

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,
Southern Centre,
130 Hennessy Road,
Wan Chai, Hong Kong.

本署檔號 Our Ref. HAD HQ CR/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 2020 年 12 月 23 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 1 月 4 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答覆

引言

政府的政策是鼓勵和協助業主和居民組織，例如業主立案法團（法團），履行他們管理大廈的責任。《建築物管理條例》（第 344 章）（《條例》）就此提供法律框架。民政事務局局長是《條例》的主管當局。民政事務總署（民政總署）是民政事務局的執行部門，負責協助私人大廈的業主成立法團，以及協助他們處理有關大廈管理和法團運作的事宜。在地區層面，民政總署在 18 區民政事務處（民政處）成立了由聯絡主任組成的地區大廈管理聯絡小組（聯絡小組），以提供大廈管理方面的支援服務。民政事務局及民政總署就政府帳目委員會（帳委會）的提問綜合回覆如下。

就帳委會提問的回覆

第 2 部分：成立業主立案法團的支援服務

- Q1.** 根據第 2.5 段，大廈管理專業顧問服務計劃（顧問服務計劃）將會恆常化。民政總署會否為顧問服務計劃就成立法團或恢復法團運作訂立任何服務表現指標？
- A1.** 民政總署在籌備恆常化顧問服務計劃時，會參考顧問服務計劃過去三期的經驗及審計建議。民政總署正制定恆常化計劃的細節，以期在 2021 年年中左右推出計劃。服務的招標文件中將載列相關的服務表現指標，包括成立法團的最低數目。
- Q2.** 根據第 2.6 段，除「三無大廈」外，顧問服務計劃亦涵蓋已成立法團但其管理委員會（管委會）已停止運作或不活躍的大廈。然而，民政總署沒有備存該些大廈的數字。民政總署是否同意這不利於資源規劃和計劃達標程度的評估？

某些大廈或因未能根據《條例》成立法團（例如單一業權的大廈）而應從顧問服務計劃的涵蓋範圍中剔除。民政總署曾否嘗試確定該些大廈的數目？如有，結果為何？如否，原因為何？

A2. 如聯絡小組在日常聯絡中得悉法團的管委會已停止運作或不活躍，會適時記錄相關資料。有關資料會在該大廈申請或獲提名參與民政總署的支援服務（例如顧問服務計劃）時，作參考之用。然而，民政總署同意若能確定全港管委會已停止運作或不活躍的大廈數目，將有助民政總署規劃支援服務。為此，民政總署將制定指引，協助聯絡小組識別大廈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），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，以及定期向總部匯報相關資料。

同樣地，若聯絡小組在日常聯絡中得知大廈為單一業權或獨立屋等，亦會將資料記錄。儘管相關資料不時用於評估個別大廈就民政總署支援服務（例如顧問服務計劃）的申請資格，但民政總署並無備存整體的統計數字。民政總署日後會定期更新未能根據《條例》成立法團的大廈的資料，務求更妥善地規劃支援服務，協助有需要的大廈。

Q3. 參考第 2.7 段及表二有關過去三期顧問服務計劃下的目標大廈數目，部份地區的目標大廈預計數目和實際數目之間的差異介乎 -75 至 75。在審計署提出檢視顧問服務計劃下目標大廈的區域劃分基準之重要性前，民政總署是否已留意到相關差異？如有，民政總署曾採取甚麼措施解決問題？如否，原因為何？

A3. 民政總署一直有意在過去三期的顧問服務計劃中涵蓋所有合資格的「三無大廈」。因此，民政總署於 2016 年籌備第三階段顧問服務計劃時，已把所有按紀錄仍未接觸的「三無大廈」（約 1 400 個）包括在內，並為個別地區設定目標。

然而，於第三期顧問服務計劃啟動後，民政總署在評估個別大廈的申請資格時發現，部分大廈不再符合資格（如屬單一業權），民政總署遂以一些管委會已停止運作的大廈作替代。由於這些大廈可能位於其他地區，因此個別地區的預計和實際到訪大廈數目存在差異。此差異是由於民政總署致力確保資源得到最妥善運用所致，因此在審計工作進行前已經得知。然而，全港整體而言，目標大廈的預計與實際總數之間並沒有明顯差異。

如 A2 所述，民政總署會就未能根據《條例》成立法團的大廈編制更新資料。這將有助確定合資格的大廈數目，以作規劃用途。此外，以往的顧問服務計劃經驗顯示，個別大廈的情況可能會不時發生變化（如一所大廈或會因收購而變成單一業權，或可能被拆卸及重建）。與其為個別地區設定目標，民政總署會在顧問服務計劃恆常化後，為承辦商設定整體目標，以回應地區數目差異的問題。

Q4 & Q19. 根據第 2.10 段及 2.11 段，於 2011 年至 2020 年這 9 年間，在已接觸的 3 820 幢大廈中，只有 536 個（14%）法團在顧問服務計劃下成功成立／恢復運作。民政總署是否同意該成功率未如理想？民政事務局會如何支援民政總署提高成功率？

A4 & A19. 正如第 2.15 段指出，很多「三無大廈」存在固有的問題和實際條件限制，使它們難以成立法團。例子包括大廈的大多數住戶為租戶而非業主；大廈較多年老業主，他們對成立法團不感興趣；大廈擁有多於一份公契，導致業權和管理責任不清；以及大廈正被收購等。這些固有的問題對承辦商協助業主成立法團／恢復法團運作的工作造成相當大的障礙。儘管如此，民政事務局及民政總署同意有改進的空間。民政事務局將繼續全力支持民政總署的工作，包括提供所需的資源，以提高恆常化後顧問服務計劃的成功率。

Q5. 根據第 2.15 段，民政總署認為顧問服務計劃的表現屬合理。在沒有任何服務表現指標，以及沒有詳細紀錄顧問服務計劃承辦商所面對的困難的情況下，民政總署如何達致這個結論？

A5. 民政總署已為過去三期的顧問服務計劃設定服務表現指標，包括成立法團／恢復法團運作的數目。下表列出相關合約目標及實際表現—

	第一期	第二期	第三期	總數
合約目標	99	99	105	303
成立法團／恢復法團運作的數目	157	194	185	536

值得注意的是，顧問服務計劃承辦商總共成立法團或恢復法團運作的數目為 536 個，遠超合約目標所訂的 303 個。考慮到 **A4** 中提及成立法團時面對的固有困難，民政總署認為他們的表現合理。儘管如此，民政總署同意仍有改善的空間，並會致力提高顧問服務計劃在恆常化後的成效。

Q6. 根據第 2.15 段，顧問服務計劃承辦商曾反映在協助業主成立法團／恢復法團運作時遇到的困難，可能源於該等大廈面對的一些內在問題和實際困難。鑒於這些困難，將採取甚麼措施以改善顧問服務計劃下成立法團／恢復法團運作的成功率？

如某些大廈無法在顧問服務計劃下成立法團／恢復法團運作，民政總署會採取甚麼措施以改善該些大廈的安全或環境衛生？民政總署會否採取顧問服務計劃以外的其他措施，以協助該些大廈成立法團或協助法團恢復運作？

- A6. 民政總署自 2011 年起推出居民聯絡大使計劃，招募居住在樓齡 30 年或以上的「三無大廈」業主或住戶作為居民聯絡大使。該計劃旨在建立一個居民聯絡網絡，促進居民討論和處理日常大廈管理事宜，並宣傳有效的大廈管理訊息。

以往的顧問服務計劃的經驗顯示，居民聯絡大使計劃有利於協助成立法團。民政總署會按第 2.34 段的審計建議，在顧問服務計劃恆常化後，加大力度招募和聯繫居民聯絡大使，以期提高成立法團的成功率。

同時，民政總署將繼續提供一系列的支援服務，以協助業主改善大廈管理。例如，民政總署自 2018 年 9 月起推出大廈管理中央平台，定期舉辦一站式簡介會，當中不同政府部門和機構的代表會介紹他們在大廈管理及維修方面的服務及計劃，包括有關樓宇安全及環境衛生的計劃。

另外，各區民政處會一直為「三無大廈」提供其他協助，例如透過地區主導行動計劃提供一次性清潔服務，以示範良好大廈管理的成果。該等措施有助鼓勵居民參與大廈管理。

- Q7. 根據第 2.17 段中的表 5，顧問服務計劃的多個服務目標在三期計劃中均持續超額完成（例如成立法團／恢復法團運作的數目）。民政總署是否認同相關目標過於容易完成而未能推動進步？民政總署曾否檢討顧問服務計劃承辦商的服務表現目標，以提高服務水平？結果如何？

- A7. 如 [A4](#) 及 [A5](#) 所述，「三無大廈」存在固有的問題和實際條件限制，使它們難以成立法團。因此，民政總署以審慎態度制定有關服務目標。鑒於顧問服務計劃承辦商在成立法團、招募居民聯絡大使，以及協助已成立的法團申請政府貸款／補貼等各方面的目標均遠超過合約目標，民政總署認為他們的表現合理。

儘管如此，民政總署同意仍有改善的空間，並會致力提高顧問服務計劃恆常化後的成效。相關服務表現目標將載列於服務的招標文件中。

- Q8. 根據第 2.19 段，顧問服務計劃承辦商須每半年在各區召開由服務使用者代表組成的服務使用者諮詢會議，以蒐集有關顧問服務計劃和計劃承辦商服務表現的意見。惟出席人數普遍偏低，每次會議的平均出席人數只有 22 人，當中 26% 會議的出席人數更少於 10 人。民政總署能否解釋出席人數偏低的原因？民政總署是否同意偏低的出席率無助評核和持續改善服務？

Q9. 根據第 2.21 段及 2.22 段，民政處須每年派發服務使用者滿意度調查問卷，以蒐集服務使用者對顧問服務計劃和計劃承辦商服務表現的意見。惟派發的調查問卷數目呈減少趨勢，回應率亦偏低。民政總署是否同意需要與顧問服務計劃承辦商合力探討方法，鼓勵更多服務使用者提供意見？民政總署未來會採取甚麼改善措施？

A8- 民政總署已採取一系列監察措施，以跟進顧問服務計劃承辦商的表現。除服務使用者諮詢會議和問卷調查外，民政總署的管理層和承辦商會召開季度會議，分享經驗和困難。民政總署和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。

就服務使用者諮詢會議和問卷調查而言，按民政總署與承辦商溝通所知，出席率／回覆率偏低的常見原因如下：

- (a) 雖然會議的地點普遍交通便利，但不一定位於服務使用者的住所附近；
- (b) 會議日期可能與目標參加者的日程相撞；
- (c) 目標參加者沒有足夠誘因參加會議；及
- (d) 決定不參加顧問服務計劃的業主／居民對填寫和交回問卷不感興趣。

服務使用者對上述活動的興趣／回覆率偏低，亦可能反映了他們對顧問服務計劃及承辦商的表現普遍滿意或沒有特別關注的問題。事實上，儘管出席率／回覆率看來偏低，但值得注意的是，根據收到的問卷，回應者均滿意顧問服務計劃承辦商的表現，並認為計劃有效協助業主成立法團。這與民政總署從其他途徑（如服務使用者和其他地區人士的書面意見）所收到的普遍正面評價吻合。

民政總署同意更高的出席率／回覆率可有助評核服務水平。因此，在顧問服務計劃恆常化後，我們會考慮進一步加強宣傳，以鼓勵服務使用者出席諮詢會議和回覆有關調查；並考慮應否／能否提供更多誘因，讓他們出席會議及交回問卷。這將會在服務的招標文件中訂明為其中一項要求。此外，我們將探討以其他方式收集意見的可行性，例如進行電話訪問。

Q10. 根據第 2.33 段，在居民聯絡大使計劃下，在樓齡 30 年或以上「三無大廈」中，有現任居民聯絡大使的大廈的百分比介乎 22% 至 35%。民政總署是否同意此百分比未如理想？根據報告書第 2.34(a) 段及 2.35 段，民政總署同意加強招募居民聯絡大使的工作及加強宣傳居民聯絡大使計劃。將採取甚麼措施？

- A10. 居民聯絡大使的工作屬自願性質。「三無大廈」的業主／居民對大廈管理工作的參與度普遍偏低進一步為招募居民聯絡大使的工作帶來挑戰。儘管如此，我們會積極探討措施，進一步推廣居民聯絡大使計劃，並招募更多居民聯絡大使。例如，我們計劃為顧問服務計劃恆常化後的承辦商訂立更高的招募目標。我們亦會在定期的聯絡和推廣活動中，加強對居民聯絡大使計劃的宣傳。

第 3 部分：其他大廈管理事宜的支援服務

- Q11. 根據第 3.4 段、3.6 段及 3.8 段，民政總署推出法團會前諮詢服務，用以加強向法團提供的支援，提升大廈管理的成效。民政總署要求民政處就所提供的服務備存妥善記錄。然而，有一民政處在審計署抽查的 10 個法團紀錄中，未能提供其中 3 個（30%）的紀錄。民政總署能否解釋為何會發生這情況？民政總署會採取甚麼改善措施以避免未來發生同類問題？
- A11. 法團會前諮詢服務下，民政處以多種方式向法團提供服務，包括面對面會議、書信往來、電話通訊及即時通訊軟件等。多元化的服務方式或使個別民政處在完整記錄其工作和隨後搜索紀錄方面遇到困難。
- 參考審計署的建議，民政總署會向聯絡小組發布有關妥善保存紀錄的新指引，並提醒他們保存妥善服務紀錄的重要性。
- Q12. 根據第 3.13 段，在 2016 至 2019 年每年間，未獲聯絡小組探訪的大廈數目由 47% 上升至 54%。民政總署於審計工作進行前是否已留意有關的情況？民政總署是否認同情況未如理想？民政總署會採取什麼補救措施？
- Q13. 根據第 3.15 段，由於在民政總署管制人員報告中探訪大廈次數的服務表現指標，已於 2017 年由「聯絡私人大廈業主／管理團體」的新指標所取代，因此實地「探訪」每幢大廈不再被視為進行大廈管理聯絡工作的唯一方法。這項重大改變背後的理據是甚麼？實地及面對面的溝通有助於了解大廈業主的實際需要。民政總署有否考慮以其他方式促進與大廈業主面對面溝通？民政總署是否同意聯絡小組定期探訪私人大廈有助於大廈管理？
- Q20. 根據第 3.16 段，探訪大廈的目的是與業主保持聯絡，並確保大廈持續得到妥善管理。民政事務局是否同意要求聯絡主任定期探訪大廈有可取之處？

A12, A13 & A20. 自 2017 年起，民政總署採用新的績效指標「聯絡私人大廈業主／管理團體」，該指標因應資訊科技的廣泛應用，讓聯絡小組以電子方式（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）與法團保持更緊密及更頻繁的聯繫。因此，實地探訪每一幢私人大廈不再被視為履行大廈聯絡工作的唯一途徑。隨著指標的轉變，實地探訪大廈的次數自然減少，但這不應被視為減少與法團的聯繫。

民政事務局和民政總署認同進行實地探訪和面對面溝通有助了解業主的需要和觀察大廈的情況。因此，聯絡小組在使用其他聯絡方式的同時，仍會繼續探訪私人大廈。

Q14. 根據第 3.18 段，部份大廈於過去 5 年都未獲探訪，有一些大廈卻在聯絡主任沒有事先接觸有關業主組織的情況下，於同一年內獲多次探訪。民政總署是否同意有需要改善探訪的成效？

A14. 聯絡小組在進行探訪前，有時難以事先聯絡目標大廈，特別是當其管委會已停止運作或不活躍的情況，因此出現了審計報告中引述的多次訪問的情況。

民政總署同意在進行探訪方面有改善空間，因此會向聯絡小組發布有關探訪程序的指引，以期令探訪程序更為一致及提高探訪的效率。

Q15. 根據第 3.25 段及 3.26 段，民政總署發出《聯絡主任大廈管理工作手冊》（《工作手冊》）以協助聯絡主任執行大廈管理職責。然而，《工作手冊》部分內容並未更新，例如未有把 2016 年後推出的部份服務包括在內。根據報告書第 3.29 段，民政總署同意待所有試驗服務都恆常化後更新《工作手冊》。最新進展如何？

Q16. 根據第 3.28(b) 段及 3.29 段，民政總署已同意檢討探訪私人大廈的頻次。檢討是否已進行？如是，結果為何？如否，檢討會於何時進行？

A15- A16. 自上次更新《工作手冊》以來，許多新推出的服務均是以試驗計劃的方式推出。由於頻繁地更改《工作手冊》未必可取，因此民政總署一直計劃在所有試驗計劃恆常化後，一次過更新《工作手冊》。在更新《工作手冊》的過程中，民政總署亦會考慮為有管理組織的大廈和「三無大廈」訂下不同的探訪／聯絡頻率的要求，並涵蓋 **A11** 和 **A14** 中所提及的有關紀錄保存和探訪程序的新指引。

民政總署已開始展開更新工作，以期在 2021 年中左右完成有關工作。

第 4 部分：其他行政事宜

Q17. 參考第 4.14 段有關「大廈管理方面的教育及宣傳活動」的服務表現指標，民政總署及民政處曾重覆點算了相同活動。就一些屬經常性／重覆性的活動，在衡量服務表現時，目前並沒有就何謂一項「活動」作出清晰的定義。例如一個電視廣告在 6 天內共點算為 60 項「活動」。根據報告書第 4.17(b)(i) 段及 4.18 段，民政總署已同意檢視所採用的活動點算基準是否適當。檢視是否已進行？如是，結果為何？如否，何時會進行檢視？

A17. 民政總署所採用的教育及宣傳活動的點算基準，旨在準確反映有關活動對於相關目標受眾的宣傳力度，並會因應活動的性質而有所不同。例如，於第 4.14 段中提到的電視廣告，點算基準與在黃金時段播放的頻率相對應，並反映接觸目標受眾的力度和所涉及的費用。在考慮未來目標時，民政總署會在內部指引中列明不同類型活動的點算基準，以確保在每一類別的活動中採用一致的基準。

Q18. 根據第 4.19 段，民政總署設有一個香港私人大廈電腦資料庫，提供大廈的基本資料。根據第 4.21 段，在資料庫內載有數據的 40 944 幢大廈中，有 7 099 幢 (17%) 大廈沒有「建築年份」的數據，另有 957 幢 (2%) 大廈沒有「層數」或「單位數目」的數據。民政總署會採取甚麼進一步措施令該資料庫更為全面？

A18. 儘管民政總署已致力確保香港私人大廈電腦資料庫（資料庫）內的資料準確，但礙於資料庫內的資料主要是由聯絡小組通過日常的接觸和聯絡而取得，因此當中某些大廈的數據未必齊全。例如，年代久遠的大廈（尤其是戰前建築物）的興建年份難以通過日常聯絡或一般資料搜集得知。儘管如此，考慮到審計署的意見，民政總署會在可行的情況下盡力令資料庫更為全面。

民政事務局
民政事務總署
二零二一年一月