

## 資料文件

### 立法會公務員及資助機構員工事務委員會

### 二零零九年六月二十九日會議的跟進事項

### 外判服務的服務承諾

#### 背景

在二零零九年六月二十九日的立法會公務員及資助機構員工事務委員會會議上，各委員討論了題為“檢討服務承諾”的文件(立法會 CB(1)1959/08-09(01)號文件)，並要求當局提供資料，闡明相關政府服務於外判前後在服務承諾方面取得的成果，特別是香港郵政和食物環境衛生署(食環署)的服務。

#### 當局的回應

2. 我們在二零零九年年初進行檢討時，約有一半的局和部門聘用外間機構或私人公司，向公眾提供部分服務。這些服務的範圍十分廣濶，並且在不同時期開始由外間或私人機構提供，當中一些服務從多年前起已由這些機構提供。截至二零零九年年初，在這些局及部門中，有 63% 要求服務供應商履行局及部門既訂的服務承諾。整體來說，在過去三年(二零零六至零八年)，每年有 97%<sup>1</sup> 這些服務承諾能夠達標。

---

<sup>1</sup> 相比之下，所有局／部門在過去三年(二零零六至零八年)，平均每年有 95% 的服務承諾能夠達標。

3. 香港郵政自二零零零年起向市民提供“電子證書”<sup>2</sup>服務。根據這項服務承諾，香港郵政須在三天內辦妥 99%的電子證書(個人)的申請，並在十天內辦妥 99%的電子證書(機構)、電子證書(加密)和電子證書(伺服器)的申請。香港郵政自二零零七年起已把這項服務外判，並一直要求服務供應商履行上述服務承諾。在二零零六、零七及零八年(即把這服務外判的前後)，這項服務承諾都是 100%達標。

4. 食環署自二零零零年成立以來，已逐步把部分街市清洗、街道潔淨及廁所清潔服務外判，並在服務供應商的合約中加入相關的服務承諾。由於有些服務早已在該署成立時外判，我們無從對有關承諾的成果作“前後”比較，只能把該署在成立之初(二零零一年)與最近一年(二零零八年)提供上述服務的成果比較，詳情如下：

服務標準	目標	成果
<b>街市清洗服務</b>		
每天徹底清洗公眾街市的公用地方三次。	100%	100% (2001年) 100% (2008年)

---

<sup>2</sup> 香港郵政電子核證證書是發給個人及商貿公司的電子證書，可視為“網上身份證”，於網上作為核實持有人身份之用。電子證書提供安全可靠的環境，進行網上交易，並可確保數據在電子傳送過程中的完整性和保密性，以及保障在有關電子交易完成後，確認雙方曾進行交易。

<b>街道潔淨服務</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>在樓宇密集區，每天至少清掃街道及清倒廢屑箱四次；在非常繁忙的地點或垃圾黑點，則多至每天八次。</li> </ul>	95%	95% (2001 年) 100% (2008 年)
<ul style="list-style-type: none"> <li>按需要清洗街道；在繁忙地區每星期至少清洗一次，在垃圾問題嚴重的地區／垃圾黑點，每星期至少兩次。</li> </ul>	97%	97% (2001 年) 100% (2008 年)
<b>廁所清潔服務</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>在一般情況下，於接獲損毀報告的 24 小時內將輕微損壞修妥。</li> </ul>	95%	96% (2001 年) 99% (2008 年)
<ul style="list-style-type: none"> <li>每天徹底清潔公廁至少兩次。</li> </ul>	95%	96% (2001 年) 100% (2008 年)
<ul style="list-style-type: none"> <li>在高使用率的公廁派駐廁所事務員，保持公廁清潔。</li> </ul>	100%	100% (2001 年) 100% (2008 年)

公務員事務局

二零零九年七月