

民政事務總署協助大廈管理的工作

## A. 引言

審計署就民政事務總署("民政總署")協助大廈管理的工作進行審查。

2. 謝偉俊議員申報，他擔任多個業主立案法團("法團")的法律顧問。邵家輝議員申報，他是若干非政府機構或商會的非受薪名譽或榮譽顧問/成員。謝偉銓議員申報，他是物業管理業監管局主席。

### 背景

3. 政府當局的政策是鼓勵和協助大廈業主成立合適的業主組織，例如法團，以便他們有效地管理大廈，並且協助業主履行管理責任。《建築物管理條例》(第 344 章)("《條例》")提供法律綱領，利便業主成立法團，並就與建築物管理相關的事宜訂定條文。

4. 民政事務局局長是《條例》的主管當局。民政總署是民政事務局("民政局")的執行部門，負責透過各項支援服務，協助私人大廈業主成立業主組織及處理大廈管理事宜。民政總署除了於總部設有專責科別統籌大廈管理事務外，亦在全港 18 區民政事務處("民政處")設立地區大廈管理聯絡小組("聯絡小組")。聯絡小組由聯絡主任組成，負責在地區層面提供相關支援服務。在 2020-2021 年度，民政總署總部和各聯絡小組共有 145 名聯絡主任負責執行大廈管理職責。

5. 委員會於 2021 年 3 月 10 日舉行了一次公開聆訊，就審計署署長報告書的審查結果及意見聽取證供。

民政事務總署協助大廈管理的工作

委員會的報告書

6. 委員會的報告書載列向證人收集所得的證據。報告書分為以下各部分：

- 引言(第 A 部)(第 1 段至第 12 段)；
- 成立業主立案法團的支援服務(第 B 部)(第 13 段至第 40 段)；
- 其他大廈管理事宜的支援服務(第 C 部)(第 41 段至第 57 段)；
- 其他行政事宜(第 D 部)(第 58 段至第 62 段)；及
- 結論及建議(第 E 部)(第 63 段至第 65 段)。

開場發言

7. 在委員會於 2021 年 3 月 10 日舉行的公開聆訊開始時，**審計署署長朱乃璋先生**簡述審計署署長報告書，其演辭全文載於附錄 29。

8. 在委員會於 2021 年 3 月 10 日舉行的公開聆訊開始時，**民政事務局局長徐英偉先生**發表序辭，其序辭全文載於附錄 30。

協助大廈管理方面的服務表現指標

9. 關於審計署署長報告書第 1.17 段，委員會詢問，"探訪已成立業主立案法團/互助委員會/業主委員會/居民組織的大廈次數"和"探訪沒有任何管理形式的大廈次數"兩項服務表現指標於 2017 年被另一項"聯絡私人大廈業主/管理團體"的指標所取代，民政總署會否考慮在其管制人員報告內重新加入該兩項指標。

民政事務總署協助大廈管理的工作

10. **民政事務總署署長謝小華女士**在公開聆訊上回應時表示及在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中進一步解釋,這個轉變反映聯絡小組除了透過傳統實地探訪的形式外,還通過電子方式與業主/管理組織保持更緊密和頻繁的聯繫。民政總署自 2017 年起實際進行的聯絡數目分別為 57 926 次(2017 年)、62 147 次(2018 年)和 58 855 次(2019 年)。在 2020 年,由於因應疫情而增加的聯絡工作,以及應其他政策局/部門("局/部門")要求宣傳各項政府資助計劃,民政總署進行了 77 094 次聯絡。

11. 委員會進一步詢問,民政總署會否調高"聯絡私人大廈業主/管理團體"和"大廈管理方面的教育及宣傳活動"兩項服務表現指標的預算數目。該兩項指標的預算數目在 2017 年至 2020 年期間大致上沒有改變。

12. **民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中回應時表示,"聯絡私人大廈業主/管理團體"指標的預算目標已由 2020 年的 6 萬次增加 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,考慮到疫情持續,以及社交距離措施對推行這些活動的潛在影響,民政總署採用了與往年相若的預算目標。民政總署會按需要檢討有關目標及作出調整。

## B. 成立業主立案法團的支援服務

13. 關於審計署署長報告書第 2.2 段,委員會要求當局提供大廈管理專業顧問服務計劃("顧問服務計劃")<sup>1</sup>在目標大廈成功成立法團前為大廈業主提供的免費諮詢服務的詳情。委員會關注這些免費支援服務會否降低業主成立法團的誘因,以及政府當局可否採取進一步的強制措施,以鼓勵業主成立法團,並協助他們遵守《條例》。

<sup>1</sup> 顧問服務計劃旨在協助舊樓(特別是"三無大廈")的業主成立法團,以改善大廈管理。民政總署自 2011 年起推行了 3 期顧問服務計劃,並委聘兩家承辦商負責推行該計劃。

民政事務總署協助大廈管理的工作

14. **民政事務局局長及民政事務總署署長**在公開聆訊上回應時答稱，以及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中表示：

- 顧問服務計劃在大廈成立法團前提供的諮詢服務包括：進行家訪，直接與業主聯絡；編寫有關公用部分的大廈管理審計報告；招募居民聯絡大使；<sup>2</sup> 以及協助成立法團或恢復法團運作。這些服務的主要目標是建立聯繫網絡，為成立法團打下基礎，因此不會降低業主成立法團的誘因；及
- 政府當局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，居民亦可以成立其他形式的居民組織。業主可按自身需要、大廈的狀況、相關公契條款等，決定是否和以甚麼形式成立居民組織。引入強制成立法團的措施未必合適。

15. 委員會提到審計署署長報告書第 2.2 及 2.10 段，並詢問為何 3 期顧問服務計劃的合約費用增加了 34% (由第一期的 3,800 萬元增至第三期的 5,100 萬元)，但兩家承辦商在這段期間接觸的大廈數目卻維持在相若水平(由第一期的約 1 200 幢至第三期(截至 2020 年 3 月)的約 1 300 幢)。

16. **民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中解釋，合約費用增加的主要原因是計劃的服務範圍擴大，包括自第二期開始要求承辦商招募居民聯絡大使和為法團購買第三者風險保險，以及在第三期把目標大廈數目增加超過 10%。每期計劃的合約費用亦反映當時的市場價格變化。

<sup>2</sup> 民政總署在 2011 年推出居民聯絡大使計劃。該計劃旨在招募居住在“三無大廈”的業主或租客成為居民聯絡大使，以建立居民聯絡網絡，推廣有效管理大廈的訊息。

民政事務總署協助大廈管理的工作

17. 委員會從審計署署長報告書第 2.6 段知悉，民政總署沒有備存顧問服務計劃下合資格大廈數目的現成資料。<sup>3</sup> 委員會詢問，民政總署會否考慮就顧問服務計劃下合資格大廈的數目及其他相關統計數據備存完善的資料庫，以方便資源規劃和提高顧問服務計劃的推行成效。

18. **民政事務局局長及民政事務總署副署長(2)王秀慧女士**在公開聆訊上回應時表示及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，為確定管理委員會("管委會")已停止運作或不活躍的大廈數目，民政總署會制訂指引，協助聯絡小組識別管委會已停止運作或不活躍的大廈，並提醒聯絡小組在日常聯絡中發現該類管委會時，應適當記錄有關資料，以及定期向民政總署總部報告。至於其他未能根據《條例》成立法團的大廈(例如屬單一業權或獨立屋等)，民政總署會要求聯絡小組定期整理在日常聯絡中發現的該類大廈的資料。這些措施將於 2021 年第二季實施。

19. 關於審計署署長報告書第 2.7 段及表二所載 3 期顧問服務計劃下的目標大廈數目，委員會要求當局解釋，為何個別區域的目標大廈預計數目與實際數目之間出現介乎 -75 至 75 的差異，<sup>4</sup> 以及有何措施解決此問題。

20. **民政事務總署署長**在其 2021 年 1 月 4 日的函件(附錄 32)中解釋：

- 民政總署於 2016 年籌備第三期顧問服務計劃時，已把所有根據其紀錄仍未接觸的"三無大廈"<sup>5</sup> (約 1 400 幢)包括在內，並為個別區域設定目標。然而，在第三期顧問服務計劃啟動後，民政總署在評估個別

<sup>3</sup> 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，據民政總署表示，該署備有"三無大廈"數目的現成資料，但沒有備存管委會已停止運作的大廈的現成統計數字。

<sup>4</sup> "差異"的定義是顧問服務計劃下某個區域內的實際目標大廈數目減去預計目標大廈數目後的差數。

<sup>5</sup> "三無大廈"是指沒有法團或任何形式的居民組織，亦沒有聘用物業管理公司的大廈。

民政事務總署協助大廈管理的工作

大廈的資格時，發現部分大廈不再符合資格(例如屬單一業權)，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，因此出現有關差異。不過，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。個別區域出現的差異是由於民政總署致力確保資源得到最妥善運用所致；及

- 顧問服務計劃以往的經驗顯示，個別大廈的情況可能會不時發生變化(例如一幢大廈因收購而變成單一業權，或可能被拆卸及重建)。為處理個別區域因大廈情況變化而出現的差異，在恆常化的顧問服務計劃<sup>6</sup>下，民政總署只會設定目標大廈的整體預計數目。

21. 根據審計署署長報告書第 2.10 及 2.11 段，在自 2011 至 2020 年(截至 2020 年 3 月)推行顧問服務計劃的 9 年期間，在兩家顧問服務計劃承辦商接觸的 3 820 幢大廈中，成功成立/恢復運作的法團只有 536 個(14%)。關於審計署署長報告書第 2.15 段，委員會詢問，為何民政總署在成立法團/恢復法團運作的成功率如此偏低的情況下，仍然認為顧問服務計劃的成績屬合理和兩家承辦商的表現令人滿意。委員會亦詢問，民政總署有否從衡工量值的角度檢討推行顧問服務計劃(包括委聘承辦商)的成本效益。

22. **民政事務局局長、民政事務總署署長及民政事務總署副署長(2)**在公開聆訊上解釋，以及**民政事務總署署長**在其 2021 年 1 月 4 日及 3 月 30 日的函件(分別載於附錄 32 及附錄 31)中補充：

- 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，例如大廈的大多數住戶為租戶而非業主，以及大廈擁有多於一份公契，導致業權和管理責任不清。這些固有的問題對顧問服務計劃承辦商

<sup>6</sup> 政府在《2019 年施政報告》中宣布將顧問服務計劃恆常化。民政總署的目標是在 2021 年內推出恆常化顧問服務計劃。

民政事務總署協助大廈管理的工作

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；

- 一 民政總署已為過去 3 期的顧問服務計劃設定服務表現指標，包括成立法團/恢復法團運作的目標數目。根據上述函件所載當局為顧問服務計劃承辦商設定的目標及承辦商的實際表現，承辦商總共成立/恢復運作的法團數目為 536 個，遠超合約目標所訂的 303 個。考慮到上文提及成立法團時所面對的固有困難，民政總署認為他們的表現屬合理；及
- 一 除了協助成立法團/恢復法團運作之外，顧問服務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、購買第三者風險保險等。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，民政局和民政總署同意仍有改善空間，並會致力在顧問服務計劃恆常化後提高其服務量。

23. 委員會進一步詢問，民政局如何得出應恆常化顧問服務計劃的決定，以及民政局是否認為在徹底解決"三無大廈"的上述固有問題和實際困難前恆常化顧問服務計劃是適當做法。

24. **民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中解釋，鑒於"三無大廈"的固有問題和實際困難，成立法團從來不容易。對於 3 期顧問服務計劃推行後仍未能成立法團的"三無大廈"而言，成立法團的困難只會越來越大。考慮到過去 3 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，民政局和民政總署認為將顧問服務計劃恆常化是可取的做法，以支援有意通過成立法團改善大廈管理的"三無大廈"業主。為提高恆常化顧問服務計劃的成功率，民政總署會要求承辦商依照審計署署長報告書第 2.34(a)段所載的建議，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。

民政事務總署協助大廈管理的工作

25. 委員會查詢顧問服務計劃恆常化的最新進展及恆常化顧問服務計劃的預算合約價格。**民政事務局局長**在公開聆訊上表示及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，民政總署正參考過去 3 期顧問服務計劃的經驗、審計署的建議及委員會的意見，制訂顧問服務計劃恆常化的細節。民政總署的目標是在 2021 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布。

26. 鑒於上文第 22 段提及的困難，委員會詢問，民政總署可採取甚麼措施改善顧問服務計劃下成立法團/恢復法團運作的成功率。**民政事務總署署長**在其 2021 年 1 月 4 日的函件(附錄 32)中表示，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。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。在顧問服務計劃恆常化後，民政總署會按審計署署長報告書第 2.34 段所建議，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。

27. 委員會提到審計署署長報告書第 2.12 段及表四，當中載述一家顧問服務計劃承辦商在地區 A 未能成功完成家訪的比例偏高(第二期為 73%，第三期(截至 2020 年 3 月)為 81%)。委員會詢問，民政總署有否了解完成家訪的比率偏低的原因。委員會亦詢問，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。

28. **民政事務局局長**及**民政事務總署署長**在公開聆訊上回應時表示，以及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中進一步解釋：

- 據民政總署觀察所得及從顧問服務計劃承辦商方面了解，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；



民政事務總署協助大廈管理的工作

- 為提高家訪的成功率，顧問服務計劃承辦商需要在不同時段進行另一輪家訪。在必要時，顧問服務計劃承辦商會再進行更多家訪，尤其是針對只需多幾位業主的參與便足以成立法團的大廈；
- 顧問服務計劃承辦商須在計劃期滿前 9 個月，重新訪問所有成功率低的大廈。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；及
- 在恆常化的顧問服務計劃下，民政總署會探討有何其他途徑接觸"三無大廈"業主，例如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，亦可能會採取向家訪對象派發紀念品等旨在提供誘因的措施。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。

29. 委員會進一步詢問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，以確保他們到所有目標大廈進行逐戶探訪。**民政事務總署署長**在公開聆訊上解釋及在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，顧問服務計劃承辦商須向民政總署提供家訪時間表。有關的民政處會每兩個月查核紀錄一次，包括查核有關家訪和工作人員出勤的紀錄。此外，顧問服務計劃承辦商在與民政總署總部的管理層舉行季度檢討會議時，亦會報告家訪工作的進度。

30. 委員會提到審計署署長報告書第 2.17 及 2.18 段，當中載述為 3 期顧問服務計劃訂定的多個服務量目標均持續超額完成。委員會詢問每期計劃的服務量目標水平如何釐定，以及民政總署會否為恆常化後的顧問服務計劃重新調整這些目標，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。

民政事務總署協助大廈管理的工作

31. 民政事務局局長、民政事務總署署長及民政事務總署副署長(2)在公開聆訊上回應時表示，以及民政事務總署署長在其2021年3月30日的函件(附錄31)中進一步表示：

- 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，即審計署署長報告書第2.17段表五所列者。鑒於"三無大廈"的固有問題，民政總署過往以審慎態度訂定成立/恢復運作的法團的目標數目。經參考首兩期計劃的經驗後，民政總署已調高第三期計劃的相關目標；
- 由於民政總署有意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(第一期計劃的合約並沒有要求承辦商招募居民聯絡大使)，因此招募居民聯絡大使數目的目標與目標大廈的數目互相對應。由於與申請貸款/資助、委聘顧問/承辦商，以及投購第三者風險保險有關的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/恢復運作的法團的目標數目而制訂；及
- 民政總署同意這些目標有上調空間，並會在制訂恆常化計劃的細節時作出這方面的考慮。招標文件將列出修訂後的目標。

32. 根據審計署署長報告書第2.19段，顧問服務計劃承辦商須每半年在每個區域召開由服務使用者代表組成的服務使用者諮詢會議，蒐集有關顧問服務計劃和承辦商服務表現的意見。委員會要求當局解釋為何這些會議的出席人數偏低(每次會議的出席人數平均為22人，當中26%會議的出席人數少於10人)。

33. 民政事務總署署長在其2021年1月4日的函件(附錄32)中解釋：

民政事務總署協助大廈管理的工作

- 出席率明顯偏低的一些常見原因包括：會議地點並非位於服務使用者的住所附近、會議日期與服務使用者的日程相撞，以及服務使用者沒有足夠誘因參加會議；
- 儘管出席率明顯偏低，但值得注意的是，根據從服務使用者滿意度調查收回的問卷，回應者均滿意顧問服務計劃承辦商的表現，並認為顧問服務計劃有助業主成立法團；及
- 在顧問服務計劃恆常化後，民政總署會考慮進一步加強宣傳，以鼓勵服務使用者出席諮詢會議，並會考慮應否/能否提供更多誘因，促使服務使用者出席諮詢會議。這將會在顧問服務的招標文件中訂明，作為其中一項要求。

34. 委員會提到審計署署長報告書第 2.22 段中有關就 3 期顧問服務計劃進行的使用者滿意度調查，並對派發的調查問卷數目整體減少 56% 及回應率偏低至平均 2.2% 表示關注。委員會詢問民政總署會否探討其他更有效的方法，以評估服務使用者對顧問服務計劃的意見。

35. **民政事務局局長、民政事務總署署長及民政事務總署助理署長(5)李冠殷先生**在公開聆訊上回應時答稱，以及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中進一步表示：

- 每期顧問服務計劃進行兩次問卷調查。第一期、第二期和第三期計劃派發的問卷數目分別為 32 434 份、17 601 份及 14 349 份。民政總署透過不同方式(包括在家訪時親身派發問卷、把問卷投進信箱等)，向居民聯絡大使、法團代表或在沒有居民聯絡大使或法團的情況下向目標大廈個別單位的業主/住戶派發問卷。由於招募的居民聯絡大使人數和成立的法團數目隨着顧問服務計劃的推行而增加，向個別業主/住戶派發問卷的需要相應減少，因此派發的問卷總數一直下降；及

民政事務總署協助大廈管理的工作

- 一 為更有效地蒐集服務使用者的意見，民政總署正探討加強評估服務的措施，當中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(例如進行電話訪問)等。民政總署亦計劃邀請投標者提出加強宣傳和鼓勵服務使用者提供意見的措施。這些加強措施將會在顧問服務計劃恆常化後實施。

應委員會的要求，**民政事務總署署長**在其上述函件中提供了問卷樣本。

36. 委員會詢問民政總署在推行其後各期顧問服務計劃之前，有否就計劃進行檢討或進行任何中期檢討，以評估顧問服務計劃是否達到其宗旨和目標。**民政事務局局長**在公開聆訊上回應時表示及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，民政總署先後在第一期和第二期顧問服務計劃即將結束前就計劃進行檢討，檢討工作由民政總署首長級人員監督和核准。檢討結果顯示，顧問服務計劃有助協助舊樓業主改善大廈管理，並受到社會和目標大廈業主歡迎。

37. 委員會詢問，民政總署在推行顧問服務計劃的 9 年期間，有否就承辦商的服務表現進行檢討。**民政事務局局長、民政事務總署署長及民政事務總署副署長(2)**在公開聆訊上回應時表示，以及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，由民政總署首長級人員領導的管理團隊每季均會與顧問服務計劃承辦商會晤，以監察整體進度和聽取他們分享經驗和所遇到的困難。民政總署總部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。民政總署會定期檢視顧問服務計劃承辦商的服務表現，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分服務量目標的問題，向其中一家顧問服務計劃承辦商發出警告信。有關問題隨後得到糾正。

38. 根據審計署署長報告書第 2.33 段，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%。委員會詢問，民政總署是否認為這樣低的百分比不理

民政事務總署協助大廈管理的工作

想。民政事務總署署長在其 2021 年 1 月 4 日的函件(附錄 32)中回應時表示，居民聯絡大使的參與純屬自願性質。“三無大廈”的業主/住戶參與大廈管理工作的意欲普遍偏低，進一步為招募居民聯絡大使的工作帶來挑戰。

39. 委員會進一步要求當局說明為何招募的居民聯絡大使人數從 2017 年的高峰到 2019 年下滑了 59%，以及為何成立的法團總數從 2018 年的高峰到 2019 年減少了 44%。民政事務總署副署長(2)在公開聆訊上解釋及民政事務總署署長在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充：

- 招募的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(例如在 2017 年推出的第三期計劃)，顧問服務計劃承辦商的首項工作，是進行逐戶探訪和招募居民聯絡大使。因此，招募的居民聯絡大使人數在該年會較高。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，但招募人數會減少；及
- 成立的法團數目包括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。事實上，歷年成立的法團數目保持穩定，介乎 200 個至 250 個不等。每年成立的法團數目可以因種種原因而有所波動，民政總署並無備存關於 2019 年數目減少的原因的資料，但部分原因可能與該年下半年的社會事件有關。

40. 關於審計署署長報告書第 2.34 及 2.35 段，委員會要求政府當局提供詳細資料，說明民政總署有何措施加強招募居民聯絡大使的工作，以及加強宣傳居民聯絡大使計劃。民政事務局局長在公開聆訊上回應時表示及民政事務總署署長在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中進一步表示：

- 民政總署於 2021 年 1 月製作了一套新設計的海報和申請表格，用以推廣居民聯絡大使的招募工作。除透過日常聯絡工作向業主/住戶派發新表格外，亦會在

民政事務總署協助大廈管理的工作

其他場合派發，例如向"三無大廈"提供一次性清潔服務時派發有關表格；及

- 一 民政總署未來會為恆常化後的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，令每幢"三無大廈"至少有兩名居民聯絡大使。民政總署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。

### C. 其他大廈管理事宜的支援服務

41. 委員會詢問當局有否措施改善無法在顧問服務計劃下成立立法團/恢復法團運作的大廈的安全或環境衛生。**民政事務總署署長**在其2021年1月4日的函件(附錄32)中表示：

- 一 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；及
- 一 各區民政處亦一直為"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效。這些措施有助鼓勵居民參與大廈管理工作。

42. 委員會詢問，對於出現嚴重的樓宇安全、消防安全或環境衛生問題的"三無大廈"，民政總署會否考慮介入處理這些問題，然後再向業主收回有關費用。**民政事務局局長**在公開聆訊上回應時答稱及**民政事務總署署長**在其2021年1月13日的函件(附錄33)中表示：

- 一 管理私人大廈是業主的責任。民政總署在大廈管理方面的政策是擔當推動者的角色，通過多管齊下的措施，鼓勵和協助業主成立合適的居民組織，包括透過《條例》提供法律框架讓大廈成立立法團，以及提供適當支援，協助業主履行管理大廈的責任；

民政事務總署協助大廈管理的工作

- 大廈管理工作涉及不同的範疇，包括樓宇安全、消防安全、環境衛生、電力安全、以及升降機安全等，並由不同的局/部門根據相關法例作出規管。民政總署會透過將顧問服務計劃恆常化和提供一次性的免費清潔服務，繼續為"三無大廈"業主提供支援；及
- 至於有關政府當局主動介入為大廈業主處理樓宇安全和消防安全等問題的事宜，由於民政總署並非相關政策範疇和法例的主管部門，因此該署並沒有相關資料。

43. 委員會進一步詢問，雖然與"三無大廈"的樓宇安全、消防安全或環境衛生有關的事宜不屬於民政總署的職權範圍，但民政總署在處理這些事宜上有否擔當任何角色。**民政事務局局長**在公開聆訊上回應時表示及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中進一步解釋：

- 負責不同政策範疇(例如樓宇安全和消防安全)的局/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的局/部門緊密合作，擔當支援/促進者的角色，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；及
- 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。因應疫情持續，部分大廈(包括"三無大廈")錄得確診個案或被納入強制檢測公告。民政總署自 2021 年 1 月 25 日起為有需要的大廈加強相關一次性的清潔服務。截至 2021 年 2 月 28 日，民政總署已為超過 220 幢大廈(包括 80 幢"三無大廈")提供加強清潔服務。

44. 關於審計署署長報告書第 3.3 段圖一和第 3.13 段表九，委員會詢問，既然聯絡小組在 2016 年至 2019 年期間探訪的私

民政事務總署協助大廈管理的工作

人大廈數目減少 13%，為何聯絡小組的聯絡主任人手編制和開支卻在 2015-2016 年度至 2019-2020 年度期間增加 20%。

45. **民政事務局局長、民政事務總署署長及民政事務總署副署長(2)**在公開聆訊上解釋，以及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充：

- 隨着有關指標在 2017 年被修訂，<sup>7</sup>實地探訪不再被視為執行大廈管理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 33%；及
- 過去數年，聯絡主任積極提供/宣傳民政總署推行的新服務，例如法團會前諮詢服務及解決大廈管理爭議服務等，並推廣《條例》下經修訂的《工作守則》、《大廈管理的最佳做法》等。

應委員會的要求，**民政事務總署署長**在其上述函件中提供有關不同職級的聯絡主任就大廈管理事宜的一般職責分配的資料。

46. 根據審計署署長報告書第 3.4、3.6 及 3.8 段，民政總署推出法團會前諮詢服務，以加強向法團提供的支援，從而提升大廈管理的成效。民政總署要求民政處就所提供的法團會前諮詢服務備存妥善紀錄。然而，其中一個民政處無法就審計署所抽查的 10 個法團中的 3 個(30%)提供服務紀錄。委員會要求當局就這個案作出解釋，並詢問有何改善措施防止類似問題再次出現。

47. **民政事務總署署長**在其 2021 年 1 月 4 日及 3 月 30 日的函件(分別載於附錄 32 及附錄 31)中解釋，在法團會前諮詢服務下，民政處可透過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、即時通訊軟件等。多元化的服務方式或使個別民政處難以把其工作全部記錄在案及隨後搜索相關紀錄。經考慮

<sup>7</sup> "探訪已成立業主立案法團/互助委員會/業主委員會/居民組織的大廈次數"和"探訪沒有任何管理形式的大廈次數"這兩項服務表現指標，已於 2017 年由另一項"聯絡私人大廈業主/管理團體"的指標所取代。



民政事務總署協助大廈管理的工作

審計署的建議，民政總署已就聯絡小組備存紀錄制訂新指引，並提醒他們妥為備存服務紀錄的重要性。

48. 根據審計署署長報告書第 3.16 段，探訪大廈的目的在於與業主保持聯絡，並確保大廈持續得到妥善管理。委員會詢問，民政總署有否考慮以其他方法促進與大廈業主的面對面溝通。

49. **民政事務總署署長**在其 2021 年 1 月 4 日的函件(附錄 32)中回應時表示，民政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狀況。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。

50. 委員會提到審計署署長報告書第 3.18 段所述的個案一，個案中的一個聯絡小組在 2015 年至 2019 年期間多次未能完成探訪一幢私人大廈。委員會要求當局解釋個案中的聯絡小組多次未能完成探訪的原因，並詢問當局有何機制監察聯絡小組的表現，特別是表現持續欠佳的聯絡小組。

51. **民政事務局局長**在公開聆訊上回應時表示及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中進一步解釋：

- 聯絡小組有時難以在進行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，因此或會出現重複探訪的情況。民政總署已檢視個案一，並接觸這個案所涉及的兩名負責人員。其中一人已經辭職，另一人已獲提醒在進行探訪時應依循適當的程序；及
- 因應審計署的意見，民政總署於 2021 年 2 月向聯絡小組發出探訪程序的指引。根據該指引，聯絡小組的聯絡主任須在每次探訪後填寫報告，並將報告提交主管批簽。主管在評核聯絡主任的表現時亦會考慮這方面的工作。按指定格式撰寫的探訪報告有助監察和妥為備存紀錄。

民政事務總署協助大廈管理的工作

52. 關於審計署署長報告書第 3.21 段表十一所載聯絡主任的大廈管理培訓，委員會詢問為何聯絡主任的總培訓時數由 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 人次減少 14% 至 282 人次；以及有否為聯絡主任提供任何必修的培訓課程，以確保聯絡主任在執行職務時具備足夠和最新的知識及技能。

53. **民政事務局局長、民政事務總署署長及民政事務總署副署長(2)**在公開聆訊上解釋，以及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充：

- 因應所舉辦的培訓課程的性質，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 2015-2016 年度曾舉辦一個為時 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，共有 42 名聯絡主任出席。另一方面，民政總署在 2019-2020 年度曾舉辦一個為時 40 小時的大廈管理一般調解員訓練課程，由於受每班學員人數所限，只可供 24 名聯絡主任出席；
- 民政總署一直有定期和按需要為聯絡主任提供培訓課程及簡介會。至於新聘聯絡主任，民政總署會為他們提供關於大廈管理原則與實務的入職課程，例如在 2018-2019 年度為 53 名聯絡主任提供的大廈管理入職培訓。在 2021-2022 年度，民政總署會繼續為新聘聯絡主任提供類似的培訓；及
- 至於較資深的聯絡主任，民政總署為他們舉辦以《條例》條文和相關案例判決為主題的工作坊和講座。民政總署亦委聘了專上學院為負責大廈管理相關職務的聯絡主任提供為時 39 小時、針對多層大廈管理的相關法律事宜的培訓課程。在 2015-2016 年度至 2019-2020 年度期間，超過 120 名聯絡主任參加這項培訓課程。

54. 關於審計署署長報告書第 3.22 段表十二，委員會詢問民政總署會否考慮就一些新推行的服務，包括法團會前諮詢服務、

民政事務總署協助大廈管理的工作

解決大廈管理爭議服務及免費大廈管理外展法律諮詢服務，為聯絡小組提供專設培訓課程。**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中回應時表示，恆常為聯絡主任提供的大廈管理培訓課程已涵蓋上述 3 項服務。所有新聘員工的入職培訓亦包含所有支援服務。

55. 委員會詢問民政總署有何機制定期評估聯絡主任的專業能力。**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中回應時表示，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，以達致民政總署服務社區的目標。聯絡主任會被調派到不同地區擔任不同職務。政府當局已有既定機制，透過年度評核制度評核聯絡主任所需的核心理能力。

56. 關於審計署署長報告書第 3.25、3.26、3.28(b)及 3.29 段，委員會詢問有關更新《聯絡主任大廈管理工作手冊》("《工作手冊》")以納入試驗服務及修訂聯絡小組探訪私人大廈的頻次要求的工作有何最新進展。**民政事務總署署長**在其 2021 年 1 月 4 日的函件(附錄 32)中表示，頻繁地修改《工作手冊》未必可取，因此民政總署一直計劃待所有試驗服務都恆常化後，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/聯絡頻次要求，並納入有關備存紀錄和探訪程序的新指引。民政總署已展開更新工作，以期在 2021 年年中左右完成有關工作。

57. 委員會提到審計署署長報告書第 3.41 段，並詢問民政總署有何措施鼓勵菁英領導研習班/菁英領導進階班的參加者出席所有培訓課程。**民政事務局局長**在公開聆訊上回應時表示及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，一如審計署署長報告書表十四所顯示，88%的菁英領導研習班參加者和 87%的菁英領導進階班參加者的出席率均超過 70%。鑒於這兩個課程的參加者大多是自願參與大廈管理工作的管委會成員，民政總署認為這兩個課程的出席率令人滿意。然而，為進一步提高出席率，民政總署將探討推出網上學習等措施，以進一步配合參加者的需要。民政總署亦會採納審計署的

民政事務總署協助大廈管理的工作

建議，把取得菁英領導研習班的出席證明書定為報讀菁英領導進階班的先決條件。

**D. 其他行政事宜**

58. 委員會提到審計署署長報告書第 4.6 段表十六，當中載列 7 個民政處在 2017 年至 2019 年期間達到目標聯絡次數的情況。委員會要求當局解釋為何該 7 個民政處的達標百分比有很大差異(介乎 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了甚麼跟進行動。

59. **民政事務局局長及民政事務總署署長**在公開聆訊上回應時表示及**民政事務總署署長**在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，民政總署已於 2021 年 2 月向聯絡小組發出有關妥為備存紀錄及加強監察機制的指引，以確保聯絡小組達到目標聯絡次數。具體而言，聯絡小組須將所有書面聯絡的副本存檔。至於以非書面方式(例如探訪或電話)進行的聯絡工作，聯絡小組應按民政總署提供的範本記錄其聯絡工作，然後將紀錄存檔。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和備存。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聯絡小組的聯絡工作，以及要求有關民政事務專員就未能達標的情況提供解釋。

60. 委員會提到審計署署長報告書第 4.14 段，當中載述民政總署總部及民政處在"大廈管理方面的教育及宣傳活動"的服務表現指標下，曾重複點算相同活動。委員會關注到，民政總署在衡量服務表現方面，並沒有就何謂一項"活動"(尤其是一些屬經常/重複舉行的活動)制訂清晰的定義。例如一個電視廣告在 6 天內共點算為 60 項"活動"。委員會詢問民政總署採取了甚麼跟進行動處理上述問題。

61. **民政事務總署署長**在其 2021 年 1 月 4 日的函件(附錄 32)中回應時表示，民政總署所採用的教育及宣傳活動的點算基

民政事務總署協助大廈管理的工作

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，就電視廣告而言，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。在考慮未來的目標時，民政總署會在內部指引中列明不同類型活動的點算基準，以確保民政總署總部和各區民政處就每一類別的活動採用一致的基準。

62. 關於審計署署長報告書第 4.21 及 4.22 段，委員會詢問民政總署可採取甚麼監察措施，確保聯絡主任把資料妥為輸入大廈管理資訊系統和適時更新該系統所儲存的資料。**民政事務總署署長**在公開聆訊上表示及在其 2021 年 3 月 30 日的函件(附錄 31)中補充，根據 2021 年 2 月由民政總署向聯絡小組發出的新指引，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。此外，為提高數據庫的準確性，民政總署亦計劃向有關的局/部門獲取相關資料(例如"建築年份")，以覆核數據庫所載的資料。

## E. 結論及建議

### 整體意見

63. 委員會：

- 知悉政府當局的政策是透過各項措施協助大廈業主履行管理責任。民政事務總署("民政總署")負責協助私人大廈業主成立業主立案法團("法團")，以及協助他們處理大廈管理事宜和運作法團；
- 強調：
  - (a) 大廈管理問題繁多而複雜，例如樓宇安全、消防安全、環境衛生及電力安全等，涉及多個政府政策局/部門("局/部門")的政策範疇。因此，民政總署有責任擔當領導角色，協調這些局/部門向私人大廈業主提供適當的支援服務，以處理大廈管理事宜；及

民政事務總署協助大廈管理的工作

- (b) "三無大廈"<sup>8</sup>管理和維修不善或會對公共衛生、樓宇安全及消防安全構成嚴重威脅。為這些大廈的業主提供適時有效的援助，對幫助他們管理和維修樓宇至關重要，尤其是在 2019 冠狀病毒病疫情期間；

民政總署在協調局/部門工作方面所擔當的角色

— 對以下情況深表關注：

- (a) 民政總署在回覆委員會就政府當局主動介入為私人大廈業主處理樓宇安全和消防安全等問題的事宜作出的提問時表示，由於該署並非相關政策範疇和法例的主管部門，因此沒有相關資料；<sup>9</sup>及
- (b) 民政總署的上述回覆反映了該署在協調各局/部門向私人大廈業主提供支援服務以處理大廈管理事宜方面缺乏主動性，這或無助於協助業主有效地管理大廈；

— 知悉：

- (a) 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 日期間已為超過 2 300 幢"三無大廈"提供約 4 900 次清潔服務；及
- (b) 民政總署會與負責各個政策範疇(例如樓宇安全及消防安全)的局/部門緊密合作，擔當支援/促進者的角色，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；

<sup>8</sup> "三無大廈"是指沒有法團或任何形式的居民組織，亦沒有聘用物業管理公司的大廈。

<sup>9</sup> 詳情請參閱民政事務總署署長 2021 年 1 月 13 日的函件(載於附錄 33)。

民政事務總署協助大廈管理的工作

— 促請：

- (a) 政府當局考慮賦予民政事務局("民政局")更大權力，透過民政總署協調各局/部門的工作，為私人大廈業主提供適當的支援服務，以處理大廈管理事宜；及
- (b) 民政總署應更積極主動，在協調各局/部門的工作方面擔當領導角色，以迅速有效地協助私人大廈業主處理大廈管理事宜；

推行大廈管理專業顧問服務計劃

— 對下述情況感到驚訝及深切關注：民政總署未能有效推行大廈管理專業顧問服務計劃("顧問服務計劃")，<sup>10</sup>以協助"三無大廈"業主成立法團，這可見於以下情況：

- (a) 民政總署沒有備存顧問服務計劃下的合資格大廈數目的現成資料；<sup>11</sup>
- (b) 截至 2020 年 3 月(即顧問服務計劃推出 9 年後)，在兩家顧問服務計劃承辦商曾接觸的 3 820 幢大廈中，只有 536 個法團成立/恢復運作。3 期顧問服務計劃的合約費用合共 1 億 3,700 萬元，但在計劃下成立法團/恢復法團運作的整體成功率只有 14%；
- (c) 顧問服務計劃承辦商成功完成家訪的單位比率很低(例如在地區 A，第二期為 27%，而第三期(截至 2020 年 3 月)為 19%)；<sup>12</sup>

<sup>10</sup> 顧問服務計劃旨在協助舊樓(特別是"三無大廈")的業主成立法團，以改善大廈管理。民政總署自 2011 年起推行了 3 期顧問服務計劃，並委聘兩家承辦商負責推行該計劃。

<sup>11</sup> 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，據民政總署表示，該署備有"三無大廈"數目的現成資料，但沒有備存管委會已停止運作的大廈的現成統計數字。

<sup>12</sup> 詳情請參閱審計署署長報告書第 2.12 及 2.13 段。

民政事務總署協助大廈管理的工作

- (d) 沒有任何文件證明民政總署曾詢問顧問服務計劃承辦商在協助業主成立法團/恢復法團運作時遇到甚麼困難，從而制訂有效措施解決這些困難；
- (e) 雖然在顧問服務計劃下成立法團/恢復法團運作的整體成功率只有 14%，但在推行 3 期顧問服務計劃的 9 年期間，民政總署為兩家顧問服務計劃承辦商訂定的多個服務量目標均持續超額完成(例如成立法團/恢復法團運作的數目的整體達標率為 177%)。在這 9 年期間，民政總署沒有檢討服務量目標的水平，以致服務表現衡量機制無法切實反映承辦商在實現計劃目標方面的績效，並推動承辦商改善服務表現；及
- (f) 雖然截至 2020 年 3 月已進行了 6 次服務使用者滿意度調查，派發的調查問卷有 64 384 份，但交回的調查問卷只有 1 434 份(平均回應率為 2.2%)；

— 知悉：

- (a) 民政總署會制訂指引，以協助地區大廈管理聯絡小組("聯絡小組")<sup>13</sup> 識別管理委員會("管委會")已停止運作或不活躍的大廈，以及提醒聯絡小組在日常聯絡中發現該類管委會時，應適當記錄有關資料及定期向民政總署總部報告。民政總署亦會定期更新未能根據《建築物管理條例》(第 344 章)成立法團的大廈的資料。這些措施將於 2021 年第二季實施；
- (b) "三無大廈"的固有問題對顧問服務計劃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。民政局會繼續全力支持民政總署，以提高在恆常化顧問服務計劃<sup>14</sup> 下成立法團/恢復法團運作的成功率；

<sup>13</sup> 民政總署在全港 18 區民政事務處("民政處")設立由聯絡主任組成的聯絡小組，負責在地區層面就大廈管理事宜提供支援服務。

<sup>14</sup> 政府在《2019 年施政報告》中宣布將顧問服務計劃恆常化。民政總署的目標是在 2021 年內推出恆常化顧問服務計劃。



民政事務總署協助大廈管理的工作

- (c) 民政總署會探討其他接觸"三無大廈"業主的有效途徑，並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；及
  - (d) 民政總署在制訂恆常化顧問服務計劃的細節時會考慮上調服務量目標。招標文件將列出修訂後的服務量目標；及
- 一 促請民政局及民政總署透過以下方式，加大力度推行顧問服務計劃：
- (a) 邀請已與當區居民建立廣泛網絡的社區組織參與接觸"三無大廈"業主/居民的工作；
  - (b) 探討各種方法(包括強制性及非強制性的方法)，推動和鼓勵"三無大廈"業主成立法團；
  - (c) 為恆常化顧問服務計劃設定可達到但具有合理挑戰性的服務量目標，以期改善顧問服務計劃承辦商的表現；
  - (d) 設立完善的資料庫，備存顧問服務計劃應涵蓋的大廈的數目及其他相關統計數字，以有效實施該計劃；
  - (e) 進一步探討更有效的方法，用以評估服務使用者對顧問服務計劃的意見，特別是該計劃的服務使用者滿意度調查問卷的派發方式；及
  - (f) 一如審計署署長報告書第 2.26 段所建議，汲取實施 3 期顧問服務計劃的經驗，就計劃進行全面檢討，以訂出未來路向。

民政事務總署協助大廈管理的工作

具體意見

64. 委員會：

成立業主立案法團的支援服務

一 對以下情況感到驚訝及深切關注：

- (a) 分 3 期推行的顧問服務計劃的合約費用由第一期的 3,800 萬元增至第三期的 5,100 萬元，增幅為 34%，但承辦商在 3 期計劃中接觸的大廈數目卻大致相若(介乎 1 200 幢至 1 367 幢)；
- (b) 顧問服務計劃下的目標大廈的預計與實際數目之間的整體差異<sup>15</sup>為-33(-1%)，但就計劃涵蓋的個別區域而言，兩者的差異介乎 -75(-9%)至 75(20%)；
- (c) 截至 2020 年 3 月，兩家承辦商在 3 期顧問服務計劃下在各個區域舉行了共 93 次服務使用者諮詢會議。<sup>16</sup> 服務使用者對這些會議的回應普遍正面，但每次會議的出席人數由 5 至 53 人不等，平均每次會議只有 22 人，而在 93 次會議中有 24 次(26%)的出席人數少於 10 人；及
- (d) 透過居民聯絡大使計劃<sup>17</sup>成立的法團數目佔立法團總數的百分比由 2015 年的 33% 倍增至 2019 年的 66%，但在這期間招募的居民聯絡大使人數卻減少了 24%，而樓齡 30 年或以上的"三無大廈"中，有現任居民聯絡大使的比例只介乎 22% 至 35%；

<sup>15</sup> "差異"的定義是顧問服務計劃下某個區域內的實際目標大廈數目減去預計目標大廈數目後的差數。

<sup>16</sup> 顧問服務計劃承辦商須每半年在各個區域召開由服務使用者代表(例如法團、業主/居民和居民聯絡大使)及民政處職員組成的服務使用者諮詢會議，蒐集有關顧問服務計劃和計劃承辦商服務表現的意見。

<sup>17</sup> 居民聯絡大使計劃旨在招募居住在"三無大廈"的業主或租客成為居民聯絡大使，藉此利便舊樓居民改善大廈管理。

民政事務總署協助大廈管理的工作

— 知悉：

- (a) 顧問服務計劃的合約費用增加，主要原因是民政總署擴大了計劃的服務範圍，包括自第二期計劃開始要求承辦商招募居民聯絡大使和為法團購買第三者風險保險，以及在第三期把目標大廈數目增加超過 10%；
- (b) 考慮到以往顧問服務計劃的經驗顯示，個別大廈的情況不時發生變化，或會影響其申請計劃的資格，故此，與其就每個區域設定一個目標大廈的預計數目，民政總署在顧問服務計劃恆常化後只會設定一個目標大廈的整體預計數目；
- (c) 民政總署在工作層面採取了一系列措施，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管理團隊每一季均與顧問服務計劃承辦商會晤，以監察整體進度和分享推行計劃的經驗及所遇到的困難；
- (d) 民政總署為推廣居民聯絡大使的招募工作於 2021 年 1 月製作了一套新設計的海報和申請表格，未來亦會為恆常化後的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，令每幢“三無大廈”至少有兩名居民聯絡大使；及
- (e) 民政事務總署署長同意審計署在審計署署長報告書第 2.27 及 2.34 段中就顧問服務計劃及居民聯絡大使計劃的推行事宜提出的建議；

其他大廈管理事宜的支援服務

— 對以下情況表示極度關注：

- (a) 部分民政事務處(“民政處”)沒有按照民政總署總部的要求，就所提供的法團會前諮詢服務<sup>18</sup> 備存妥善紀錄，而各民政處在保存紀錄方面做法不一；

<sup>18</sup> 民政總署在 2017 年 4 月推出法團會前諮詢服務。在該服務下，聯絡小組在法團會議舉行前向管委會委員講解會議程序並提供相關資料，以確保法團遵從《建築物管理條例》和根據該條例發出的《工作守則》的規定。

民政事務總署協助大廈管理的工作

- (b) 全港 18 區民政處的聯絡小組在 2016 年至 2019 年期間探訪的私人大廈數目減少 13%，但聯絡小組的聯絡主任人手編制和開支在 2015-2016 年度至 2019-2020 年度期間卻增加 20%；
- (c) 民政總署的《聯絡主任大廈管理工作手冊》("《工作手冊》")列明聯絡主任每年最少探訪每幢私人大廈一次，但在 2016 年至 2019 年期間，這項要求未獲遵從。在這期間，每年有 47%至 54%的大廈未獲聯絡小組探訪；
- (d) 在 2015-2016 年度至 2019-2020 年度期間，為聯絡主任提供的大廈管理培訓的出席者總數減少 14%。民政總署並沒有為聯絡主任制訂任何培訓要求；
- (e) 《工作手冊》並未因應聯絡主任日常工作流程的轉變及新服務的推出而予以更新；
- (f) 在 2018 年至 2020 年期間透過大廈管理中央平台<sup>19</sup>舉辦/計劃舉辦的簡介會共有 28 場，在 18 區中有 6 個區沒有舉辦/計劃舉辦簡介會；
- (g) 2019 年，在 18 個民政處中，每個舉辦的教育及宣傳活動數目介乎 1 至 37 項不等，民政總署並沒有就每個民政處所舉辦的這類活動訂立目標數目；及
- (h) 在為法團幹事提供培訓方面，<sup>20</sup> 在參加菁英領導研習班和菁英領導進階班的學員中，分別有 12% 和 13%的學員的出席率不足 70%，<sup>21</sup> 當中 4%更全程缺席；

<sup>19</sup> 為加強協助舊樓業主處理大廈管理事宜，民政總署於 2018 年 9 月設立大廈管理中央平台，定期舉辦有關大廈管理和維修的簡介會。

<sup>20</sup> 民政總署自 2011 年起委聘大專院校為管委會委員免費提供有系統的大廈管理培訓課程，即菁英領導研習班，而菁英領導研習班的畢業生可報讀菁英領導進階班。

<sup>21</sup> 出席率超過 70%的學員可獲頒發出席證明書。

民政事務總署協助大廈管理的工作

— 知悉：

- (a) 民政總署在修訂其 2017 年管制人員報告中的服務表現指標後，<sup>22</sup> 已把服務重點放在通過電子方式(例如電子郵件、電話通訊及流動應用程式)進行聯絡小組與法團之間的聯絡工作，以此取代前往大廈實地探訪的傳統形式。因此，前往大廈實地探訪的次數有所減少；
- (b) 民政總署於 2021 年 2 月發出指引，要求聯絡小組的聯絡主任在每次探訪後須按指定格式填寫報告，並將報告提交主管批簽。民政總署亦將會制訂指引，協助聯絡小組識別管委會已停止運作或不活躍的大廈。這將有助提高探訪私人大廈的成效；
- (c) 民政總署計劃在所有新增的支援服務恆常化後，一次過更新《工作手冊》，目標是在 2021 年年中完成更新工作；
- (d) 在大廈管理中央平台下，民政總署會參考各區收到政府部門發出的通知書或修葺令的大廈數目，先為數目較多的地區舉辦簡介會；及
- (e) 民政事務總署署長同意審計署在審計署署長報告書第 3.28 及 3.43 段中就聯絡主任的工作及培訓和大廈管理方面的教育及宣傳活動的舉辦事宜提出的建議；

— 建議：

- (a) 民政總署應設立嚴格機制，以監察聯絡小組的工作表現，並向表現持續欠佳聯絡小組提供適時和適切的意見；

<sup>22</sup> 因應科技發展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/互助委員會/業主委員會/居民組織的大廈次數"和"探訪沒有任何管理形式的大廈次數"這兩項服務表現指標，已於 2017 年由"聯絡私人大廈業主/管理團體"的新指標所取代。

民政事務總署協助大廈管理的工作

- (b) 《工作手冊》作為聯絡主任正確和適當執行職務的指南，民政總署應確保適時更新《工作手冊》，以反映工作程序 and 要求的轉變；
- (c) 民政總署應考慮為聯絡主任制訂培訓要求，以確保他們在執行職務時具備足夠和最新的知識及技能；
- (d) 民政總署應就新推出的服務加強向聯絡主任提供專設培訓，特別是有關大廈管理調解服務方面的培訓，讓聯絡主任能更有效掌握所需的技能，為市民提供優質服務；及
- (e) 若資源許可，民政總署應考慮把有關大廈管理的培訓資料，特別是有關法律事宜的資料(例如《建築物管理條例》的條文及法庭案例的研習)，上載至該署的網站，以便持份者更深入了解相關事宜；

其他行政事宜

一 對以下情況深表關注：

- (a) 關於 18 個民政處和民政總署總部在 2019 年在"聯絡私人大廈業主和管理團體"<sup>23</sup>的服務表現目標方面的達標情況，14 個民政處和民政總署總部未達到聯絡次數總數的目標；13 個民政處和民政總署總部未達到探訪管理團體和"三無大廈"的目標次數；以及 13 個民政處未達到其他聯絡方式的目標次數；
- (b) 在 18 個民政處中，有 7 個(39%)在 2017 年至 2019 年連續 3 年持續未能達到編配的目標聯絡次數，而上述 7 個民政處的達標百分比的差異介乎 8.0% 至 99.1% 不等；

<sup>23</sup> 在"聯絡私人大廈業主/管理團體"的服務表現指標下，民政總署就不同的聯絡方式訂定目標聯絡次數。這些聯絡方式包括：(a) 親身探訪私人大廈的管理團體和"三無大廈"；及(b) 其他聯絡業主/管理團體的方式(例如電郵及電話聯絡)的目標次數。為民政總署總部訂定的目標聯絡次數是指有關其他支援服務(例如顧問服務計劃)的聯絡工作。

民政事務總署協助大廈管理的工作

- (c) 關於"大廈管理方面的教育及宣傳活動"的服務表現指標，民政總署總部和4個民政處曾重複點算相同活動(即大廈管理中央平台的簡介會)；
- (d) 民政總署在衡量服務表現方面，並沒有就何謂一項"活動"<sup>24</sup>作出清晰的定義。一些教育及宣傳活動屬經常/重複舉行的性質，而點算活動次數的方法亦不一；
- (e) 截至2020年3月31日，民政總署的大廈管理資訊系統<sup>25</sup>共載有40 944幢大廈的資料，當中有7 099幢(17%)大廈沒有"建築年份"的資料，以及有957幢(2%)大廈沒有"層數"或"單位數目"的資料；及
- (f) 在審計署抽查的30個大廈檔案中，在2016年至2019年期間的111份探訪報告中，有24份(22%)報告(涉及15幢(50%)大廈)的資料沒有輸入大廈管理資訊系統以作更新；及

— 知悉：

- (a) 民政總署已於2021年2月向聯絡小組發出有關妥善保存聯絡工作紀錄的指引。民政總署總部會提醒民政事務專員密切監察工作進度，以確保達到聯絡工作的年度目標。民政總署總部亦會每季檢視聯絡小組所進行的聯絡工作，以及要求有關民政事務專員就未能達標的情況提供解釋；
- (b) 民政總署計劃向有關的局/部門獲取相關資料(例如"建築年份")，以覆核大廈管理資訊系統所載的資料。聯絡主任自2021年2月起須就聯絡工作填

<sup>24</sup> 大廈管理方面的教育及宣傳活動包括：(a)培訓課程；(b)研討會/講座；(c)向業主/業主組織發出邀請信；(d)電視/電台廣告/政府宣傳短片或廣播；(e)與消防安全有關的活動；(f)網頁/流動應用程式的更新和推廣；(g)製作單張/海報；及(h)其他(例如新聞稿)。

<sup>25</sup> 大廈管理資訊系統提供各區私人大廈的基本資料，例如單位數目、層數、建築年份及大廈管理組織的資料。

民政事務總署協助大廈管理的工作

寫報告，報告內須予記錄的事項包括大廈管理資訊系統所載數據的更新情況；及

- (c) 民政事務總署署長同意審計署在審計署署長報告書第 4.9、4.17 及 4.24 段中就民政總署在大廈管理方面的聯絡及宣傳工作和備存其私人大廈電腦資料庫的工作的績效管理事宜提出的建議。

**跟進行動**

65. 委員會：

- 要求民政總署向委員會匯報有關顧問服務計劃恆常化的進展；及
- 希望政府當局繼續向其報告落實委員會及審計署各項建議的進展。