

回應政府帳目委員會

第五十六號(2011年7月)

報告書的政府覆文

2011年10月19日



# 回應 2011 年 7 月政府帳目委員會

## 第五十六號報告書的政府覆文

### 第五十六號衡工量值式審計報告書

#### 第 1 章 – 香港 2009 東亞運動會

##### **概論**

2009 東亞運動會（東亞運）是香港歷來首次主辦的大型國際綜合運動會。舉辦這樣大型的運動會，為政府、本地體育界和其他持份者帶來寶貴經驗。政府大致接納審計署和立法會政府帳目委員會就 2009 東亞運提出的建議。日後香港如再舉辦大型活動，政府會與主辦機構分享從 2009 東亞運汲取的經驗，以及審計署和政府帳目委員會提出的建議。

##### **項目推行後檢討**

2. 如日後舉辦類似東亞運的大型體育活動，政府會與主辦機構合作，事先計劃並在推行項目後進行檢討，包括財政檢討，以總結經驗、識別良好做法和汲取經驗。

3. 至於 2009 東亞運，民政事務局會參考審計署和政府帳目委員會的意見，就主辦東亞運編製一份整體報告。民政事務局局長稍後會向體育委員會提交這份報告，然後把報告提交政府帳目委員會。

##### **運作支出和收入**

4. 政府就推行大型活動尋求財務委員會（財委會）原則上接納及批准撥款時，一向會在有關的財委會文件中列明該建議對財政的全面影響。日後在籌劃和舉辦類似 2009 東亞運的大型國際綜合運動會時，政府會按照提交財委會文件時所掌握的情況，致力提供全面和準確的預算。政府亦會盡量把擬備預算時可以預見的所有開支包括在內，並會在提交財委會的相關文件中就臨時改善工程盡量提供準確開支預算並獨立列明。此外，如有關預算在

財委會批准撥款後出現重大變動，政策局會按需要通知立法會。財經事務及庫務局在 2011 年 9 月發出的通函中，提醒各政策局／部門遵循上述要求。

### **傳承項目與公帑的運用**

5. 如日後舉辦類似 2009 東亞運的國際綜合運動會，政府向財委會申請撥款和與活動主辦機構簽訂行政協議時，會考慮把傳承項目視為運動會的一部分，並盡可能包括有關資料。政府會遵守財政撥款和贊助的條款，妥善處理政府資助及／或商界贊助活動的剩餘款項（如有）。

6. 財經事務及庫務局在 2011 年 9 月向各政策局／部門發出的通函中清楚列明，日後如主辦大型活動，應把推行傳承項目的估計預算納入該活動對財政的影響內。假如除了財委會批准的政府撥款外，另有其他的收入來源（如社會人士／商界贊助），政策局須按財委會及贊助人所訂立的條款處理剩餘款項（如有）。在適當情況下，政策局亦會就如何處理剩餘款項，諮詢立法會及相關的贊助人。

### **行政安排**

7. 日後就類似 2009 東亞運的國際綜合運動會擬備與主辦機構簽訂的行政協議時，民政事務局會因應不同的情況和可能出現的結果（包括有剩餘款項的情況），在協議內加入適當條文。該局亦會致力就有關活動的終結安排與主辦機構訂立切實可行的時限。

8. 至於 2009 東亞運，民政事務局和康樂及文化事務署（康文署）一直密切監察東亞運公司清盤工作的進度。清盤人已於 2011 年 8 月從東亞運公司的清盤帳戶撥款繳付利得稅，並把總數 10,199,421.10 元的剩餘款項歸還政府。

9. 清盤人於 2011 年 8 月 19 日在憲報刊登通知書，宣布於 2011 年 9 月 20 日召開公司成員最終會議。清盤人亦備妥東亞運公司的最後報告和帳目表，並於 2011 年 9 月 23 日送交公司註冊處存檔。根據《公司條例》的規定，東亞運公司會在相關文件送交公司註冊處存檔後起計滿 3 個月時解散。

## **門票安排**

10. 日後在舉辦類似體育活動時，民政事務局和康文署會借鑑 2009 東亞運的經驗，改善各項票務安排，包括向贊助機構派發嘉賓門票的安排。

## **改建壁球場作辦公地方**

11. 康文署已就位於香港壁球中心的前東亞運公司辦公室的長遠用途完成覆檢。在考慮技術、費用和使用率等因素後，康文署已決定把上述辦公地方還原為 6 個壁球場。這些壁球場將可用作多用途場地，以滿足市民對壁球、舞蹈、健體和乒乓球等不同體育運動設施的需求。康文署已就此建議諮詢相關的體育總會和中西區區議會，並獲得他們的支持。

## **在香港推廣體育運動**

12. 主辦東亞運有助提高市民對香港體育發展的興趣。在進一步制訂和實行推動香港體育發展的措施時，民政事務局局長與康文署署長及其他相關持份者會參考主辦 2009 東亞運所得到的經驗。

## **第 2 章 — 香港出口信用保險局**

13. 當局及香港出口信用保險局（信保局）歡迎並接納審計署及政府帳目委員會就有關信保局的管治及運作所提出的意見及建議。政府當局認為這些意見及建議有助進一步提升信保局的管治和運作水平。

14. 在審計署和政府帳目委員會的報告書出版後，當局一直和信保局合作，推行一系列提升信保局管治和運作的改善措施，工作進度匯報如下。

### **企業管治**

15. 因應審計署的建議，信保局已經推行一系列措施增強其管治，包括制訂和每年更新為期 3 年的滾動策略計劃，檢討信保局的表現指標，以及就提交予諮詢委員會及其小組委員會的事項制定指引。信保局一直致力推行效率促進組《受資助機構企業管治指引》提出所有適用的最佳做法。

16. 政府帳目委員會促請商務及經濟發展局盡快檢討信保局的管治。商務及經濟發展局正在檢討信保局的管治，並計劃在 2011 年年底前向立法會工商事務委員會匯報有關檢討結果。我們會適時向政府帳目委員會報告工作進度。

### **資本及儲備**

17. 商務及經濟發展局已經和信保局討論如何運用其盈餘和向政府退還 2,000 萬元注資事宜。信保局正檢討其善用盈餘的計劃和歸還政府注資的事宜，並將會與商務及經濟發展局討論其建議。我們會適時向政府帳目委員會報告工作進度。

### **出口信用保險的保險賠償和賠款歸還**

18. 信保局已經修訂其內部手冊，推行新的措施和加強提示制度，以確保信用限額申請得以適時審批。信保局亦會定期舉行追償個案檢討會議，並已制定跟進計劃，加快註銷未解決的追償個案。此外，信保局會在 2011-12 年度之內提升電腦系統，以辨識並進一步審查屢次違反保單條款和條件的保戶及更緊密觀察未解決的追償個案的處理進度。我們會適時向政府帳目委員會報告工作進度。

### **人力資源管理**

19. 就審計署有關信保局的員工流失、員工招聘和新的員工薪酬制度的建議，信保局已經委聘顧問檢討其員工薪酬制度，同時亦訂明招聘事宜的內部程序，當中清楚列出初步篩選的準則、批核權力和記錄要求。信保局會考慮合適措施處理員工流失的問題，並會於 2011-12 年度檢討現行發放署任津貼的安排。我們會適時向政府帳目委員會報告工作進度。

### **財務及行政事宜**

20. 商務及經濟發展局已經要求信保局擬備更詳盡的財務預算，並一直監督信保局嚴格遵守現行有關職務訪問的管制措施。信保局已經更新其內部指引，處理審計署所指出的投標過程和合約管理的不當事宜。由於商務及經濟發展局及信保局已跟進審計署所關注的事宜，我們建議在下一個進度報告刪除這部分。

## **審計署各項建議的落實進度**

21. 審計署署長提出的 50 項建議中，41 項已予實行，餘下的建議正在積極落實中。有關落實審計署署長第五十六號報告書中各項建議的進度詳情載附件 1 於附件 1。

## **第 3 章 — 香港房屋委員會：商業樓宇的管理**

22. 政府當局歡迎審計署和立法會政府帳目委員會就改善香港房屋委員會（房委會）非住宅物業的管理、租賃和營運效率提出意見和建議。房屋署整體上接納審計署提出的全部建議，並已根據相關建議，適當地採取所需的跟進行動。

### **零售單位的管理**

23. 政府當局備悉政府帳目委員會就房屋署管理房委會轄下商業設施的日常工作表現的關注。房屋署最近已就各相關事宜進行全面檢討，並已就商業樓宇的日常管理和租賃工作，識別出可加以改善的地方。房屋署現正檢討負責管理商業樓宇的人手。房屋署在諮詢房委會轄下的商業樓宇小組委員會後，制訂了新措施，並向前線人員發出具體指引，詳細公布遏止不當使用零售設施的措施。詳情如下－

- (i) 房屋署就審計署署長報告書所指個別懷疑不當使用貯物室的個案進行調查，並已迅速採取租約管制行動。兩個被審計署發現用作打麻將和一個用作辦公室的貯物室，已於 2011 年第一季收回。該署按照審計署的建議，把逐戶巡查計劃擴展至涵蓋全部 2 800 個貯物室，並發出新的訓令，為職員提供詳細指引，讓他們根據高風險類別（例如屢次違規者）所訂定的先後次序和頻率，嚴格執行逐戶巡查工作。此外，相關人員會按季把所察覺違規／欠妥情況的個案呈報署方的高層管理人員，以作監察。
- (ii) 房屋署會繼續迅速向警方舉報所有懷疑賭博活動，以便他們採取執法行動，並會加強這方面的監管。在過去數月，屋邨職員已向警方轉介約 200 宗個案，並與他們採取聯合行動。房屋署向 1 名在九龍某屋邨街市檔位進行非法賭博並被定罪的租戶，發出

遷出通知書。為進一步加強阻嚇作用，商業樓宇小組委員會在 2011 年 8 月通過，將在承租單位內打麻將、打天九和進行有賭博成分的紙牌遊戲等不當行為，列作商業樓宇管理扣分制（扣分制）下的項目，涉事的租戶會在無須事先警告的情況下被扣 5 分；此舉是為處理聚賭個案中，警方基於某些理由而不檢控涉事租戶的情況。房屋署又採取相應措施，在現行商業樓宇租約加入新條款，以加強租約管制，規定任何人不得在承租單位內打麻將或進行其他不屬訂明業務的活動。

- (iii) 房屋署完成點算沒有維持正常營業時間的零售單位，並已於 2011 年 8 月下旬向商業樓宇小組委員會匯報有關結果和建議解決問題的措施。為了確保租戶按正常情況營業，房屋署在租約加入新條款，訂明檔位、地面商舖和開放式商場內零售設施最低限度的營業時間和營業日數。署方的前線人員會繼續備存巡查商戶沒有維持正常營業的記錄，作為採取租約管制行動的佐證。
- (iv) 商業租戶阻塞公眾地方，在扣分制下屬不當行為；倘有關租戶不理會我們的警告，會被扣分。去年，前線人員採取約 300 次行動，移走或沒收有關租戶的阻礙物；發出約 1 500 封警告信予作出不當行為的租戶；對約 130 宗個案作出扣分；以及向兩名嚴重違反租約條款的租戶發出遷出通知書。房屋署已為前線人員舉行簡介會，並發出訓令，提醒他們加強監管阻塞情況。此外，房屋署安排了特遣行動小組加強行動，移走阻礙物，並指派總部稽核小組隨機抽查以作監察。

24. 房屋署會繼續透過現行安排，盡可能經常以刊登廣告和上載房委會／房屋署網頁的方式，公布可供重新招租的空置單位。為配合審計署的建議，房屋署已實施新策略，倘單位經過兩輪招標仍未能租出，便會邀請有潛力的投標者就其優先考慮經營的行業提出建議。此外，房屋署已完成如何處理 10 個空置熟食檔位的研究，又為華富（二）邨一個公開招標逾 25 次仍無人問津的空置熟食舖位，覓得一名合適的零售商租用。房屋署現正為上述空置熟食檔位制訂租賃程序。至於在較舊屋邨且空置率偏高的不受歡迎零售單位，房屋署會繼續進行改建計劃，以期因應各單位的優劣之處，長遠而言把單位改作其他更具效益的用途。

25. 房屋署會密切監察商業樓宇的運作開支，並與開支基準比較，以及定期檢討這些基準。此外，署方亦會定期為前線人員舉辦簡介會和研討會，以增進他們的財務管理知識。

## **停車場的管理**

26. 房屋署會維持與運輸署的現行協調機制，以檢討和完善停車位的規劃標準，並會繼續按個別情況，審慎規劃新建公營房屋項目的停車場設施。同時，房屋署會按照商業樓宇小組委員會通過為期 5 年的推展計劃，繼續致力把過剩的停車場改作其他更具效益的用途。房屋署會沿用一貫做法，充分考慮成本和其擬作用途，就所有改建項目作租值評估。

## **工廠大廈的管理**

27. 2011 年 3 月，房屋署公布清拆柴灣工廠大廈。鑑於市場對小型工廠單位的需求持續，該署會繼續管理 6 個較新和出租率高的工廠大廈，即宏昌、業安、開泰、穗輝、晉昇和葵安，但會不時檢討有關情況。

28. 房屋署已對工廠單位實施一套經優化的逐戶巡查機制，以加強監察和管理。房屋署已完成對個別懷疑分租個案的調查，並已採取所需行動糾正問題。此外，房屋署亦已向前線人員發出明確指引，加強匯報和巡查機制。

## **衡量及匯報服務表現**

29. 房屋署修訂了計算空置率的方法，並正再行研究匯報表現的方式，以及按不同類別的商業樓宇制訂具體的成效指標和目標。房屋署即將於 2011 年年底進行周年檢討，屆時會徵詢商業樓宇小組委員會的意見。

30. 由 2011 年開始，房屋署把居民對房委會商業物業管理的滿意程度，納入每年的公營房屋住戶綜合統計調查內，以收集顧客意見，協助不斷改善服務質素。

## **未來路向**

31. 正如早前匯報，房委會並無計劃再拆售轄下的零售和停車場設施。房屋署已就 2005 年產業分拆出售計劃委託效率促進組展開項目推行後檢討；有關檢討工作正在進行中。待檢討完成後，房屋署會適時向政府帳目委員會匯報檢討結果。另一方面，房委會作為已拆售產業屋邨的公契經理人，會繼續以專業的態度，有效率地履行責任。

## **執行審計署建議的進展**

附件 2 32. 有關執行審計署建議的進展摘要，載於附件 2。

-----

## 香港出口信用保險局(信保局)

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
第 2 部分：企業管治			
1.	2.7 (a)	商務及經濟發展局局長應聯同信保局總監定期檢討信保局的管治，以及商務及經濟發展局藉以監察信保局工作和表現的機制。	商務及經濟發展局正在檢討信保局的管治架構，並計劃在 2011 年年底前向立法會工商事務委員會匯報有關檢討結果。
2.	2.7 (b)	商務及經濟發展局局長應聯同信保局總監考慮商務及經濟發展局應如何進一步評定信保局的表現(例如訂立適當的成果主導的表現指標)，以確保信保局有效履行其支援出口貿易的公眾使命。	建議已實行。  我們已加強監察並要求信保局自 2011-12 年起在得到諮詢委員會支持後，正式提交其周年企業計劃／財務預算給商務及經濟發展局局長批准。我們已與信保局檢討其表現指標並將會繼續每半年與信保局檢討其表現指標。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
3.	2.7 (c)	商務及經濟發展局局長應聯同信保局總監監察本報告所載的審計署建議是否獲適當跟進。	建議已實行。  商務及經濟發展局會確保審計署的建議得到妥善跟進，一如其跟進 1992 年審計署署長報告書內所載的各

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
			項建議。我們日後會持續執行該建議，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。
4.	2.11	信保局總監應考慮制定中長期策略計劃，以訂明信保局的使命、理想、策略目標和擬取得成效的主要工作範圍。	建議已實行。  諮詢委員會已於 2011 年 3 月 23 日的會議中討論及通過 2011-12 至 2013-14 年度的策略計劃，而為期 3 年的滾動策略計劃將於每年 3 月的諮詢委員會會議中更新及討論。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
5.	2.20 (a)	信保局總監應徵詢商務及經濟發展局局長的意見，考慮制定指引，以決定提交予諮詢委員會(及其小組委員會)通過的事項類別(及適當時限)。制定指引時，宜考慮第 2.7(a)段所載商務及經濟發展局檢討的結果。	建議已實行。  諮詢委員會於 2011 年 3 月 23 日的會議中，討論及同意於 2011-12 年度所有已預訂的會議內須予其提交參閱或徵詢意見的事項。  諮詢委員會於 2011 年 8 月 10 日的會議中，進一步討論及通過有關信保局須予其(及其小組委員會)提交參閱或徵詢意見的事項類別(及適當時限)的指引。信保局會根據其管治檢討的結果適當地更新該指引。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
6.	2.20 (b)	信保局總監應採取措施，改善諮詢委員會／投資委員會委員出席會議的情況。	<p>建議已實行。</p> <p>諮詢委員會於 2011 年 8 月 10 日的會議中，討論及同意(a)如有委員因工幹或其他理由無法出席會議，信保局將安排來電會議設施，方便委員參與會議；及(b)邀請因工幹或其他理由無法出席會議的委員遞交書面意見。</p> <p>此外，如委員連續缺席兩次會議或出席率低於 50%，信保局會繼續遵照諮詢委員會會議規則及程序向有關委員發信作出提示。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。</p>
7.	2.20 (c)	信保局總監應確保分別於 2010 年 8 月及 10 月公布的諮詢委員會及投資委員會會議規則及程序，均獲妥為遵從。	<p>建議已實行。</p> <p>於 2012 年 3 月起，有關遵從規則及程序的周年報告將會提交諮詢委員會、投資委員會及審計委員會參考。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。</p>
8.	2.20 (d)	信保局總監應確保諮詢委員會／投資委員會的文件可於會議舉行前，適時提交各委員。	<p>建議已實行。</p> <p>信保局已更新及通過的諮詢委員會及投資委員會會議</p>

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
			規則及程序，當中列明向委員會提交文件的既定時限及有關遲交文件的安排，已分別於 2011 年 2 月 22 日及 2011 年 2 月 18 日提交予兩委員會參閱。新成立審計委員會的會議規則及程序則已於 2011 年 3 月 18 日提交予委員參閱。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
9.	2.20 (e)	信保局總監應參考效率促進組《受資助機構企業管治指引》所載列的最佳做法，以加強信保局的企業管治。	建議已實行。  自 2010 年 5 月起，信保局已參考效率促進組《受資助機構企業管治指引》。指引中的 65 項最佳做法，信保局已推行了超過 90%。事實上，有多項最佳做法已在信保局推行多年。信保局將於 2011-12 年度落實執行餘下的有關最佳做法。由於我們日後會持續執行該建議，我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
<b>第 3 部分：資本及儲備</b>			
10.	3.12 (a)	商務及經濟發展局局長應在諮詢信保局總監後檢討有關如何善用信保局盈餘的計劃，包括運用盈餘以改善信保局為出口商提供的服務。	在 1996 年，政府根據信保局條例第 12(1)(d)段批准信保局在滿足信保局條例第 12(3)段所訂明以外的資金及儲備要求後動用其法定盈餘的計劃。任何盈餘必須動用於以下範疇：

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
			<p>(1) 以降低保費率和改善整體服務的形式，為香港出口商提供實際支援；</p> <p>(2) 推行新措施，例如直接承保票據貼現、為各類服務行業制定度身設計的保單，以及為貨物和服務出口提供中期保險保障；以及</p> <p>(3) 經由信保局的基金經理或由信保局自行作審慎投資。</p> <p>信保局正檢討其善用盈餘的計劃並於 2011 年內與商務及經濟發展局討論其建議。</p>
11.	3.12 (b)	商務及經濟發展局局長應在諮詢信保局總監後適時重新檢討向政府退還 2,000 萬元注資事宜。	信保局正在檢討信保局歸還政府注資 2,000 萬元的事宜，並會將有關檢討結果提交予商務及經濟發展局。
<b>第 4 部分：出口信用保險</b>			
12.	4.13 (a)	信保局總監應確保準保戶在報價單有效期內接納報價單。至於涉及在有效期屆滿後才接納報價單的個案，則應妥為保存有關理據的記	<p>建議已實行。</p> <p>信保局已於 2011 年 6 月 1 日提升電腦系統並設立機</p>

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
		錄。	制，以確保準保戶在報價單有效期內接納報價單。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
13.	4.13 (b)	信保局總監應確保信保局人員按照指引釐定保單的生效日期，以適當反映信保局承擔的風險。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 1 月 12 日提升現有的保單處理系統，避免保單生效日期早於投保申請書的日期，以確保信保局人員按照指引釐定保單的生效日期，從而適當反映信保局承擔的風險。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
14.	4.13 (c)	信保局總監應確保信保局人員在調整投保申請書內填報的資料前，先與準保戶闡釋，並記錄有關結果。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 7 月 1 日提升電腦系統並設立內置控制機制，確保信保局人員在調整投保申請書內填報的資料前，先與準保戶闡釋，並記錄有關結果。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
15.	4.13 (d)	信保局總監應確保信保局人員遵守有關釐定新保單或保單續保的附加保費的因素評估指引。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 8 月提升電腦系統並設立內置指

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
			引，從而確保信保局人員遵守有關釐定新保單或保單續保的附加保費的因素評估指引。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
16.	4.13 (e)	信保局總監應確保所有記錄均妥為保存，以作為釐定附加保費的評估證明。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 8 月提升電腦系統並設立內置機制以協助信保局人員按程序完成評估，從而確保所有釐定附加保費的記錄均妥為保存。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
17.	4.26 (a)	信保局總監應確保信保局人員適時審批信用限額申請。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 9 月提升電腦系統，透過新增的控制及預警機制，確保信用限額申請得以適時審批。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
18.	4.26 (b)	信保局總監應確保由適當職級的人員進行獨立的信用限額申請的審批覆核工作。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 5 月提升電腦系統，確保由適當職級的人員獨立覆核信用限額的審批。我們建議在下一

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
			個進度報告刪除這部分。
19.	4.26 (c)	信保局總監應確保信保局人員妥為保存檢討買家狀況的記錄，包括不調整信用限額的理據。	<p>建議已實行。</p> <p>信保局已於 2011 年 9 月提升電腦系統並設立流程控制，從而確保檢討買家狀況的記錄及調整／不調整信用限額的理據得以妥為保存。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。</p>
20.	4.26 (d)	信保局總監應遵守採購指引的規定，就價值超過 100 萬元的合約公開招標。如沒有進行公開招標，有關個案須有理據支持、妥為記錄在案和正式獲得批准。	<p>建議已實行。</p> <p>為增加透明度，信保局會向諮詢委員會提交周年報告，提供招標過程及承辦商（不披露名稱）的資料，以供省覽。</p> <p>諮詢委員會已於 2011 年 3 月 23 日的會議上討論超過 50 萬元的採購項目的周年報告。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。</p>

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
21.	4.36 (a)	信保局總監應確保信保局人員就爭議個案支付賠償前，須遵照指引事先取得批准。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 3 月修訂內部手冊以確保信保局人員處理爭議個案手法的一致性。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
22.	4.36 (b)	信保局總監應採取措施，確保保戶按照保單的條款和條件，匯報逾期未收的貨款(例如拒絕他們的索償)。	建議已實行。  信保局已加強提示制度。除了繼續現行做法，如透過在定期研討會、開設或續保保單等各類場合提示保戶有關匯報規定外，信保局亦已於 2011 年 9 月起 (a) 透過在信保局通訊《訊息》內撰文及電子專訊提醒保戶遵守有關匯報規定及違規的後果；以及(b) 透過保單管理平台「信保易」、保單開設及續保的相關文件，提醒保戶保單的條款和條件。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
23.	4.36 (c)	信保局總監應在支付賠償前，確定同一保戶有否屢次違反保單條款和條件。	信保局會在 2011-12 年度之內提升電腦系統，以辨識並進一步審查屢次違反保單條款和條件的保戶。

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
24.	4.36 (d)	信保局總監應採取措施，確保保戶適時申報所有可受保交易。	<p>建議已實行。</p> <p>信保局已加強提示制度。除了繼續現行做法，如透過在定期研討會、開設或續保保單等各類場合提醒保戶須適時申報所有可受保交易外，信保局亦已於 2011 年 9 月起 (a) 透過在信保局通訊《訊息》內撰文、電子專訊、信用限額申請表及貨運申報表，提醒保戶遵守有關申報規定及違規的後果；以及 (b) 透過保單管理平台「信保易」、保單開設及續保的相關文件，提醒保戶保單的條款和條件。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。</p>
25.	4.36 (e)	信保局總監應確保漏報的貨物出口其後已經申報(例如扣發賠償，直至漏報的貨物出口已經申報為止)。	<p>建議已實行。</p> <p>信保局已於 2011 年 1 月落實新措施，在保戶為漏報的貨物出口補回申報之前，不會作出賠償。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。</p>

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
26.	4.45 (a)	信保局總監應根據指引的規定，定期檢討所有未償付的賠款歸還個案。	信保局已設立定期追償個案檢討會議，以加強追償功能。此外，信保局成立了賠償及追償委員會，就未解決的追償個案進行季度檢討。委員會的首次會議已於 2011 年 10 月舉行。
27.	4.45 (b)	信保局總監應從速採取跟進行動追償賠款。	信保局會在 2011-12 年度內提升電腦系統，以便賠償部主管更密切地監察未解決的追償個案。
28.	4.45 (c)	信保局總監應密切跟進未提貨物的轉售，以免損失任何追償款項。	信保局會在 2011-12 年度內進一步提升電腦系統，以協助賠償部職員辨識及處理未提貨物的個案。
29.	4.45 (d)	信保局總監應如完全沒有追償機會或機會渺茫，便應在切實可行的範圍內盡快註銷個案。	建議已實行。  信保局已制訂跟進計劃，檢討未解決的追償個案。現時，所有個案最少每 6 個月進行一次檢討。信保局已註銷 250 宗追償機會渺茫的個案。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
30.	4.52 (a)	信保局總監應確保根據信保局的指引，定期檢討再保險的分出比例是否最適當，並把結果妥為記錄。	建議已實行。  2011-12 年度的再保險合約已完成續保，並已根據指引檢討再保險的分出比例是否最適當。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
31.	4.52 (b)	信保局總監應確保與再保險公司訂定的再保險合約如有重大修改，須向諮詢委員會匯報。	建議已實行。  信保局已於 2011 年 8 月 10 日的會議上，通知諮詢委員會有關 2011-12 年度再保險合約的主要條款，而今後信保局會每年向諮詢委員會匯報該年度再保險合約的主要條款。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
32.	4.58 (a)	商務及經濟發展局局長應評估信保局條例第 9(3) 條對信保局現有服務的影響，包括諮詢法律意見。	建議已實行。  商務及經濟發展局已經取得法律意見，再次確定信保局現時提供的服務是在信保局條例第 9(3)條所涵蓋的範圍內。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
33.	4.58 (b)	商務及經濟發展局局長應在有需要時，採取措施糾正情況，以確保信保局服務的範圍符合信保局條例第 9(3) 條的規定。	建議已實行。  商務及經濟發展局會繼續定期監測，以確保信保局服務的範圍符合信保局條例的規定。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
<b>第 5 部分：人力資源管理</b>			
34.	5.5	信保局總監應調查員工流失率偏高的原因，並制定措施應付問題。	信保局已於 2011 年 3 月 23 日的會議上向諮詢委員會匯報員工離職面談的結果。  信保局的薪酬制度於 2008 年與公務員的薪酬制度脫鉤。自此以後，信保局一直定期檢討薪酬制度，以確保員工薪酬與市場薪酬一致。在 2010-11 年度，信保局委聘顧問進行這項定期檢討，現正覆核顧問的建議。考慮過員工離職面談的結果後，信保局將於 2011-12 年度內，向諮詢委員會和商務及經濟發展局就採取所需行動徵詢意見。

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
35.	5.11 (a)	信保局總監應公布指引，以便在招聘工作中初步篩選應徵者時使用。有關指引應特別訂明，在每次招聘工作中清楚列出初步篩選的準則。	建議已實行。  信保局已經就招聘事宜訂明內部程序，於每次進行招聘工作時依照執行。程序訂明每次招聘工作中清楚列出初步篩選的準則，以及妥為記錄負責擬備和批核初步篩選名單的人員的職級和職位。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
36.	5.11 (b)	信保局總監應公布指引，以便在招聘工作中初步篩選應徵者時使用。有關指引應特別訂明，在每次招聘工作中妥為記錄負責擬備和批核初步篩選名單的人員的職級和職位。	建議已實行。  信保局總監《服務條件說明書》已於 2011 年 3 月檢討及修訂，允許信保局總監免費使用信保局車輛往返住所與辦公室。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
37.	5.17 (a)	信保局總監應在諮詢商務及經濟發展局局長後因應市場慣例，檢討發放署任津貼的安排。	信保局會於 2011-12 年度，按照市場慣例檢討現行發放署任津貼的安排。
38.	5.17 (b)	信保局總監應在諮詢商務及經濟發展局局長後，檢討總監免費使用信保局車輛往返住所與辦公室的作法。	建議已實行。  信保局總監《服務條件說明書》已於 2011 年 3 月檢討及修訂，允許信保局總監免費使用信保局車輛往返住所與辦公室。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
第 6 部分：財務及行政事宜			
39.	6.6 (a)	商務及經濟發展局局長應要求信保局就財務預算開支項目的組成部分，向諮詢委員會提供更詳盡的資料，以供審議和通過財務預算。	建議已實行。  商務及經濟發展局已經要求信保局就財務預算開支項目的組成部分，向諮詢委員會提供更詳盡的資料。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
40.	6.6 (b)	商務及經濟發展局局長應要求信保局就超逾預算數額的開支尋求諮詢委員會通過。	建議已實行。  商務及經濟發展局已經要求信保局就財務預算開支項目的組成部分，向諮詢委員會提供更詳盡的資料。若信保局的實際開支超逾了由諮詢委員會通過的預算開支及為應變所需而作出的撥備，商務及經濟發展局已經要求信保局必須徵求諮詢委員會通過有關事宜。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
41.	6.11 (a)	商務及經濟發展局局長應確保適時向信保局轉達所有關乎管制職務訪問的改善措施。	建議已實行。  由 2008 年 7 月起，信保局總監或署理總監進行所有職務訪問前，不論有關訪問的時間長短或是否需要署任安排，都必須事先得到商務及經濟發展局常任秘書長

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
			(工商及旅遊)的批准及通知諮詢委員會主席。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
42.	6.11 (b)	商務及經濟發展局局長應確保信保局嚴格遵守管制措施。	建議已實行。  信保局一直嚴格遵守現行有關總監及署理總監職務訪問的管制措施。我們建議在下一個進度報告刪除這部分。
43.	6.30 (a)	信保局總監應確保合約經投標程序批出，而非只憑評估承辦商能力而揀選承辦商。	建議已實行。  有關審計署報告書中第 6.13 至 6.29 段的不當事宜乃於 2008 年以前發生。自 2008 年 7 月起，第 6.30(a)、(b) 及 (d) 至 (h) 段的建議已被列入內部指引。
44.	6.30 (b)	信保局總監應確保在評估承辦商是否有能力提供合約服務時，應考慮所有可能影響承辦商服務質素的因素。	內部指引亦已於 2011 年 2 月更新以反映第 6.30(c) 段建議的規定。
45.	6.30 (c)	信保局總監應確保如需要第三方就服務供應商的服務質素或能力提供意見，第三方應是獨立人士，而且	我們建議在下一個進度報告刪除這部分。

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
		沒有利益衝突。	
46.	6.30 (d)	信保局總監應確保合約生效日期定於簽署合約當日，而且不得追溯。	
47.	6.30 (e)	信保局總監應確保合約的內容應仔細詳盡，並由法律專業人士妥為審核。合約文件尤其應清楚訂明標準項目的要求(包括工作範圍、主要成果、項目的主要進度目標，以及合約表現未如理想的情況的補救方法等)。	
48.	6.30 (f)	信保局總監應確保根據承辦商實際提供的服務和信保局實際取得的服務支付合約款項。	
49.	6.30 (g)	信保局總監應確保如修改合約條款和條件(例如合約款項)，必須有合理理由，並且訂定合約附約，以妥為證明。	

	審計署 報告書 段落編號	審計署建議	目前進度 (截止 2011 年 10 月 19 日)
50.	6.30 (h)	信保局總監應確保批出外判合約前，妥為評估服務需求，避免要提早中止合約。	

-----

## 香港房屋委員會：商業樓宇的管理

## 執行審計署建議的最新進展

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
<b>第 2 部分：零售單位的管理</b>		
2.20	<p><b>零售單位的日常管理</b></p> <p><b>跟進審計署發現的懷疑個案</b></p> <p>(a) 跟進審計署在審查期間發現的懷疑個案；</p> <p><b>未經許可使用及改建零售單位</b></p> <p>(b) 要求房屋署人員及承辦商加強日常巡邏及逐戶巡查的工作，防止未經許可使用及改建零售單位（包括貯物室）；</p> <p>(c) 就採用以風險為本方式逐戶巡查，向房屋署／承辦商人員發出指引，確保優先及較頻密巡查屬高風險類別的單位（如屢次違規及不作營業的零售單位）；</p> <p>(d) 提醒房屋署人員及承辦商在逐戶巡查時如發現違規／欠妥情況，應在每季進度報告中向房屋署高層管理人員匯報；</p> <p><b>懷疑賭博活動</b></p> <p>(e) 加強措施，打擊在房委會轄下零售設施內進行的懷疑賭博活動；</p>	<p>(a) 房屋署已調查個別懷疑不當使用零售單位和貯物室的個案，並已迅速採取租約管制行動。</p> <p>(b)、(c)及(d) 房屋署已把逐戶巡查計劃擴展至涵蓋全部 2 800 個貯物室，並發出新的訓令，為職員提供詳細指引，讓他們根據高風險類別（例如屢次違規者）所訂定的先後次序和頻率，嚴格執行逐戶巡查行動；此外，相關人員會按季把所察覺違規／欠妥個案呈報署方的高層管理人員，以作監察。</p> <p>此外，房屋署亦指派總部稽核小組隨機抽查，以便在管理上作出監察。</p> <p>(e) 房屋署會繼續迅速向警方舉報所有懷疑賭博活動，以便他們採取執法行動。為進一步加強阻嚇作</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
		<p>用，商業樓宇小組委員會於 2011 年 8 月通過，將在承租單位內打麻將、打天九和進行有賭博成分的紙牌遊戲等不當行為，列作商業樓宇管理扣分制（扣分制）下的項目，涉事的租戶會在無須事先警告的情況下被扣 5 分。在現行商業樓宇租約加入新條款，以加強租約管制，規定任何人不得在承租單位內打麻將或進行其他不屬訂明業務的活動。</p>
	<p><b>零售單位並非經常營業</b></p> <p>(f) 就部分零售設施在正常營業時間普遍不營業的情況，查明原因，並採取對應措施；</p> <p>(g) 考慮在房委會零售商舖及熟食檔位的租約中訂立不作營業規則；</p> <p>(h) 考慮參照食環署的做法，收緊房委會街市檔位的不作營業規則；</p> <p>(i) 保存巡查記錄，以便在執行租約訂明的不作營業規則時作為證據；</p> <p>(j) 向商業樓宇小組委員會匯報重大的不作營業問題及所採取的解決措施；</p>	<p>(f)、(g)、(h)、(i)及(j)</p> <p>房屋署完成點算沒有維持正常營業時間的零售單位，並已於 2011 年 8 月下旬向商業樓宇小組委員會匯報結果和建議解決問題的措施。為了確保零售單位正常營業，房屋署已在租約中加入新條款，訂明檔位、地面商舖和開放式商場的零售設施最低限度的營業時間和營業日數。房屋署前線人員將繼續備存巡查商戶不作正常營業的記錄，作為採取租約管制行動的佐證。</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
	<p><b>扣分制下的不當行為</b></p> <p>(k) 密切監察執行管制行動的工作，以遏止阻塞問題；</p> <p>(l) 對屢次觸犯扣分制下不當行為的租戶，加強執行管制行動；及</p> <p>(m) 提醒房屋署人員和承辦商在執行管制行動時，須嚴格遵從既定程序。</p>	<p>(k)、(l)及(m)</p> <p>房屋署將繼續遵照扣分制下的既定程序加強採取管制行動，對付阻塞公眾地方的不當行為。署方已舉行簡介會並發出訓令，提醒前線員工加強監管有關情況；又已安排了特遣行動小組支援前線員工清除障礙物，並指派總部稽核小組隨機抽查以作監察。</p>
2.30	<p><b>零售單位的租賃</b></p> <p><b>公布空置的零售單位</b></p> <p>(a) 確保把所有可供出租的零售單位作廣泛宣傳，尤其應提醒房屋署人員：</p> <p>(i) 在切實可行範圍內經常把所有空置的零售單位作公開招標；及</p> <p>(ii) 在所有空置的零售單位正面張貼「招租」海報；及</p> <p><b>為空置零售單位重新招標出租</b></p> <p>(b) 重新出租空置的零售單位（特別是長期空置的單位）時，考慮進一步鼓勵準租戶就經營的行業提出建議。</p>	<p>(a)(i)及(ii)</p> <p>房屋署會繼續盡可能經常以刊登廣告和上載房委會／房屋署網頁的方式，公布並重新招租空置的零售單位。關於建議行業的租賃資料，包括邀請有意者提出擬經營的其他行業，將會在空置零售單位前張貼，以及上載房委會／房屋署網頁。</p> <p>(b) 房屋署自 2011 年年中起，實施新的租賃策略，倘單位經過兩輪招標仍未能租出，便會邀請有潛力的投標者就其優先考慮經營的行業提出建議。</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
2.40	<p><b>大型改善工程的優先次序</b></p> <p>(a) 在選定零售設施進行大型改善工程以提升其商業潛力時，適當考慮該些設施的空置率；</p> <p><b>需降低街市空置率</b></p> <p>(b) 及早採取行動，解決房委會部分街市長期存在的空置問題；及</p> <p><b>實施經修訂的熟食檔位租賃策略</b></p> <p>(c) 盡快實施經修訂的熟食檔位租賃策略。</p>	<p>(a) 房屋署一直根據個別零售單位的優勢和劣勢進行商業潛力方面的全面分析，並把空置率列為考慮因素，以訂定大型改善工程的優先次序。</p> <p>(b) 房屋署正推行各項管理措施以減低空置率，例如重整街市及改作其他用途，以切合區內居民的需要。</p> <p>(c) 房屋署已完成如何處理10個空置熟食檔位的研究，現正制訂租賃程序。</p>
2.48	<p><b>運作開支的監察</b></p> <p>(a) 改善現行監察機制，以確保：</p> <p>(i) 所有不符合基準（即超出運作開支基準）的個案均向高層管理人員匯報；</p> <p>(ii) 所有不符合基準的個案都有採取有效的跟進行動；及</p> <p>(iii) 零售設施的單位運作開支計算準確。</p>	<p>(a)(i)、(ii)及(iii)</p> <p>已提醒房屋署人員遵照現行的內部訓令，匯報不符合基準的個案以作改善。房屋署的地區和總部人員將定期檢討各相關項目的運作開支，確保預算準確，以及符合所定的基準。</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
	(b) 確保把日常開支正確記入適當的業務帳目。	(b) 房屋署已為地區管理人員提供有關會計指引及業務帳目入帳原則的兩個特定培訓課程，並會繼續定期舉辦簡介會和研討會，以增進他們的財務管理知識。
<b>第 3 部分：停車場的管理</b>		
3.12	<p><b>規劃停車場設施的供應</b></p> <p>房屋署應與運輸署合作，繼續定期檢討停車位的規劃標準，並視乎供求情況，按需要完善有關的規劃標準。</p>	<p>房屋署會維持與運輸署的現行協調機制，以檢討並完善停車位的規劃標準，並會繼續按個別情況，審慎規劃新建公營房屋項目的停車場設施。</p>
3.21	<p><b>提高停車位使用率的措施</b></p> <p>加快實施根據「優勢、劣勢、機遇及威脅」分析提出的建議。</p>	<p>房屋署將會展開根據「優勢、劣勢、機遇及威脅」分析制訂的 5 年停車場改善計劃，此計劃已獲商業樓宇小組委員會通過，亦會實施改變停車位用途等短期措施（例如把私家車停車位改為電單車停車位）及出租給非屋邨居民，以提高使用率。</p>
3.34	<p><b>把過剩的停車場設施改作其他用途</b></p> <p>房屋署日後考慮進行大規模改建商業單位時，應確保：</p> <p>(a) 已評估經改建的單位的租金，並顧及改建的成本及單位的建議用途；及</p> <p>(b) 在簽訂要約書後才展開改建工程，並在簽訂租約後才把相關單位移交予租戶。</p>	<p>(a) 房屋署會沿用一貫做法，對所有改建項目作租值評估，並充分考慮成本和其擬作用途。</p> <p>(b) 建議備悉。</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
<b>第 4 部分：工廠大廈的管理</b>		
4.11	<p><b>需要為柴灣工廠大廈定出確實的清拆計劃</b></p> <p>房屋署應盡快制定柴灣工廠大廈的確實清拆計劃，並需顧及樓宇狀況、空置率及預期的土地用途等因素。</p>	<p>柴灣工廠大廈清拆計劃已於 2011 年 3 月 10 日公布。</p>
4.16	<p><b>較新型工廠大廈的長遠發展</b></p> <p>(a) 檢討該 6 座較新型工廠大廈的情況，以及根據最新市況探討是否清拆／重建這些工廠大廈；及</p> <p>(b) 因應房委會逐步退出擁有及管理這些工廠大廈的政策，就房委會工廠大廈的長遠發展制定策略。</p>	<p>(a)及(b)</p> <p>鑑於市場對小型工廠單位的需求持續，房屋署會繼續管理 6 個較新的工廠大廈，並會不時檢討有關情況。</p>
4.28	<p><b>懷疑分租廠房</b></p> <p>(a) 跟進審計署發現的懷疑分租個案；</p> <p>(b) 在房委會轄下廠房，調查是否有其他類似的分租個案，並採取所需跟進行動；及</p> <p>(c) 加強房屋署的措施，打擊廠房分租的問題，尤其須提醒房屋署人員嚴格遵照《工廠大廈工作手冊》的程序（包括管制措施），偵查及遏止分租情況。</p>	<p>(a) 房屋署已調查個別懷疑分租個案，並已採取行動糾正問題。</p> <p>(b)及(c)</p> <p>房屋署已對工廠單位實施一套經優化的逐戶巡查機制，以加強監察和管理；又已發出明確指引，加強匯報和巡查機制。</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
<b>第 5 部分：衡量及匯報服務表現</b>		
5.12	<p><b>表現管理</b></p> <p>為改善衡量服務表現和匯報的方式，房屋署應：</p> <p><b>關於空置情況的服務表現資料</b></p> <p>(a) 檢討及修訂計算零售單位空置率的基準；</p> <p>(b) 考慮按類別分析空置但已撥用面積的百分率，並向商業樓宇小組委員會匯報這些額外資料；</p> <p><b>顧客滿意程度</b></p> <p>(c) 設立機制，量度居民對商業物業管理各方面表現的滿意程度，並向商業樓宇小組委員會匯報；及</p> <p><b>各類物業的主要成效指標和目標</b></p> <p>(d) 考慮為不同類別的商業物業制訂具體的主要成效指標和目標（例如空置率）。</p>	<p>(a) 從 2011 年 1 月起，在計算空置情況時，未可即時出租的新單位一概不予計入總面積之內。</p> <p>(b) 關於不同類別非住宅單位空置率的匯報方式，會於即將進行的周年檢討，徵詢商業樓宇小組委員會的意見。</p> <p>(c) 由 2011 年開始，房屋署把居民對房委會商業物業管理的滿意程度納入每年的綜合調查內。</p> <p>(d) 此項建議會於訂立 2012/13 年度商業樓宇業務計劃時，加以考慮。</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
<b>第 6 部分：未來路向</b>		
6.26	<b>拆售零售和停車場設施</b>	
	<p>(a) 繼續致力採取有效行動（包括調派足夠人手），為已拆售產業的屋邨履行房委會作為公契經理人的責任；</p> <p>(b) 就住戶對商業物業管理服務的滿意程度收集意見，以便比較房委會與私營機構的表現；</p> <p>(c) 日後規劃同類分拆出售計劃時，應就下列事宜徵詢運輸及房屋局局長和財經事務及庫務局局長的意見：</p> <p style="padding-left: 20px;">(i) 在轉讓拆售產業的實益權益時，如沒有就轉讓合法業權訂立明確的時間表，則應審慎評估有關情況可能造成的財政影響；及</p> <p style="padding-left: 20px;">(ii) 充分考慮需要繼續為已拆售產業的屋邨承擔公契經理人的責任；及</p> <p>(d) 就下列事項徵詢運輸及房屋局局長和財經事務及庫務局局長的意見：</p> <p style="padding-left: 20px;">(i) 就 2005 年分拆出售計劃進行項目推行後檢討，以評估其成效及汲取經驗；及</p>	<p>(a) 房屋署作為已拆售產業屋邨的公契經理人，會繼續有效和專業地履行責任。</p> <p>(b) 由 2011 年開始，房屋署把居民對房委會商業物業管理的滿意程度納入每年的綜合調查內。</p> <p>(c) 房委會備悉建議，但並無計劃再拆售轄下零售和停車場設施。</p> <p>(d) 雖然房委會並無計劃再拆售轄下零售和停車場設施，但房屋署已就 2005 年產業分拆出售計劃委託效率促進組展開項目推行後檢討；有關檢討工作正在進行中。</p>

審計署 署長報告書 分段	建議	迄今進展
	(ii) 根據檢討結果，為房委會轄下商業物業的管理制訂長遠策略，並規劃未來路向。	

-----