

Our reference 本署檔號： (35) in EMSD/CSSD/-135/CCEP/9 Pt. I

Telephone 電話號碼： (852) 2808 3626

Your reference 來函檔號：

Facsimile 圖文傳真： (852) 2882 1574

九龍九龍灣
啟成街三號
機電工程署總部
一樓 1021 室
政府機電監工技工職員協會
會務主任許志輝先生

許先生：

就部門推行顧客為本電子平台(CCeP)之意見

謝謝 貴會六月二十二日的來信，對部門發展中的顧客為本電子平台系統(CCeP)提出的意見。

有關電子平台系統的設立旨在方便業務單位的同事匯報工作進度，使同事和客戶服務中心可在同一系統下得悉工作進度，以便解答客戶疑難，目的是提升工作管理、改善工作流程及加強客戶聯繫。同事可按實際工作情況輸入或更改預約時間、把工作分派予適合的同事或外判商跟進，並透過簡化的使用者介面報告工作進度，減低資料輸入的工作量。而客戶服務中心發揮猶如「秘書台」的功能，根據系統的資料解答客戶查詢，讓同事可專注於外勤維修工作。系統同時提供流動應用程式及桌面網頁版，以便同事根據運作的需要選用合適的平台。對於選擇了流動應用程式版本之同事，相關部別已為各同事準備升級至符合要求之智能手機。

部門深明不同業務單位工作流程的獨特性，因此項目小組引入最新的「敏捷軟件開發」方式，以各種渠道向各部別及各級同事展示軟件原型及收集意見，逐步改善及開發切合本部門維修工作流程管理模式的軟件，並分階段落實系統應用，務求讓同事熟習有關平台的運作。部門同時舉行簡報會及試用環節，讓同事親身了解及體驗系統的操作。各部別均有派同事參與系統開發，普遍認為該系統能配合部門的人手編制及工作模式，並能提升現有的工作管理，讓工作分配和進度追查變得更具效率，同時亦可增加工作透明度。

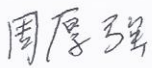
...../2

電腦服務分部於本年三月在部門內聯網設置電子平台專頁，詳述系統推行的相關資料及溝通渠道，並收集意見及解答疑問。就貴會來函的問題，我們之前已收到貴會會員相同的意見，並已上載於電子平台的「常見問題」頁面解答：

<http://emsdhome/IT/EServicesinformation/CustomerCentricePlatform/CustomerCentricePlatformJobManagement/CustomerCentricePlatformFAQ/tabid/4142/Default.aspx>

我及電腦服務分部的同事歡迎貴會與我們面談，以詳細解釋有關系統，釋除貴會的疑慮。部門期望各方協力同心開發合適的系統，幫助同事簡化工作流程，並使客戶部門能享用高質素的機電工程服務。

機電工程署署長

(周厚強  代行)

2017年7月21日