六次部長級會議(二零零五年)、禽流感(二零零五年)、國際電信聯盟世界電信大會(二零零六年)、奧運會及殘疾人奧運會馬術項目(二零零八年)、四川地震(二零零八年)、立法會選舉(二零零八年)、立法會補選(二零一零年)等。

5. 自二零零九年起，1823 為政府所有局及部門接收市民投訴，同時確保將投訴交由適當部門跟進。各有關局或部門負責調查及處理投訴，而 1823 則會監察個案進度，及通知投訴人跟進

行動。此外，中心已與部門建立完善的聯絡網，以協助盡快溝通及回應投訴。中心亦設有專責投訴小組協助轉介投訴個案至適當部門，並監察其跟進行動。

6. 在二零一零年，1823 共處理約二十九萬宗市民投訴，其中 94% 在三小時內轉介部門跟進。為加強投訴分析能力，1823 設立了投訴情報系統，以深入分析所收集的資料。系統自動編製有用的統計數據，以協助管理層監察服務表現及評估重要事項。系統已率先應用於改善樹木管理投訴的回應，及為參與部門提供每月投訴分析，讓部門更妥善規劃及調配資源。

7. 在二零零一年七月成立後的首年，1823 共接獲 50 萬個來電。二零一零年，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%，較二零零二年的 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。

理據

更換現有系統的需要

8. 1823 利用多個電話及電腦系統操作，主要系統組件詳列於附件 B。

9. 1823 現有的系統已使用將近十年，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，大部分軟件都已過時，無法有效應付目前及日後的運作需要。由於缺乏零件，現有保養承辦商已表示，維修保養合約在二零一二年屆滿後，部分主要系統的支援服務將告終止；
- (b) 科技－顧客關係管理系統是根據二零零零年的科技開發，無法支援網頁設計及先進的電話中心功能，以致數據檢索、更新及分析工作費時及難以進行。軟件產銷商已停止提供技術支援，以致系統容易出現故障。此外，客戶伺服器科技亦已過時，因而有礙發展與其他政府部門有效率地交換數據的界面；以及

- (c) 容量 – 由於每年的來電數目大幅增加，中心現有系統為應付需求，已不勝負荷。為儘量減少失誤情況（例如因系統不穩定或延誤而導致數據遺失），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），都急需更換以確保有效支援各系統的運作，從而改善效率並滿足新的服務需求。

10. 過去十年，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，引致市民不滿。

更換建議

11. 更換計劃包括以下各方面：

- (a) 在過時組件及系統無法繼續使用前，及時更換；以及
- (b) 開發綜合顧客關係管理系統，通過更佳的系統穩定性、功能及流程，以支援網頁設計及功能，此系統同時有助與其他政府部門的資訊系統有效率地聯繫及交換數據。

效益

12. 擬議的更換計劃會帶來以下效益：

- (a) 1823 的業務得以延續，為市民提供快捷而高效的服務；
- (b) 採用便於設計標準界面的網頁設計及功能科技，將提升 1823 與政府部門及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) 提高系統容量以配合日後 1823 的改進及發展，以應付不斷轉變的運作需要。

風險管理

13. 各電話中心系統對 1823 的運作至關重要。擬議更換計劃的管理方案將制訂主要進度指標、確定並評估各階段的風險及緩解措施，並定下監管機制，包括追查進度(以及與進度指標的差異)；確保系統設計及容量配合用戶要求；並根據預算費用監察開支。效率促進組的首長級高層人員將全程監督有關採購、發展及推行過程。

對財政的影響

非經常開支

14. 由 2011-12 至 2013-14 三個年度期間，是項更換計劃所需非經常開支總額預計為 4,000 萬元。分項數字詳情見附件 C。

經常開支

15. 由 2014-15 度起，擬議系統全年所需經常開支預計為 400 萬元。在減省現有系統的年度保養費用後，此項建議所需額外經常開支為 90 萬元；效率促進組將以現有資源應付有關開支。

推行計劃

16. 更換建議如獲通過，新系統將在二零一二年十月或以前推行。推行計劃詳情見附件 D。

意見徵詢

17. 視乎委員對此項建議的意見，我們會在二零一一年二月向財務委員會申請有關撥款。

政務司司長辦公室及財政司司長辦公室
效率促進組
二零一一年一月

參與 1823 的政府部門

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

建議更換計劃的非經常開支

	2011-12 千元	2012-13 千元	2013-14 千元	總計 千元
(a) 硬件	-	12,000	-	12,000
(b) 軟件	-	8,500	-	8,500
(c) 系統推行服務	-	10,000	2,000	12,000
(d) 系統支援人員培訓	-	500	-	500
(e) 電腦場地準備工程	3,000	-	-	3,000
(f) 應急費用 (佔非經常開支總額約 10%。 2012-13 年度及 2013-14 年度 的現金流量只供參考。)	-	2,000	2,000	4,000
總計：	3,000	33,000	4,000	40,000

建議更換計劃的推行計劃

	工作	預定完成日期
(a)	批准撥款	2011 年 2 月
(b)	擬備標書	2011 年 7 月
(c)	招標、審批標書和批出合約	2011 年 12 月
(d)	系統分析和設計	2012 年 3 月
(e)	設備付運、安裝和系統開發	2012 年 7 月
(f)	用戶驗收測試和培訓	2012 年 9 月
(g)	系統實際運作	2012 年 10 月