

民政事務總署

香港灣仔軒尼詩道一百三十號
修頓中心廿九、三十及三十一樓



Home Affairs Department

29th, 30th and 31st Floors,
Southorn Centre,
130 Hennessy Road,
Wan Chai, Hong Kong.

本署檔號 Our Ref. HADHQCR/4-35/24(C)

來函檔號 Your Ref. CB4/PAC/R75

電話 Tel.: 2835 2088

傳真 Fax.: 2147 0984

香港中區
立法會道 1 號
立法會綜合大樓
政府帳目委員會秘書
(經辦人：詹詠儀女士)

詹女士：

**政府帳目委員會
考慮審計署署長第七十五號報告書第 4 章
民政事務總署協助大廈管理的工作**

謝謝您於 2021 年 3 月 16 日就上述報告書致函民政事務局局長和民政事務署署長。

民政事務局和民政事務總署就兩封函件提出的問題的綜合回覆載於
附件。

民政事務署署長

(楊江鋒  代行)

2021 年 3 月 30 日

副本送： 民政事務局局長(傳真號碼：2591 6002)
財經事務及庫務局局長(傳真號碼：2147 5239)
審計署署長(傳真號碼：2583 9063)

政府帳目委員會
考慮審計署署長第七十五號報告書第 4 章
民政事務總署協助大廈管理的工作

民政事務局及民政事務總署的綜合回覆

第 1 部分：引言

Q(a) 參考審計報告第 1.17 段有關民政事務總署(民政總署)管制人員報告中大廈管理方面的表現指標，請告知：

Q(a)(i) 「探訪已成立業主立案法團(法團)／互助委員會／業主委員會／居民組織的大廈次數」及「探訪沒有任何管理形式的大廈次數」的指標自 2017 年已由「聯絡私人大廈業主／管理團體」的指標取代。民政總署會否考慮在其管制人員報告中重新加入該兩項指標；如不會，原因為何；以及

A(a)(i) 因應資訊科技的廣泛認用和為了更全面地反映民政總署在大廈管理方面的工作，民政總署管制人員報告中「探訪已成立業主立案法團(法團)／互助委員會／業主委員會／居民組織的大廈次數」及「探訪沒有任何管理形式的大廈次數」的指標自 2017 年已由「聯絡私人大廈業主／管理團體」的指標取代。這個轉變反映地區大廈管理聯絡小組(聯絡小組)除了透過傳統實地探訪的形式外，還通過電子方式(例如電子郵件、電話通訊及移動電話應用程式的即時通訊軟件)與業主／管理組織保持更緊密和頻繁的聯繫。

民政總署由 2017 年起實際進行的聯絡數目分別為 57 926 (2017)，62 147 (2018)和 58 855 (2019)。因應 2019 冠狀病毒病疫情而增加的聯絡工作，以及其他決策局／部門的要求而宣傳不同政府資助計劃，民政總署在 2020 年進行了 77 094 次聯絡。疫情的爆發亦凸顯了以電子方式保持聯絡的重要性，以及有需要在指標中反映相關工作。

Q(a)(ii) 「聯絡私人大廈業主／管理團體」及「大廈管理方面的教育及宣傳活動」兩項指標的預算數目在 2017 年至 2020 年期間大致沒有改變，民政總署會否調高該兩項指標的預算數目；如會，詳情為何；如不會，原因為何。

A(a)(ii) 「聯絡私人大廈業主／管理團體」指標的預算數目已由 2020 年的 60 000 次增加 18%至 2021 年的 71 000 次。至於「大廈管理方面的教育及宣傳活動」指標，考慮到

2019 冠狀病毒病疫情持續，以及社交隔離措施對推行教育及宣傳活動的潛在影響，有關的預算目標與往年數字相若。民政總署日後會適時檢討目標及作出調整。

第 2 部分：成立業主立案法團的支援服務

Q(b) 參考審計報告第 2.2 段有關民政總署大廈管理專業顧問服務計劃(顧問服務計劃)的服務內容，請說明顧問服務計劃在目標大廈成功成立立法團前為業主提供的免費諮詢服務；該些免費的支援服務會否降低業主成立立法團的誘因；以及政府當局會否採取進一步的強制性措施，以鼓勵業主成立立法團，並協助他們遵守《建築物管理條例》(第 344 章)(《條例》)。

A(b) 大廈管理專業顧問服務計劃(顧問服務計劃)在成立立法團前提供的諮詢服務包括：

- (a) 進行家訪，直接與業主聯絡；
- (b) 編寫有關公用部分的大廈管理審計報告；
- (c) 招募居民聯絡大使；以及
- (d) 協助成立立法團或恢復法團運作。

成立立法團前提供的諮詢服務的主要目標是建立聯繫網絡，為成立立法團打下基礎，因此不會降低業主成立立法團的誘因。

政府一貫的政策是鼓勵業主組織起來，成立合適的居民組織，但法團並非唯一的選項，居民亦可以其他形式(例如業主委員會)組織起來。業主可按自身需要、大廈的狀況，以及公契條款等決定是否和以甚麼形式成立居民組織，並不適宜以強制性措施成立立法團。

Q(c) 根據審計報告第 2.2 段的註 13，三期顧問服務計劃的總合約費用為 1.37 億元。然而，審計報告第 2.10 段的表 3 顯示，截至 2020 年 3 月，在顧問服務計劃於 2011 年成立以來接觸的 3 820 幢大廈中，只有 536 個 (14%)成功成立立法團／恢復法團運作。根據審計報告第 2.15 段和民政總署於 2021 年 1 月 4 日的回覆中附件的 A4 和 A19 段指出，「三無大廈」的固有問題為兩家顧問服務計劃承辦商在協助業主成立立法團／恢復法團運作方面構成了很大的障礙。請解釋／說明：

Q(c)(i) 為何三期顧問服務計劃的合約費用一直增加，但承辦商在這段期間接觸的大廈數量卻維持同一水平；

A(c)(i) 三期顧問服務計劃的合約費用分別約為 3 800 萬元(第一期)，4 800 萬元(第二期)和 5 100 萬元(第三期)。

合約費用增加的主要原因是民政總署擴大了計劃的服務範圍，包括自第二期開始要求承辦商招募居民聯絡大使和為

*** 委員會秘書附註：有關民政事務總署署長 2021 年 1 月 4 日的回覆，請參閱此報告書的附錄 32。**

法團購買第三方風險保險；以及在第三期把目標大廈數目增加超過 10% (詳情載列於審計報告的表 5 中)。每期計劃的合約費用亦反映當時的市場價格變化。

Q(c)(ii) 民政總署在推出下一期顧問服務計劃之前，曾否就計劃進行檢討(包括與承辦商舉行會議，了解他們在協助業主成立法團／恢復法團運作時遇到的困難)，或進行任何中期檢討，以評估顧問服務計劃的目標是否已經達到；如有，主持該等會議／檢討的公職人員職級、會議／檢討的主要結果，以及民政總署在會議／檢討後採取的具體行動／措施為何；如沒有，原因為何；

Q(c)(iii) 民政總署在推行顧問服務計劃的九年間，曾否為承辦商表現進行檢討；如有，結果為何；如沒有，原因為何；

A(c) 因應 2010 年 1 月馬頭圍道的大廈倒塌事件後，時任行政(ii)- 長官在 2010-11 年度的施政報告中宣布，政府將實施多項(iii) 措施以提升大廈管理。就此，民政總署獲撥款推行為期三年的顧問服務計劃，以協助舊樓業主成立法團，改善大廈的管理和維修。

民政總署在第一期和第二期顧問服務計劃即將結束前就計劃分別進行了檢討，該檢討由民政總署首長級人員領導和核准。檢討結果認為計劃有助舊樓業主改善大廈管理，並受社會和目標大廈歡迎。民政總署隨後在 2014 年和 2017 年分別推出了第二期和第三期計劃，以持續支援舊樓業主，特別是「三無大廈」的業主。

除上述檢討外，民政總署亦在工作層面採取一系列措施，以監察顧問服務計劃承辦商的表現。其中，由民政總署首長級人員領導的團隊，每一季均會與顧問服務計劃承辦商會面，以監察整體進度和分享經驗和困難。民政總署總部及地區的人員亦會監察工作進度和出席法團／業主大會、審核辦公紀錄等。此外，民政總署定期檢視顧問服務計劃承辦商的表現，並在必要時採取行動，確保承辦商遵守合約條款。例如，民政總署在 2018 年曾就未能於合約指明的日期前達到部份目標，向其中一家承辦商發出警告信。該問題隨後得到糾正。

Q(c)(iv) 為何民政總署在成立法團／恢復法團運作的成功率看似偏低的情況下，仍認為顧問服務計劃和兩家承辦商的表現合理。民政總署有否從衡工量值角度檢視顧問服務計劃的成本效益(包括招聘承辦商)；如有，檢討結果為何；如沒有，民政事務局如何得出應恆常化顧問服務計劃的決定。請提供恆常化顧問服務計劃的理據，並在合適的情況下附上統計數據支持；

Q(c)(v) 民政事務局是否認為應在徹底解決「三無大廈」的固有問題和實際困難前，恆常化顧問服務計劃，以及民政事務局和民政總署將採取甚麼具體措施以解決該些問題和困難，以提高顧問服務計劃恆常化後成立法團／恢復法團運作的成功率；以及

A(c) 顧問服務計劃為舊樓業主提供一系列有關大廈管理的支援服務。除了協助成立法團／恢復法團運作之外，顧問服務 (iv)- 計劃承辦商還協助招募居民聯絡大使、申請各種與進行維修工程相關的貸款和資助計劃，以及購買第三方風險保險等。因此，協助成立法團／恢復法團運作的成功率不應被視為評估顧問服務計劃成效的唯一指標。儘管如此，民政事務局和民政總署同意顧問服務計劃在成立法團的成功率方面仍有改善空間。

鑒於「三無大廈」的固有問題和實際困難(例如大部份住戶為租客、業主年邁、大廈有多份公契等)，成立法團從來不是一件容易的事。對推行三期顧問服務計劃後仍未能成立法團的「三無大廈」而言，成立法團的困難亦只會越來越大。雖然成立法團並不是解決「三無大廈」問題的唯一選項(見上文 A(b))，但考慮到過去三期顧問服務計劃的成果，以及服務使用者和其他地區人士的正面評價，民政事務局和民政總署認為應恆常化顧問服務計劃，持續支援有意通過成立法團這選項來改善大廈管理的「三無大廈」業主。此外，儘管成立法團只是顧問服務計劃的其中一項服務，民政總署仍會採取措施，提高恆常化計劃的成功率。例如，參考審計署的建議(見第 2.33 和 2.34(a)段)，民政總署會要求承辦商加強招募居民聯絡大使，以提高成立法團的機會。民政總署亦會邀請投標者提出其他鼓勵業主成立法團的創新建議。

Q(c)(vi) 顧問服務計劃恆常化的最新進展和顧問服務計劃恆常化的預算合約費用。

A(c)(vi) 民政總署正參考過去三期顧問服務計劃的經驗、審計署的建議以及政府帳目委員會的意見，制訂顧問服務計劃恆常化的細節。民政總署的目標是在今年內推出恆常化的計劃。獲選中的標書的投標價將在招標工作完成後公佈。

Q(d) 根據審計報告第 2.6 段，顧問服務計劃的目標大廈涵蓋已成立法團、但其管理委員會已停止運作或不活躍的大廈。顧問服務計劃的涵蓋範圍亦應剔除未能按照《條例》成立法團的「三無大廈」。請告知民政總署會否考慮就符合顧問服務計劃資格的大廈數目及其他相關統計數據，備存正式的資料庫，以方便資源規劃和提高顧問服務計劃的成效。

- A(d) 民政總署會制定指引，協助聯絡小組識別管委會是否已停止運作或不活躍(例如長時間沒有舉行會議、沒有回覆民政總署的查詢或電話等)，以便確定相關大廈的數目；並提醒聯絡小組在日常聯絡中遇到該類管委會時，應適當記錄有關資料，以及定期向總部報告。至於其他未能根據《建築物管理條例》(第 344 章)(《條例》)成立法團的大廈(例如屬單一業權或獨立屋等)，民政總署將要求聯絡小組定期整理透過日常聯絡中發現該類大廈的資料。

上述措施將於 2021 年第二季實施。這些措施將有助民政總署就支援服務進行資源規劃。

- Q(e) 參考審計報告第 2.12 段的表 4 關於顧問服務計劃承辦商在地區 A 未能成功完成家訪的比例(第二階段為 71%，第三階段為 81%)，請告知：

- Q(e)(i) 民政總署有否了解家訪成功率偏低的原因；如有，詳情為何；如沒有，原因為何；以及家訪成功率偏低是否造成顧問服務計劃成立法團／恢復法團運作成功率低的原因；如是，民政總署有甚麼跟進行動以解決問題；

- A(e)(i) 為了方便進行家訪，顧問服務計劃承辦商在每期顧問服務計劃開始時，須向目標「三無大廈」業主派發信件，通知他們計劃的相關細節，例如顧問服務計劃的目標和承辦商的名稱。顧問服務計劃承辦商會在發出通知信後進行家訪。

從顧問服務計劃承辦商的理解和我們的觀察所得，導致家訪成功率低的常見原因包括：住戶為租客，不願意參與大廈管理；大量單位空置(例如大廈正被收購)；以及年老業主普遍對成立法團不感興趣或不願在陌生人到訪時應門等。

為提高家訪的成功率，顧問服務計劃承辦商會在不同時段進行另一輪家訪。顧問服務計劃承辦商在必要時(例如在只需多幾位業主的參與便足以成立法團的情況下)，會再進行更多的家訪。

此外，顧問服務計劃承辦商會被要求在計劃期滿前九個月，重新訪問所有家訪成功率低的大廈。在進一步的嘗試後，顧問服務計劃承辦商會發出呼籲信，鼓勵沒有應門的單位與他們聯絡。

- Q(e)(ii) 民政總署會採取甚麼措施，以增加恆常化顧問服務計劃的家訪成功率，以及有何行動計劃／暫定時間表和預計的資源以推行該些措施；

A(e)(ii) 考慮到過去三期計劃進行家訪時遇到的困難，民政總署會探討其他途徑接觸「三無大廈」的業主。例如，民政總署正考慮要求顧問服務計劃承辦商，於晚上在大廈入口處設置流動櫃檯，以便接觸歸家的業主／住戶。民政總署亦考慮提供誘因，例如向家訪對象派發紀念品。此外，民政總署會要求恆常化顧問服務計劃的投標者提出創新建議，以提高外展工作的成功率。

Q(e)(iii) 民政總署如何核實顧問服務計劃承辦商所提供的家訪統計數字；以及

Q(e)(iv) 民政總署如何監察顧問服務計劃承辦商的工作，以確保他們在所有目標大廈進行了實地家訪。

A(e) 顧問服務計劃承辦商須向民政總署提供家訪時間表。有關(iii)-的民政事務處(民政處)會每兩個月進行一次記錄檢查，包(iv)括有關家訪和工作人員出勤的記錄。此外，在與民政總署總部的管理層舉行的季度檢討會議上，顧問服務計劃承辦商亦會報告家訪的進度。

Q(f) 參考審計報告第 2.17 和 2.18 段關於多個服務目標在三期顧問服務計劃中均持續超額完成，請告知每期計劃的目標水平如何釐訂，以及民政總署在恆常化顧問服務計劃時會否重新調整該些目標，以更有效地反映承辦商的表現和顧問服務計劃達到其目標的程度；如會，修訂目標的詳情為何；如不會，原因為何。

A(f) 在相關合約下，民政總署為顧問服務計劃承辦商設定了不同目標，即 –

- (a) 成立法團／恢復法團運作的數目；
- (b) 招募居民聯絡大使的數目；
- (c) 申請貸款／資助的法團數目；
- (d) 聘請顧問／承辦商的法團數目；以及
- (e) 購買第三方風險保險的法團數目。

正如我們在以往的回覆中提到，鑒於「三無大廈」的固有問題，民政總署過往以審慎態度制定成立法團／恢復法團運作的目標。民政總署經參考首兩期計劃的經驗後，亦上調了第三期計劃的相關目標。

由於民政總署要求顧問服務計劃承辦商在第二期和第三期計劃中，為每幢目標大廈招募至少一名居民聯絡大使(第一期計劃的合約要求不包括招募居民聯絡大使)，因此招募居民聯絡大使的目標與目標大廈的數目互相對應。另一方面，由於申請貸款／資助、聘請顧問／承辦商，以及購買第三方風險保險等服務僅適用於已

成功成立法團／恢復法團運作的大廈，因此相關目標是參照成立法團／恢復法團運作的目標數目而定。

民政總署同意有上調目標的空間，並會在制訂恆常化計劃的細節時考慮這點，例如要求承辦商在較短的時間內達到更高的目標。招標文件中將列出修訂後的目標。

Q(g). 參考審計報告第 2.22 段關於三期顧問服務計劃進行的使用者滿意度調查，請提供／告知：

Q(g)(i) 派發的問卷數目整體減少了 56% 的原因、派發方法和問卷樣本；

A(g)(i) 為收集服務使用者的意見，民政總署透過不同方式(包括在家訪時親身派發問卷、把問卷放入信箱等)，向居民聯絡大使(如有)、法團代表(如有)或在沒有居民聯絡大使或法團的情況下，向目標大廈單位的業主／住戶派發問卷。每期顧問服務計劃合共進行兩次問卷調查。第一期、第二期和第三期派發的問卷數目分別為 32 434、17 601 和 14 349。隨著顧問服務計劃開展，居民聯絡大使和法團的數目亦隨之而增加，派發問卷予個別業主／住戶的需要相應減少，因此派發的問卷總數亦有所減少。問卷的樣本見附錄 A。

Q(g)(ii) 民政總署就派發的問卷數目減少及回應率偏低而採取的措施／跟進行動，以及為採取該些措施／跟進行動所需的人手和資源；以及

Q(g)(iii) 民政總署會否探討其他更有效的方法，以評估使用者的意見；如會，詳情及時間表為何；如不會，原因為何。

A(g) 民政總署正研究不同措施，更有效地收集使用者的意見，以便評估服務的成效。現正考慮的措施包括委聘專業民意調查公司進行意見調查、針對不同目標群組(例如服務使用者、居民聯絡大使、對服務不感興趣的住戶)設計不同的問卷，以及採用其他收集意見的方式(例如進行電話調查)等。民政總署亦計劃邀請投標者提出加強宣傳和鼓勵使用者提供回饋的建議。改善措施將在恆常化計劃中實施。

Q(h) 參考審計報告第 2.33 段的表 8 有關居民聯絡大使計劃的成效，請提供／告知：

Q(h)(i) 招募居民聯絡大使人數從 2017 年的高峰到 2019 年下降了 59% 的原因，以及成立法團的數目從 2018 年的高峰到 2019 年下降了 44% 的原因；以及

A(h)(i) 正如審計報告註 23 所述，招募居民聯絡大使人數的波動與每期顧問服務計劃的開展有關。在每期顧問服務計劃開展時(如 2017 年推出第三期)，顧問服務計劃承辦商的首項工作，是到目標大廈進行逐戶探訪和招募居民聯絡大使。因此，招募居民聯絡大使的人數在該年會較高。雖然顧問服務計劃承辦商在隨後數年會繼續招募居民聯絡大使，但招募人數自然會下跌。

表 8 中成立法團的數目包含了由業主主動或通過民政總署的支援服務(例如顧問服務計劃)成立的法團。數字顯示，歷年成立法團的數目大概維持在 200 至 250 的範圍內。儘管每年成立法團的數目或因不同因素而浮動，而民政總署亦沒有備存 2019 年數目減少的原因，但這有可能與該年下半年發生的社會事件有關。

Q(h)(ii)表 8 中 2020 年的統計數據。

A(h)(ii) 有關 2020 年的統計數據載於附錄 B。

Q(i) 參考民政總署在 2021 年 1 月 4 日的回覆附件中的 A10 段，請闡述加強招募居民聯絡大使和加強宣傳居民聯絡大使計劃的措施，並提供實施該些措施的時間表。

A(i) 民政總署會參考審計署的建議，積極探討措施以推廣居民聯絡大使計劃和招募更多居民聯絡大使。為加強招募居民聯絡大使，民政總署於 2021 年 1 月製作了一套新設計的海報和登記表格。除了透過我們的日常聯絡將新表格派發予業主／住戶外，有關的表格亦會在其他場合中派發（例如為展示良好大廈管理，向「三無大廈」提供一次性清潔服務時派發）。

此外，民政總署會為未來恆常化顧問服務計劃的承辦商設定更高的居民聯絡大使招聘目標，目標是在每幢「三無大廈」內至少有兩名居民聯絡大使。我們亦計劃要求顧問服務計劃承辦商為居民聯絡大使安排培訓，以加強他們在大廈管理方面的知識和角色。我們正制定恆常化計劃的細節，以期在今年內推出恆常化計劃。

第 3 部分：其他大廈管理事宜的支援服務

Q(j) 參考審計報告第 3.3 段的圖 1 和第 3.13 段的表 9，請告知為何地區大廈管理聯絡小組(聯絡小組)探訪私人大廈數目從 2016 年到 2019 年，減少了 13%；聯絡小組中聯絡主任的人手編制和開支則從 2015-2016 年度到 2019-2020 年度，增加了 20%；聯絡主任或聯絡小組在此期間是否仍有其他額外職責或提供新的服務；如是，聯絡小組提供的相關服務的詳情和統計資料為何；以及現時聯絡主任人手編制和不同級別的聯絡主任的職責分配為何。

*** 委員會秘書附註：有關民政事務總署署長 2021 年 1 月 4 日的回覆，請參閱此報告書的附錄 32。**

- A(j) 如上文 A(a)所述，為了更全面地反映民政總署在大廈管理方面的工作，民政總署管制人員報告中「探訪已成立法團／互助委員會／業主委員會／居民組織的大廈次數」及「探訪沒有任何管理形式的大廈次數」的指標自 2017 年已被「聯絡私人大廈業主／管理團體」的指標取代。隨著指標在 2017 年被修訂，實地探訪不再被視為執行大廈聯絡工作的唯一途徑。

事實上，聯絡次數多年來一直上升，從 2017 年的 57 926 次增加至 2020 年的 77 094 次，整體增加了 33%。再者，聯絡主任積極提供和宣傳民政總署過去數年推行的新服務，例如法團會前諮詢服務、解決大廈管理爭議服務、法團諮詢服務計劃、大廈管理中央平台，以及免費大廈管理外展法律諮詢服務等，並推廣《條例》下經修訂的《工作守則》、《大廈管理的最佳做法》，以及《大廈管理程序核對清單》等。

目前，民政總署總部和各區民政處共有 145 名聯絡主任專責大廈管理工作。不同職級的聯絡主任就大廈管理事宜的一般職責分配載於附錄 C。

- Q(k) 就審計報告第 3.18 段的案例一，即有關 2015 年至 2019 年間一聯絡小組屢次未能探訪一幢私人大廈，請告知屢次未能探訪的原因，並告知民政總署對該聯絡小組採取的跟進行動，以及監察聯絡小組表現的機制，包括對持續表現欠佳的聯絡小組的懲處。

- A(k) 聯絡小組有時難以在探訪前接觸目標大廈，尤其是在管委會已停止運作或不活躍的情況下，因此或會重複探訪。民政總署同意在進行探訪方面有改善空間。

民政總署已檢視案例一和接觸負責有關個案的兩名人員。除一名已於早前辭任的人員外，民政總署已提醒另一名負責人員在探訪時應採取合適的程序。考慮到審計署的意見，民政總署於 2021 年 2 月亦就探訪程序向聯絡小組發布指引。根據該指引，聯絡小組人員須在每次探訪後完成報告，並將報告提交予主管，而主管在評核聯絡主任的表現時亦會考慮這一方面的工作。訪問報告須跟從指定格式，以便監察和適當保存記錄。此外，如上文 A(d)所述，民政總署會發出指引，以協助聯絡小組識別有管委會已停止運作或不活躍的大廈。這將有助提高探訪的效率。

- Q(l) 參考審計報告第 3.21 段的表 11，就有關為聯絡主任提供大廈管理的培訓，請解釋／告知：

Q(l)(i) 為何聯絡主任的培訓時數由 2015-2016 年度的 96 小時增加 45%至 2019-2020 年度的 139 小時，但同期的出席者總數卻由 329 人減少 14%至 282 人；

A(1)(i) 因應培訓活動的性質，每年的培訓時數和出席者人數或有所不同。例如，在調解培訓方面，民政總署在 2015-16 年度舉辦了一個為時 2.5 小時的簡介會，內容涉及大廈管理義務專業調解服務試驗計劃，當中共有 42 名聯絡主任出席；在 2019-20 年度，民政總署舉辦了一個為時 40 小時的大廈管理一般調解員訓練課程，由於課程人數的限制，只可供 24 名聯絡主任出席。此外，我們以往每年會舉辦四次大廈管理相關案例的工作坊(工作坊)，每次大約有 30 至 70 名聯絡主任出席。然而，由於社會事件和 2019 冠狀病毒病疫情，在 2019-20 年度只能舉辦兩次工作坊。

Q(1)(ii) 有否為聯絡主任提供任何必修的培訓課程；如有，詳情為何；如沒有，民政總署如何確保聯絡主任在執行其職務時具備足夠和最新的知識及技能；以及

A(1)(ii) 為確保聯絡主任在執行大廈管理職務時具備必要的知識，民政總署會定期按需要向他們提供訓練課程及簡介會。至於新聘用的聯絡主任，民政總署會提供有關大廈管理原則和實務工作的入門課程。例如，在 2018-19 年度，民政總署向 53 名聯絡主任提供了大廈管理的入門培訓，並會在 2021-22 年度繼續向新聘用的聯絡主任提供類似的培訓。

民政總署為較資深的聯絡主任舉辦有關《條例》的條文及法庭案件判決的工作坊和主題講座。民政總署亦委託了一間大專院校為負責大廈管理職務的聯絡主任提供為時 39 小時、針對多層大廈管理的法律知識的培訓課程，內容包括香港的土地制度、《條例》的條文及與公契的關連性、解決爭議等。在 2015-16 至 2019-20 年度期間，超過 120 名聯絡主任參加了多層大廈管理法律方面的培訓。民政總署會在平衡需要和資源的情況下，繼續向聯絡主任提供充足的培訓。

Q(1)(iii) 民政總署有否建立機制，以定期評估聯絡主任的專業能力；如有，詳情為何；如沒有，民政總署會否考慮為此建立評估系統／工具。

A(1)(iii) 聯絡主任屬於民政總署的部門職系人員，負責在全港及地區層面策劃和推行不同措施／活動，以達到民政總署服務社區的目標。除大廈管理外，聯絡主任職系的主要職能包括社區建設及聯繫、鄉郊事務等。聯絡主任會被調派到不同地區擔任不同職務。維持有效的社區網絡與推廣良好大廈管理的工作相輔相成。聯絡主任在不同崗位取得的經驗亦有助他們有效執行與大廈管理有關的職務。目前政府已有既定機制，透過年度評估制度，評估聯絡主任所需的核心能力。

Q(m) 參考審計報告第 3.22 段的表 12，請告知民政總署會否考慮就一些新推出的服務提供專門培訓課程，包括法團會前諮詢服務、解決大廈管理爭議服務和免費大廈管理外展法律諮詢服務；如會，有關安排為何；如不會，原因為何。

A(m) 相關的三項服務(即法團會前諮詢服務、解決大廈管理爭議服務和免費大廈管理外展法律諮詢服務)涉及協助法團遵守《條例》和《工作守則》、或由外部專業機構和專業人員提供法律服務。民政總署通過恆常的大廈管理培訓課程，已為聯絡主任提供涵蓋該些服務的培訓。所有新聘用員工的入職培訓中亦包含所有支援服務。

此外，民政總署正更新《聯絡主任大廈管理工作手冊》，並會將這些服務列入經更新的手冊中。

Q(n) 參考審計報告第 3.41 段，有關民政總署在 2015 年至 2019 年期間為法團管委會成員提供的菁英領導研習班／菁英領導進階班的低出席率問題，請告知民政總署已採取／將採取的措施，以提高該兩項計劃的出席率。

A(n) 如審計報告表 14 所顯示，88% 菁英領導研習班的參加者和 87% 菁英領導進階班的參加者的出席率超過 70%。考慮到這兩項計劃的參加者大都是自願參與大廈管理工作的管委會成員，民政總署認為出席率合理。然而，為進一步提高出席率，我們將探討推出網上學習等措施，以進一步配合參加者的需要。我們亦會採納審計署的建議，把取得菁英領導研習班的出席證明書訂為報讀菁英領導進階班的先決條件。

Q(o) 參考民政總署於 2021 年 1 月 13 日的回覆附件的 A2 段，即有關政府為解決「三無大廈」的樓宇安全、消防安全或環境衛生問題而採取的工作，請告知民政總署在該些工作中有否擔當任何角色。

A(o) 負責不同政策範疇的決策局／部門會按照相關法例採取執法行動，並提供各種財政補貼／技術支援，而民政總署則會與有關決策局／部門緊密合作，擔當支援／促進的角色，協助業主成立法團或其他業主組織，以及申請相關的支援服務。

在環境衛生方面，作為良好大廈管理的示範，民政總署一直按實際情況，為有需要的舊樓，包括「三無大廈」，提供一次性的清潔服務。在 2019 年 12 月 1 日至 2021 年 2 月 28 日期間，民政總署已為超過 2 300 幢「三無大廈」提供約 4 900 次清潔服務。因應近日疫情持續，部分大廈(包括「三無大廈」)有確診個案或被納入為強制檢測公告內，民政總署自 2021 年 1 月 25 日起為有需要的大廈，提供一次性的加強清潔服務。截至 2021 年 2 月 28 日，民政總署為超過 220 幢大廈(包括 80 幢「三無大廈」)提供加強清潔服務。

*** 委員會秘書附註：有關民政事務總署署長 2021 年 1 月 13 日的回覆，請參閱此報告書的附錄 33。**

第 4 部分：其他行政事宜

Q(p) 參考審計報告第 4.6 段的表 16 有關七個民政處在 2017 年至 2019 年期間就聯絡次數的達標情況，請告知七個民政處之間的達標率如此大差異的原因(達標率由 2019 年民政處 C 的 8.0% 至 2017 年民政處 H 的 99.1% 不等)；以及民政總署在該段期間，就達標率持續偏低的民政處採取／將要採取的跟進行動／改進措施。

A(p) 如上文 A(a) 所述，因應資訊科技的廣泛認用和為了更全面地反映民政總署在大廈管理方面的工作，民政總署自 2017 年起採用「聯絡私人大廈業主／管理團體」的指標。多樣化的服務方式(面對面會議、信函往來、電話通信、即時通訊等)或使個別聯絡小組在全面記錄其工作時遇到困難。由於聯絡次數是按聯絡記錄中的相關資料製備，因此個別聯絡小組若未有妥善記錄已進行的聯絡工作，會被視為未能達到聯絡目標。民政總署同意這方面有改善空間。因此，民政總署已於 2021 年 2 月向聯絡小組發布有關妥善保存紀錄及加強監察機制的指引，以確保聯絡小組可達到聯絡目標。

具體來說，聯絡小組須保存所有書面聯絡的副本。就非書面方式(例如探訪或電話)進行的聯絡，聯絡小組應按民政總署提供的範本記錄其聯絡工作，然後存檔。該指引亦要求民政事務專員委派不低於高級聯絡主任級別的人員定期進行抽查，以確保聯絡工作獲妥善記錄。民政總署總部會提醒民政事務專員密切監察工作進度，以確保達到年度目標。民政總署總部亦會每季檢視各區民政處的聯絡工作，以及要求有關民政事務專員就未能達標的情況提供解釋。

Q(q) 參考審計報告第 4.21 和 4.22 段，除《聯絡主任大廈管理工作手冊》外，請告知民政總署可採取的監察措施，以確保聯絡主任正確輸入和及時更新私人大廈電腦資料庫中的數據。

A(q) 根據 2021 年 2 月由民政總署向聯絡小組發布的指引，聯絡主任須在完成聯絡工作後填寫特定報告。他們須在報告中記錄是否有需要更新香港私人大廈電腦數據庫(數據庫)。此外，為提高數據庫的準確性，民政總署計劃向有關的決策局／部門獲取相關資料(例如「建築年份」)，以覆核數據庫中的資料。

民政事務局
民政事務總署
二零二一年三月

大廈管理專業顧問服務計劃(第三期)

服務使用者滿意調查

區域 :

地區(如適用) : _____

第一部分：物業管理公司的服務表現

	十分 滿意	滿意	一般	不滿意	十分 不滿意	本署 專用
<i>請圈上所選的分數</i>						
A. 對以下各項服務的滿意程度						
1. 公司職員(包括物業管理及工程人員)						
儀表和禮貌	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
工作態度	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
工作效率	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
專業知識	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
回應查詢及處理投訴	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
2. 家訪安排						
	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
3. 業主會議安排						
與大廈法團主席／委員／業主溝通	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
議程編訂	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
文書支援	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
專業意見	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
跟進工作	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
4. 大廈維修工程安排						
協助申請資助計劃	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
對維修令的認識	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
與政府部門溝通	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
協助安排工程 (例如召開業主大會、制定工程項目和工程費用、登報招聘認可人士／維修承辦商、制定標書等)	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
在監管工程進展及收取維修費方面 提供意見	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	本署專用
<i>請圈上所選的分數</i>						
5. 教育及社區活動安排	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
6. 熱線電話服務	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
B. 整體滿意程度	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	本署專用
你對〔公司名稱〕的大廈管理專業顧問服務的整體滿意程度	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
第二部分：推行大廈管理專業顧問服務計劃(第三期)的事宜						
	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	本署專用
A. 計劃的宣傳工作	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
B. 計劃對成立法團以及促進大廈管理維修有沒有幫助？	<input type="checkbox"/> 有		<input type="checkbox"/> 沒有			

第三部分：其他意見

聯絡資料

業主／居民姓名：_____

業主／居民組織／居民聯絡大使 (如適用)：_____

地址：_____

聯絡電話：_____

本調查所收集的個人資料只供本計劃及有關服務之用。

多謝提供寶貴意見

表八
居民聯絡大使計劃的成果
(2015至2020年)

項目	2015	2016	2017	2018	2019	2020
年內招募的居民聯絡大使人數 (a)	566	319	1,054	439	431	224
自2011年以來累計的居民聯絡大使人數						
現任居民聯絡大使 (b)	1,769	1,989	2,875	2,865	2,759	2,188
前任居民聯絡大使 (c)	437	536	704	943	1,131	1,177
招募的居民聯絡大使總人數 (d) = (b)+(c)	2,206	2,525	3,579	3,808	3,890	3,365
樓齡 30 年或以上的「三無大廈」數目 (e)	不適用 (註)	4,686	4,502	4,305	4,203	4,055
有現任居民聯絡大使的大廈數目 (f)	982	1,032	1,391	1,493	1,300	1,125
有現任居民聯絡大使的大廈數目佔樓齡 30 年或以上的「三無大廈」數目的百分比 (g) = (f) ÷ (e) × 100%	不適用	22%	31%	35%	31%	28%
成立法團總數 (h)	223	200	222	236	132	83
透過計劃成立的法團數目 (i)	74	46	57	108	87	29
透過計劃成立的法團數目佔成立法團總數的百分比 (j) = (i) ÷ (h) × 100%	33%	23%	26%	46%	66%	35%

註：民政總署表示，該署沒有 2015 年的數字，原因是該署於 2016 年為其私人大廈電腦資料庫進行優化，優化前的資料已無法追查。

總部及地區大廈管理聯絡小組
不同職級的聯絡主任
就大廈管理事宜的一般職責分配

首席聯絡主任 (總部)

- 規劃和監督新的和持續進行的大廈管理支援服務和教育及宣傳計劃
- 就複雜的大廈管理投訴和查詢提供指導和意見

總聯絡主任 (總部)

- 協助規劃和監督新的和持續進行的大廈管理支援服務及教育和宣傳計劃
- 處理複雜的大廈管理投訴和查詢

高級聯絡主任 (地區大廈管理聯絡小組)

- 監督地區大廈管理聯絡小組的運作
- 就大廈管理事宜為一級聯絡主任和二級聯絡主任提供指導和意見
- 處理持續和複雜的投訴
- 在地區層面協助和監察各項新的大廈管理計劃

一級聯絡主任 (地區大廈管理聯絡小組)

- 負責指定區域的大廈管理事宜
- 負責監察在指定區域內向業主和業主立案法團(法團)提供的支援服務
- 編制有關大廈管理服務的定期報表
- 監督和為二級聯絡主任提供有關大廈管理的在職培訓

二級聯絡主任 (地區大廈管理聯絡小組)

- 向指定區域的業主和法團提供支援服務(例如協助成立法團、出席法團會議和處理投訴)
- 舉辦有關大廈管理的宣傳及教育活動
- 協助準備有關大廈管理的報表
- 更新私人大廈電腦資料庫內的大廈資料
- 監督和為兼職社區幹事提供有關大廈管理的在職培訓