

# VOICE LINK

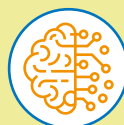
## 機電傳聲

SPECIAL ISSUE 11/2024

機電工程署  
EMSD



以客為本



靈活創新

承擔



誠信

出色服務

關懷

Gwin

AI

Hospital

RDCC

MiMEP

# 客 戶 意 見 調 查

## 特 刊

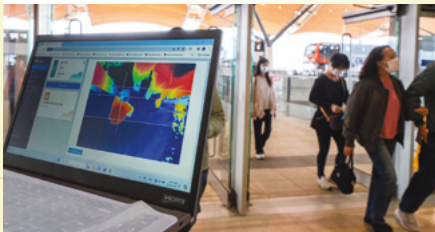
# 細心聆聽 用心服務

機電工程營運基金(營運基金)一直致力提供可靠、專業和優質的服務。我們於2024年11月進行新一輪客戶意見調查，聽取客戶意見和需要，以便精益求精。以下讓我們一起回顧營運基金在過去兩年的工作和服務重點。



## 應用創新科技

- 我們**根據客戶需要，提供創新科技(創科)方案**，例如為港珠澳大橋香港口岸開發人工智能客流監測及影像分析系統，令管理人員可實時監察客流狀況，從而加強保安及人流管制；協助香港海關落實「智慧海關藍圖」，加強偵測違禁品的能力；為入境事務處建造智能新總部，提升設施操作及維修保養效能；為懲教署發展「智慧監獄系統」，引入在囚人士綜合智能通訊系統；為康樂及文化事務署(康文署)游泳池安裝再生介質過濾系統，改善水質；為食物環境衛生署(食環署)引進氫燃料電池洗街車；在公共衛生檢測中心測試「ChillStream®人工智能製冷機組優化系統」；以及利用人工智能為公立醫院優化製冷機組，提升能源效益。



港珠澳大橋香港口岸的人工智能客流監測及影像分析系統



落實「智慧海關藍圖」



「智慧監獄系統」



氫燃料電池洗街車

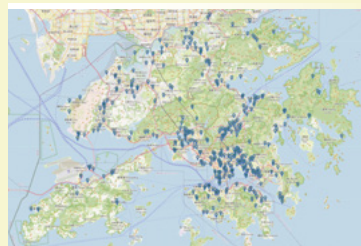


再生介質過濾系統

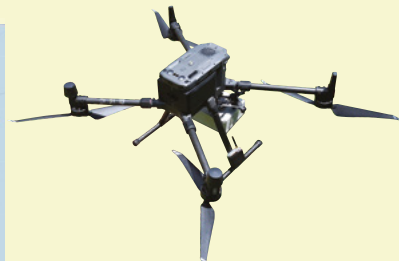


「ChillStream®人工智能製冷機組優化系統」

- 我們運用「政府物聯通」為客戶實時監察機電設備，並且研發多個創新項目，包括與渠務署合作開發智慧渠務方案；與康文署合作開發遠足人士安全系統；以及為多間消防局安裝低耗能的遠程傳感器，提升能源效益。2023年年底，**「政府物聯通」基站數目突破五百個**，創下新的里程碑。我們更利用搭載小型基站的無人機，覆蓋更多偏遠地區，以提供更多解決方案。



超過五百個「政府物聯通」基站



無人機搭載小型基站

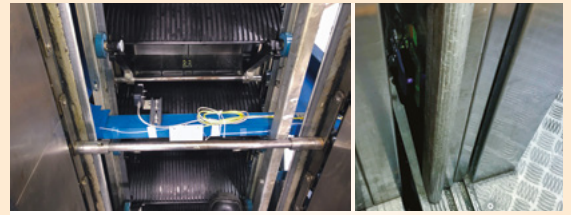


- 「機電創科網上平台」為客戶配對初創企業、大學和科研機構的創科方案。截至2024年7月，平台已成功配對逾210個試驗項目，包括5G無標籤電子道路收費系統、人工智能設備操作及保養維護決策平台、智慧運輸機械人，以及利用無人機進行戶外自動化檢測和影像分析。我們又增設「**機電創科彙集**」平台，介紹逾50個成功配對的優秀創科試驗項目，促進創科項目產業化。

# 服務物超所值



- 營運基金為客戶提供多項**增值服務**，包括為路政署和政府產業署引入智能數碼自動梯監測系統和智能升降機移動監測裝置；為康文署、食環署和漁農自然護理署(漁護署)進行智慧廁所試驗；以及為運輸署進行隧道內全球定位系統試驗。



智能數碼自動梯監測系統(左)  
智能升降機移動監測裝置(右)



智慧廁所試驗



隧道內全球定位系統試驗

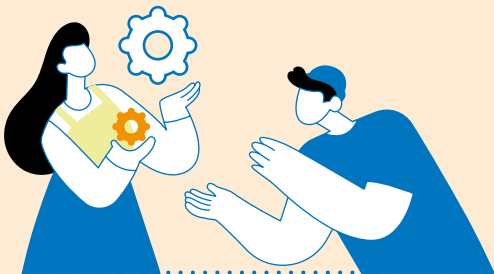
- 我們與客戶部門的**合作項目屢獲殊榮**。例如，我們與食環署合作，透過引入新科技改善墳場和火葬場服務，提升工作效率，因而獲頒2022年公務員優質服務獎勵計劃的卓越部門合作獎銀獎。此外，我們在2023年和2024年的日內瓦國際發明展上共奪得44個獎項，獲獎項目包括與鄉郊保育辦公室合作研發的水上人工智能機械人；以及與香港警務處聯合開發、用於救援工作的球型機器人。



2022年公務員優質服務獎勵計劃的卓越部門合作獎銀獎



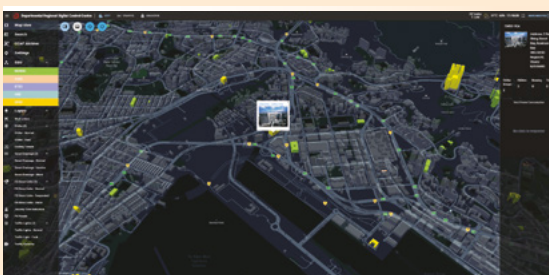
2024年日內瓦國際發明展上奪得多個獎項



球型機器人



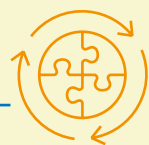
水上人工智能機械人



- 營運基金致力推進**機電資產管理系統數碼化**。現時全港近400座主要政府建築物已連接本署的區域數碼監控中心，以實時監察各場地機電設備的運作狀況。我們計劃於2024/25年度設立中央數碼監控中心，利用大數據為政府建築物提供預防性維修服務。

中央數碼監控中心

# 靈活應變 全力支援



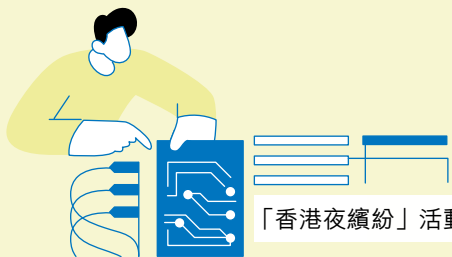
- 我們隨時隨地**支援客戶應付突發情況**。2023年4月，港島多區發生大停電。營運基金團隊兵分多路，通宵搶修逾百組交通燈及多間醫院和政府大樓的機電系統，使公共服務得以在早上大致回復正常。同年夏天，超強颱風「蘇拉」和黑色暴雨接連襲港，我們兩度啟動緊急事故控制中心，並搶修公共機電設施。此外，我們又支援多個「香港夜繽紛」活動，協助處理供電問題。



緊急事故控制中心



搶修公共機電設施



「香港夜繽紛」活動



- 營運基金更成立**凌晨交通燈維修隊**，以延長服務時間；並與香港警務處和運輸署緊密協調，跟進凌晨時段失靈的交通燈，務求在早上交通繁忙時段前，恢復主要交通燈的正常運作。



- 我們協助運輸署開發**「易通行」不停車繳費系統**，以及在不同隧道進行系統測試和演練，確保系統啟用時運作暢順。



- 為紓緩客戶的短期財政壓力，營運基金於2023/24年度**下調服務水平協議收費**，總額逾1.45億港元；並提供超過2億港元的額外增值服務，與客戶共渡時艱。

# 加強工程項目及承辦商管理

- 為提升工程項目的管理效率和成本效益，我們全力推動「**新工程合約**」(NEC4)標準合約模式，使合約雙方建立互助互信的伙伴關係，共同管理風險。現時已有55份維修服務合約採用NEC4模式，未來會覆蓋所有大型機電設備的維修合約。



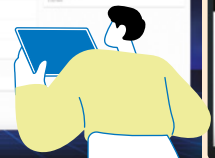
- 我們在機電工程項目採用「**安全智慧工地**」系統，提升工地安全和改善密閉空間工作管理。



- 近年我們運用「**機電裝備合成法**」完成多個工程項目，包括為公立醫院更換空氣處理機組，以及為獅子山公園辦事處安裝太陽能發電系統。這既能提升工程效率，亦可減低安全風險。



- 我們透過「**維修外判合約表現監察系統**」，隨時跟進承辦商維修保養工作的表現和進度，例如完工時間。此外，我們利用「**HEARTS**」流動應用程式監察市政工程承辦商；承辦商則可在工作現場提交維修保養工作報告，方便我們實時了解工作進度。



# 與客戶誠懇溝通



- 我們定期邀請客戶部門出席**創科解決方案研討會暨工作坊**，共同探討如何在日常工作中應用創科。此外，過去兩年，我們安排醫務衛生局、醫院管理局、環境及生態局、懲教署、廉政公署、漁護署、康文署和民航處等多個部門參觀本署總部，了解本署最新的創科應用。



創科解決方案研討會暨工作坊



不同部門的人員參觀機電工程署總部



- 為掌握各地最新的技術發展，我們**與客戶共同到內地取經**，例如2023年11月，與食環署管理層組成跨部門代表團訪問上海，了解當地綠色殯葬服務管理的經驗；以及2024年5月，與醫院管理局人員一起前往成都，參與第25屆全國醫院建設大會暨中國國際醫院建設、裝備及管理展覽會。



與客戶一同到內地進行技術交流

- 機電工程署的客戶服務中心已全面數碼化，引入語音轉換系統並推出**「顧客為本電子平台」手機應用程式**，以提升客戶服務體驗。未來，我們會進一步加入語音互動功能，並運用人工智能輔助客戶服務，以提升服務質素。



「顧客為本電子平台」手機應用程式

- 我們還舉辦不同類型的活動和展覽，包括機電創科日、綠色創科日、機電工程署研討會和機電工程署七十五周年典禮暨同樂日，以加強與客戶互動和溝通。客戶服務中心每月向460名客戶進行電話訪問，**高達99.9%的客戶對營運基金服務表示滿意**。



機電創科日



綠色創科日



機電工程署七十五周年典禮暨同樂日

## 機電傳聲（特刊）

出版：機電工程署 企業服務部  
電話：(852) 2333 3762  
網址：www.emsd.gov.hk

傳真：(852) 2882 1574  
電郵：ccsd@emsd.gov.hk

機電工程署  
EMSD

