

審計署署長第四十九號報告書

第 10 章 - 外判公共租住屋邨 的管理工作



介紹

使命

- 提供優質屋邨管理服務
- 合乎成本效益
- 令顧客滿意
- 保障非技術工人權益

背景

房屋署外判服務合約包括潔淨服務、護衛服務及物業服務合約。直至2007年4月30日，房屋署外判服務合約有188份，僱用非技術工人人數有13,700人。

| 種類 | 數目 | 僱用人數 |
|-----------|------------|---------------|
| 潔淨服務合約 | 72 | 2,429 |
| 護衛服務合約 | 75 | 2,971 |
| 物業服務合約 | 41 | 8,300 |
| 總數 | 188 | 13,700 |

3

與承辦商建立「合作夥伴關係」

- 根據效率促進組發出的指引，建議部門應視承辦商為合作夥伴，外判方能事半功倍，達致雙贏局面。
- 共建成功夥伴關係的要點：
 - 創立共同目標
 - 最合乎物有所值原則
 - 建立長遠關係
 - 加強互相信任 / 合作
 - 遵守雙方同意的規定
 - 預先制定全盤計劃
 - 建立雙向溝通渠道

4

房署保障工人一系列措施

自2004年5月起，採取了一系列措施：

- (a) 標書評審
- (b) 名冊管理
- (c) 合約規定
- (d) 合約監管
- (e) 成立中央巡查隊
- (f) 教育及宣傳

5

(a) 標書評審

承辦商如有以下違例情況，標書不獲考慮：

- 一次違反法例及被定罪
 - 《僱傭條例》
 - 《僱員補償條例》
 - 《入境條例》
 - 《強制性公積金計劃條例》
- 扣滿3分
 - 工資
 - 工時
 - 簽訂標準僱傭合約
 - 自動轉帳支付僱員工資

6

(b) 名冊管理

- 一次定罪或以上，或在三年累計期內被扣三分或以上的承辦商，會被除名，最長為期五年。

7

(c) 合約規定

- 不低於政府統計處發表最近一季的「工資及薪金總額按季統計報告」的相關行業平均每月工資
- 薪俸結算書由承辦商和工人簽名作實
- 自動轉帳支薪
- 承辦商如短付工資，會被扣減同一百分率月費
- 兼職工人的人數不超逾整體人數的八分之三

8

(c) 合約規定 (續)

- 終止合約
 - 扣滿3分或一次定罪，即時終止合約
- 分包商一次定罪，即時免除職務，房署亦向承辦商發出差劣表現報告
- 分包商須從房署認可的名冊中揀選

9

(d) 合約監管

- 查核僱傭合約和月薪結算書
- 突擊檢查
- 隨機抽樣會見工人
- 執行扣分制
 - 工資
 - 工時
 - 標準僱傭合約
 - 自動轉帳支付僱員工資

10

(e) 成立中央巡查隊

- 於2005年7月成立
 - 抽查服務合約
 - 監察承辦商遵守保障勞工條例
 - 就投訴 / 轉介個案進行深入調查
 - 主動與有關工會聯絡，蒐集剝削勞工的資料 / 情報

11

(f) 教育及宣傳

- 設立24小時投訴熱線電話：2712 0813
- 定期為工人舉辦講座，由勞工處派員講解勞工條例，提高工人對勞工權益的認識
- 在工人工作間 / 休息室張貼熱線電話通告
- 派發宣傳單張
- 播放宣傳短片

12

與僱傭有關的不當情況個案

- 325宗懷疑做法不當個案，有117宗已證明屬實，其餘個案經詳細調查後，並無不當情況
- 2宗個案已發出失責通知書
- 17宗已交有關執法機構跟進
- 65宗屬扣分制合約，其餘52宗屬非扣分制合約

13

- 主要原因導致不扣分：
 - 錯誤引用缺勤費計算加班費
 - 假期安排不妥
 - 遲供強積金/無強積金供款紀錄
 - 收取行政費/制服費
 - 短缺工人
 - 無向工人提供糧單/僱傭合約副本

14

屋邨小販問題

自2003年全城清潔行動開始後，在屋邨進行跨部門執法行動掃蕩非法小販活動

- 超過10檔小販的黑點會由房署、食環署及警務處聯合掃蕩
- 5至10檔小販的黑點會由房署特遣行動小組進行密集巡邏及突擊掃蕩
- 5檔小販以下的黑點，由物業服務承辦商及當區房署職員處理

自2003年執行上述措施後，屋邨小販數目顯著減少，房署會繼續監督物業服務承辦商的工作表現，以合乎服務合約要求，確保減少小販活動。

15

公屋住戶 對屋邨管理、護衛服務及清潔衛生的 滿意程度

| 對一般屋邨管理服務的意見 | 公屋住戶 | | |
|--------------|-------|-------|-------|
| | 2005 | 2006 | 2007 |
| 屋邨管理人員服務質素 | | | |
| 非常滿意 / 滿意 | 61.3% | 62.4% | 68.8% |
| 普通 | 33.6% | 32.1% | 26.5% |
| 不滿意 / 非常不滿意 | 5.1% | 5.5% | 4.7% |
| 護衛服務質素 | | | |
| 非常滿意 / 滿意 | 69.2% | 71.6% | 76.3% |
| 普通 | 26.4% | 24.4% | 20.4% |
| 不滿意 / 非常不滿意 | 4.4% | 4.0% | 3.3% |
| 公用地方清潔衛生狀況 | | | |
| 非常滿意 / 滿意 | 64.3% | 68.6% | 71.0% |
| 普通 | 29.6% | 27.0% | 24.6% |
| 不滿意 / 非常不滿意 | 6.1% | 4.4% | 4.4% |

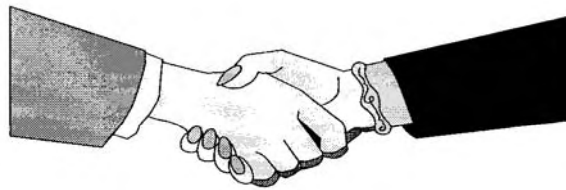
16

審計署向房署提出的**40**項改善建議

| 建議事項 | 數目 |
|------|----|
| 完成 | 28 |
| 跟進中 | 12 |
| 合計 | 40 |

17

多謝



18