

財務委員會 工務小組委員會討論文件

2001 年 6 月 13 日

總目 703 – 建築物

政府辦事處 – 政府內部服務

70KA – 申訴專員公署購置及裝修辦公地方

請各委員向財務委員會建議，把 **70KA** 號工程計劃提升為甲級，以便申訴專員公署購置並裝修辦公地方；按付款當日價格計算，估計所需費用為 1 億 5,070 萬元。

問題

申訴專員公署(下稱「公署」)目前的辦公地方設於出租物業內。公署現需更多地方以配合中期擴充需要。

建議

2. 我們建議購置並裝修一般寫字樓物業作公署的辦公地方。擬購置的物業須位於合適的地點，實用淨面積約為 2 200 平方米；按付款當日價格計算，估計所需費用總額為 1 億 5,070 萬元。

理由

3. 公署是根據《申訴專員條例》(第 397 章)設立的獨立機構。為保持獨立的形象，公署一直設於出租的商業樓宇而非政府樓宇內。公署在 1995 年遷入港威大廈第 1 座 31 樓。這些年來，公署的工作不斷擴展，故另外租用更多辦公地方。目前，公署的辦公地方分散設於大廈

的四個樓層內。由於該幢大廈空置率低，公署未能把這些辦公地方集中設於較少的樓層內。從管理的角度來看，公署現時把辦公地方分散設於數個樓層的安排實有欠理想，有關情況預期會日趨惡化。更重要的是，自置寫字樓物業作辦公地方，長遠來說較租用地方更為經濟，而公署亦無須受租務市場的波動所影響。

目前和中期需要的辦公地方

4. 公署在 2001 年 4 月 1 日脫離政府架構後，須檢討和重整多項工作，特別是以往集中由政府進行的工作，例如員工培訓、提供法律意見，以及財務和會計管理。公署需要更多辦公地方，以供進行這些新增的工作。

5. 公署脫離政府架構，不但可凸顯其獨立形象，還可讓申訴專員更靈活地調配資源。申訴專員已着手檢討公署的運作，以期利用可靈活調配資源的優勢，改善為公眾提供的服務。公署已經或將會提供和改善的服務包括一

電話投訴服務

(a) 公署聘請了四名臨時申訴助理，以便提供電話投訴服務。這項服務自 2001 年 3 月推出以來，公眾反應良好，申訴專員打算長期提供這項服務。

縮短處理投訴的時間

(b) 在 2000-01 年度，公署處理投訴所需的時間較以往為長。雖然 95%的投訴個案仍可在服務承諾所訂明的三至六個月內終結，但大部分個案的處理時間均需接近六個月。這主要是由於公署在本報告年度內接到的投訴比上個年度增加了 600 多宗；以及申訴專員為了增加公署工作的透明度，指示屬下人員在回覆投訴時，須因應每宗個案的情況作覆，不能像以往一樣，只向投訴人發出固定形式的覆函。公署已在 5 月聘請了四名臨時高級申訴主任處理投訴個案，務求縮短處理投訴的時間。申訴專員會在本年稍後時間進行檢討，以探討這項安排是否奏效。公署預計的工作量載於附件 1。

恢復提供調解服務

- (c) 調解是既有效且較溫和的排解糾紛方法，特別適用於處理性質輕微，又不涉及行政失當，而且可以共商實際解決辦法的個案。不過，由於公署須處理其他更緊迫的工作，故已暫停提供調解服務。申訴專員打算在短期內，在有足夠資源可供運用時，成立一個小組，專門提供調解服務。
6. 公署現時的辦事處並沒有預留地方供進行這些新增的工作。為提供辦公地方供新聘用的人員使用，公署作出一些臨時安排，例如共用辦公室和劃出會議室的部分地方作辦公室。公署實需要更多辦公地方，以應付中期的擴充需要和其他預計的需求。

選址地點

7. 有些市民會集體到公署投訴，也有不少會自行親自前來投訴，或查詢其個案的進展。此外，公署亦有定期邀請學生、長者和其他社團到訪公署。因此，公署的辦公地方必須設於地點適中，易於識別，而且交通方便的地點。

工程計劃的預算費

8. 我們在 2001 年 5 月 16 日提出自置物業的建議時，委員認為所提出的預算上限偏高，並建議按已物色到可以考慮的選址檢討預算上限。申訴專員接納委員的建議，要求政府產業署署長根據下列準則，物色可以考慮的合適寫字樓物業 –

- (a) 擬購置的物業必須位置適中，易於識別，而且交通方便，最好鄰近地鐵站(由地鐵站步行前往公署可在 10 至 15 分鐘內到達)；
- (b) 辦公地方無須集中在同一樓層，但為善用地方和方便管理起見，佔用的樓層愈少愈好；以及
- (c) 物業周圍的環境必須配合公署的形象。

9. 政府產業署署長已仔細研究寫字樓物業市場中所有現時可供出售的寫字樓物業，並已初步揀選上環、中區、北角、尖沙咀和九龍灣一些用地面積符合要求的物業，安排申訴專員逐一察看。申訴專員其後選定數個在不同程度上符合上文第 8 段所述準則並可以考慮的物業。以總面積計算，這些物業的叫價為每平方米 41,000 元(即每平方呎 3,800 元)至 45,000 元(即每平方呎 4,200 元)不等。若以淨面積計算(即假設樓宇的實用率為 75%)，叫價則為每平方米 55,000 元(即每平方呎 5,100 元)至 60,000 元(即每平方呎 5,600 元)不等。我們認為，以每平方米實用淨面積地方 60,000 元的價格估計整項擬購置物業的買價是合理的。公署總共所需的辦公地方的一覽表載於附件 2。擬購置物業的地方用途分配表是按照政府辦公地方的面積標準訂定，並經政府產業署署長審核。

10. 建築署署長會依據政府辦公室的現行設計和裝修標準，進行和監督有關的設計工作和裝修工程。由於公署的工作屬機密性質，故須把辦事處頗大部分的樓面間成多個獨立辦公室。建築署人員已前往物色到的寫字樓物業視察，以確定所須進行裝修工程的範圍和規模。根據建築署人員的視察結果和建議，估計裝修費用總額約為 1,430 萬元(即每平方米 6,500 元)。

對財政的影響

11. 估計整項工程計劃所需的費用總額約為 1 億 5,070 萬元，分項數字如下—

	百萬元
(a) 購置面積約 2 200 平方米的辦公地方(以每平方米淨面積地方 60,000 元計算)	132.0
(b) 購置兩個停車位	2.0
(c) 設計和裝修(以每平方米淨面積地方 6,500 元計算)	14.3
(d) 家具和設備	2.4
	<hr/>
總計	150.7

12. 上述費用總額已把購置兩個停車位的費用計算在內。停車位費用已大致按提請委員通過的樓價上限的調整幅度下調。由於只有少數物業有停車位出售，倘若在公署所購置的物業附近並沒有停車位出售，則公署會租用停車位。

13. 如建議獲批准，我們計劃在 2001-02 年度動用公署所申請的撥款總額中約 90% 的款項購置辦公地方，並在 2002-03 年度以餘下 10% 的款項支付裝修費用，購買家具和設備，以及在保養期屆滿後清付餘款。

14. 物色到的物業每月的管理費和空氣調節費用，估計約為每平方米 60 元至 70 元不等，與公署現時繳付的費用相若。估計日後在這方面的每年經常開支約為 160 萬元至 190 萬元。

15. 按目前的市況，我們預計從物色到的物業中選購公署的永久辦公地方，還本期(即買價除以現時每年的市值租金)約為 16 年。我們根據本文件提出每平方米實用淨面積地方 60,000 元的價格初步揀選的物業，最高的市值租金約為每平方米 312 元，而公署在港威大廈租用的辦公地方，現時的租金為每平方米 409 元。因此，我們認為，單以成本計，為公署購置永久辦公地方的建議是合理的。此外，自置物業的使用權有保障，申訴專員日後可不受續約時租金增加所影響。如建議獲批准，公署的辦公地方會更集中，有助提高運作效率。

16. 公署租用港威大廈辦公地方的現有租約會在 2001 年 10 月期滿。公署或須稍為延長現有租約，以便購置和裝修新辦公地方。

公眾諮詢

17. 我們在 2001 年 4 月 26 日徵詢立法會司法及法律事務委員會的意見。該事務委員會原則上不反對這項建議。

背景資料

18. 我們在 2001 年 3 月把 70KA 號工程計劃提升為乙級。

19. 公署現時租用廣東道港威大廈第 1 座四個樓層約 1 700 平方米的地方作辦公室。目前，每年的租金為 860 萬元，每年的管理費和空氣調節費用則合共 130 萬元(即每月每平方米約 60 元)。

20. 公署由 2001-02 年度起脫離政府架構。當局已在 2001-02 年度財政預算預留款項，以支付公署現有辦公地方的租金。

21. 政府已建議修訂《申訴專員條例》，賦予申訴專員購置物業並擁有業權的權力。公署永久辦公地方的業權會由申訴專員以法團的名義擁有。申訴專員作出承諾，保證不會未獲政府書面批准，便把物業的任何部分出售、出租或轉讓，或以按揭、押記形式或其他方式處置。此外，倘申訴專員不再佔用該物業，便須無條件把物業的業權轉歸政府所有。

申訴專員公署

2001 年 6 月

申訴專員公署
按接獲投訴個案數目預計的工作量

	1997-98 年度	1998-99 年度	1999-2000 年度	2000-01 年度	2005-06 年度
接獲投訴個案的 數目	3 073	4 125	3 101	3 705	4 700 (約數)
與上年度比較的 增幅(+)／減幅(-)	-	+34.2%	-24.8%	+19.5%	由 2000-01 年度起 每年增加 5% ⁽ⁱⁱ⁾
每年平均增幅	-		+9.6% ⁽ⁱ⁾		-

註釋

- (i) 這個數字是 1997-98 年度至 2000-01 年度的平均增幅／減幅。
- (ii) 投訴個案的多寡，非公署所能控制。雖然在過去四年，公署的工作量平均每年增加 9.6%，但我們只是按每年增幅為 5% 這個十分保守的預測數字，預計 2001-02 年度至 2005-06 年度這五年間的工作量。

申訴專員公署所需的辦公地方一覽表
(按實用淨面積計算)

	現時租用的地方 平方米	配合中期運作 而需要的地方 平方米	
(A) 職員			
現有職位(90 個)	995	995	
新開設的職位	28	175	(1)
職員需用地方總面積	1 023	1 170	
(B) 附屬地方			
接待處(30 和 31 樓均設有接待處)	40	40	(2)
會見室	35	35	
調解室	20	30	(3)
會客室	20	20	
會議兼簡報室	170	170	
供內部使用的小型圖書館	30	45	(4)
資源中心	100	100	
供團體訪客使用的課室／供集體 投訴的人等候的地方	65	65	
伺服器室	30	40	(5)
供其他樓層使用的伺服器中樞	5	5	
總務室和人事室	45	45	
貯物室	40	40	
供存放刊物的貯物室	30	40	(6)
供存放投訴記錄的貯物室	70	125	(7)
電話間	5	10	(8)
茶水間	13	13	
顧問室	-	20	(9)
小調解室	-	10	(10)
供印製刊物的機器房	-	10	(11)
附設於會議室的即時傳譯間	-	15	(12)
訓練中心	-	25	(13)
附屬地方總面積	718	903	
職員需用地方的面積與附屬地方面積的總和	1 741	2 073	
(A)+(B)			
加：預留供擴充用的 5%地方	-	104	(14)
整體樓面淨面積	1 741	2 177	
		約 2 200	

註

1. 新開設的職位包括一個會計師職位、四個申訴助理職位、七個臨時高級申訴主任職位和五個臨時個案主任職位。公署已聘請會計師、四名申訴助理和四名臨時高級申訴主任。
2. 公署目前設有兩個接待處。位於 30 樓的接待處是用以接待前來資源中心的訪客，而位於 31 樓的接待處則用以接待投訴人。由於公署的辦公地方不可能設於同一樓層，故在規劃接待處所需地方時，是以現有接待處的地方為依據。
3. 現有的調解室僅可容納十人，而參加調解會議的人數通常是 12 至 13 人，故需要一個面積較大，可容納 12 至 13 人的調解室。
4. 在公署現有的 91 名人員中，只有 19 人可接達互聯網。公署會在圖書館安裝兩部終端機，以便其他人員從互聯網蒐集資料或參加網上學習課程。此外，我們亦需要更大地方放置參考書籍、訓練手冊、政府部門和各個機構的年報等刊物。
5. 需要更大地方容納已裝置或即將裝置的新伺服器和新系統。這些系統包括會計系統、人力資源系統、政府通用應用系統、政府內部機密電子郵件系統，以及軟件資產管理系統等。資訊科技署署長已審核公署所需的額外地方。
6. 貯物室是用以存放派發給公眾的宣傳物料(例如投訴表格、年報、直接調查報告、宣傳單張、紀念品)，以及巡迴展覽的展板和視聽器材。
7. 需要更大的貯物地方存放不斷增加的投訴記錄。投訴記錄佔用的地方每年大概增多 10 平方米。公署會研究採用無須使用紙張的電腦管理系統是否可行。
8. 需要更大地方裝置新的互動電話服務系統，以及存放錄有電話投訴的錄音帶。
9. 需要設置兩個房間作為法律、醫學和工程名譽顧問的辦公地方。

10. 調解工作進行期間，參與調解的雙方可能需要各自退席，以便私下討論對方提出的建議。因此，需要增設一個調解室。由於每一方的人數通常是二至六人，故調解室的面積須為 10 平方米。
11. 需要設置一個機器房，以印製公署的刊物，例如《申報》及研討會的單張和宣傳資料。機器房內放置的設備包括複印機、彩色影印機、分類機、貼膜機和裝釘機。
12. 需要在會議室附設一個即時傳譯間，以便在舉行講座和研討會時，提供即時傳譯服務。
13. 訓練中心會設有五部接駁至投訴個案處理系統的個人電腦，用以訓練公署人員使用投訴個案處理系統，以及進行其他方面的訓練，例如開辦有關使用唯讀光碟學習的課程。
14. 在公署整體所需的辦公地方中，已有 5% 地方預留作日後擴充之用，以配合公署未來五至七年的運作需要。

~ 完 ~