

回應政府帳目委員會

- 第六十九 A 號(2018 年 5 月)
- 第七十號(2018 年 7 月)

報告書的政府覆文

2018 年 10 月 31 日

回應 2018 年 5 月政府帳目委員會

第六十九 A 號報告書的政府覆文

第六十九號衡工量值式審計報告書

社會福利署對整筆撥款的管理

政府接納審計署及政府帳目委員會就社會福利署(社署)對整筆撥款的管理所提出的各項意見及建議，並採取適當的跟進行動。現報告進展如下。

財務監察

2. 在監察受社署資助非政府機構(機構)的財務狀況方面，社署繼續監察機構遵守《整筆撥款手冊》(《撥款手冊》)及《最佳執行指引》(《執行指引》)的有關規定，並協助機構分享、採納和實施有關善用儲備、披露儲備狀況和釐訂合適儲備水平的良好實務經驗和做法。社署亦從機構提交的周年財務報告及經審計的年度財務報表檢視機構的財政狀況，以評估和確保其持續穩健。

3. 就機構在服務營運上持續有巨額虧損或動用大額的儲備，社署會繼續向有關機構了解原因，包括機構在接受社署資助外的整體財政收入狀況等，並給予適切的意見和進行檢視，使機構能維持穩健的財政狀況及確保可以持續穩定地提供規定的受資助服務。

4. 至於成本分攤的安排，社署會繼續透過整筆撥款督導委員會(督導委員會)或其他合適的渠道作討論，並會製作一套運用整筆撥款津助的成本分攤指引，當中涵蓋就《津貼及服務協議》(《協議》)與非《協議》活動的行政成本分攤安排，以供機構參考。

5. 社署已於 2018 年 3 月 21 日向所有受資助機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」時提醒機構須採取措施跟進是次審計報告的相關建議，亦在 2018 年 7 月 12 日於督導委員會第 44 次會議簡介審計報告，以及政府帳目委員會第六十九 A 號報告書的內容，推動落實建議。

監察受資助機構高層管理人員薪酬

6. 政府一向十分重視機構使用公帑的透明度及公眾問責。在整筆撥款津助制度下，《撥款手冊》內已訂明機構的問責性，和監管的要求，包括機構須公開披露載有個人薪酬開支資料的周年財務報告及讓社署收集最高三層人員的個人薪酬資料，公眾人士可瀏覽社署網頁而得悉相關資料。

7. 至於跟進行政署 2003 年 3 月發出的《通函》所載有關控制和監察受資助機構高層管理人員薪酬安排的指引方面，行政署已於 2018 年 8 月 27 日發出經更新的指引，各政策局將需按照該指引要求未獲豁免的受資助機構提交及公開披露其薪酬檢討報告。社署正與機構商討修訂《撥款手冊》內有關監察受資助機構高層人員薪酬的規定，並會於 2018 年內通知機構更新的指引及根據該指引的規定提交最高三層人員薪酬條件檢討報告的具體安排和細節。

非政府機構服務質素的自我評估

8. 社署現時透過「服務表現監察制度」(監察制度)監管機構的受資助服務。在監察制度下，社署與機構為受資助服務共同制訂《協議》，以釐定服務標準及評估服務表現。社署與機構共同簽訂的個別《協議》內已清楚訂明各項要求(包括基本服務規定、服務量／服務成效標準)和機構須符合 16 項服務質素標準。機構須妥善管理其轄下的單位，使其符合《協議》的要求。

9. 機構須按監察制度的規定，就轄下各服務單位定期提交統計報告及自我評估報告(包括在每年十月報告轄下服務單位在服務量／服務成效標準的半年差異，以及在每年四月報告就其轄下服務單位在基本服務規定、服務質素標準、服務量／服務成效標準的全年表現)。

10. 社署亦會每年兩次向所有機構發信，提醒機構主管提交上述自我評估報告。若有不符合規定之處，機構須同時提交改善計劃，並落實有關措施。自我評估報告亦須按社署指定的格式填寫。自我評估報告的相關表格會連同致機構的信件一同發出，並上載於社署網頁。

11. 社署已製備《服務表現評估手冊》，詳列在監察制度下進行服務表現評估的流程。社署亦已製備自我評估的指引及工具，包括適用於服務質素標準的執行手冊、評估模式參考指引及自我評估檢核表，適用於基本服務規定的自我評估表格，以及適用於改善計劃的改善計劃表格。《服務表現評估手冊》及各項自我評估的指引及工具，已上載於社署網頁，供機構在進行自我評估時作參考及使用。

12. 若發現機構的自我評估有不準確的地方，社署會向有關機構提出及要求機構作出修正，並會發出管理信件要求相關機構主管須審慎檢視其自我評估機制，並採取適當行動，以確保機構作出妥善和準確的匯報。

13. 社署已按審計署的建議，於 2018 年 3 月 20 日發出管理信件，提醒機構須準確匯報和計算其服務量／服務成效標準達標水平，以及就基本服務規定和服務質素標準是否符合規定進行自我評估。此外，社署鼓勵機構以基本服務規定自我評估表格和 16 項服務質素標準的自我評估檢核表進行自我評估，填寫有關表格和檢核表時也務必謹慎。有關表格和檢核表可於社署網頁下載，相關網址已在信中提供。日後，社署會於每年三月向機構主管發出類似的信件。

14. 此外，社署將會為機構舉辦簡介會，分享有關機構就服務成效標準達標水平進行自我評估所物色的良好做法。社署亦會鼓勵機構因應本身情況，設立內部服務審查機制，以加強內部控制及監察服務表現。

社會福利署對服務的監察

15. 在現行監察制度下，除了要求機構定期提交統計報告及自我評估報告外，社署亦會在每個監察週期內(每三年為一週期)探訪所有機構，到其獲抽選的受資助服務單位進行評估探訪或突擊探訪，以評估及監察其服務表現。若在探訪其間發現有不符合規定的地方，便會即場發出「改善事項記錄」，並要求機構在四個星期內提交改善計劃以作修正，並落實有關改善措施。

16. 按現行的做法，社署評估主任在進行評估時，會要求接受探訪的單位提供相關的政策、程序文件及相關執行記錄，以作評估。評估主任會因應評估不同項目及範疇，決定要求單位提供不同數量的記錄，當中有一部分記錄由評估主任自行揀選，有一部分則由單位提供。

17. 在進行服務表現探訪期間，社署評估主任亦會有系統地收集服務使用者的意見。方式如下－

- (a) 接受探訪的單位會安排服務使用者進行面談，以了解單位執行基本服務規定及服務質素標準的情況；
- (b) 評估員亦會自行在單位內揀選服務使用者進行問卷調查；及
- (c) 若接受探訪的單位因不同情況，例如沒有提供偶到服務／單位為本服務或服務使用者有溝通困難，以至未能在單位內揀選服務使用者進行問卷調查，評估主任便會要求單位作出安排。

18. 為了加強監察服務表現，社署由 2016-17 年度開始推行了「特別探訪計劃」，在五年內探訪所有未被探訪的單位。由於社署在 2016-17 及 2017-18 年度須優先處理 2015-18 週期已抽選作探訪的單位，因此，社署安排在該兩個年度透過「特別探訪計劃」進行的探訪數目相對較少，大部分的探訪將集中安排於 2018-19 年度至 2020-21 年度進行。

19. 根據目前的進度，於 2016-17 年度及 2017-18 年度的特別探訪均已按時完成。在餘下三個年度(即 2018-19 年度至 2020-21 年度)，社署會繼續密切監察計劃進度，確保餘下的特別探訪同樣在預定時間內完成。

20. 社署已按審計署的建議，檢討在 2018-21 年度的監察週期內進行服務表現探訪的方法，並在人手方面進行檢討，以確保在落實建議改善措施時，有充足人手進行服務表現探訪。社署亦已制訂優化措施，盡量由社署評估主任揀選服務使用者進行面談或填寫問卷，以及審查樣本。有關 2018-21 年度的監察週期內進行服務表現探訪的方法及優化措施已經督導委員會討論。社署在實施新安排前，已於 2018 年 9 月 26 日舉辦簡介會及於 2018 年 10 月 5 日發出管理信件，向所有機構簡介有關細節。

21. 在現行監察制度下，大部分服務單位均已達到規定的服務表現水平。為了加強處理持續未能達標的服務單位，社署在 2017 年 7 月成立了服務表現監察委員會，密切監察表現持續欠佳的服務，並商討合適的跟進措施，以適時採取跟進行動。

22. 此外，社署已按審計署的建議，在 2017-18 年度開始，在年度總結報告中加入基本服務規定和服務質素標準的表現。報告亦將會改稱為「基本服務規定／服務質素標準／服務量標準／服務成效標準表現總結報告」，並會上載至社署內聯網供首長級人員參閱。

管治及管理事宜

加強推行《最佳執行指引》

23. 政府同意審計署署長及政府帳目委員會的建議，協助機構加強推行《執行指引》，包括於 2018 年 1 至 3 月以試驗計劃形式進行實地評估九間機構確實執行第一組指引的情況及查閱機構的執行記錄；於 2018-19 年度起要求機構於第一組指引的自我評估清單上列明推行有關準則及程序的資料，以便準確匯報狀況，例如董事會會議日期、向持份者發放信息的日期和方式等。

24. 社署已於 2018 年 9 月舉行《執行指引》的分享會，並邀請機構分享推行第二組指引的經驗及優良管理方法，以鼓勵機構採納良好做法及加強向機構推廣第二組指引。

25. 社署已透過《執行指引》執行細節工作小組(工作小組)(於 2017 年 12 月 12 日及 2018 年 5 月 31 日的會議)及督導委員會(於 2018 年 7 月 12 日的會議)，與機構管職雙方議定《執行指引》內三個與人力資源管理有關的項目。社署會繼續透過工作小組促使機構管職雙方議定餘下最後一個有關薪酬政策的項目。

員工流失的問題

26. 人力資源管理包括招聘及離職率，以及薪酬架構和待遇制定等事宜屬於機構管治的範疇。社署十分關注業界的人力需求。員工離職率受多項因素影響，包括其他就業機會、個人發展等；薪酬待遇亦對人力、以及服務表現有影響。社署會繼續按現行做法定期收集及整理人力資料，供業界參考。此外，薪酬架構、員工離職率及職位空缺情況將會在現正進行的優化整筆撥款津助制度檢討中作詳細審視。

檢討整筆撥款津助制度

27. 政府明白包括機構的管理層、前線員工，以及服務使用者等持份者在內的業界對整筆撥款津助制度提出了不少有關改善制度的意見。我們同意這個實行了接近 18 年的制度需要與時並進，並認同此制度可持續優化。政府已於 2017 年 11 月成立「優化整筆撥款津助制度檢討專責小組」(專責小組)，就如何優化整筆撥款津助制度進行全面檢討。專責小組成員涵蓋多方代表，包括立法會議員、來自香港社會服務聯會、機構管理層、員工、服務使用者、與整筆撥款津助制度相關的委員會、獨立社會人士，以及勞工及福利局和社署的代表，以全面收集不同持份者的意見。專責小組一致認為檢討須全面及徹底，並已於 2018 年 6 月正式確立以下八項檢討範疇－

- (a) 機構在整筆撥款津助制度下的運作環境；
- (b) 檢視人手編制及撥款基準；
- (c) 整筆撥款儲備／公積金儲備的運用和財政規劃；
- (d) 薪酬架構、員工離職率及職位出缺情況；
- (e) 《協議》相關活動和機構的靈活性；
- (f) 檢討《協議》的機制及機構服務表現評估的機制；
- (g) 透明度和對公眾負責；及
- (h) 溝通及持份者的參與。

28. 為檢視上述範疇，專責小組會向機構收集相關資料及數據，以進行分析及作為未來詳細審議的基礎。除了向機構發出問卷外，社署已聘請顧問公司提供協助。專責小組除了透過會議討論外，亦會在檢討的過程中舉行多場業界諮詢會及聚焦小組以聆聽和收集持份者的意見。第一輪業界諮詢會及聚焦小組會議已於 2018 年 8 月及 9 月舉行。預計整個檢討可在 2020 年中完成。

執行審計署及政府帳目委員會建議的進度

29. 有關落實審計署及政府帳目委員會所提具體建議的最新進展摘要載於附件 1。

附件 1

回應 2018 年 7 月政府帳目委員會

第七十號報告書的政府覆文

第七十號衡工量值式審計報告書

第 2 章 — 針對不良營商手法、不安全貨品，以及貨品重量和度量不足的情況為消費者提供保障

30. 政府整體上同意審計署的建議。商務及經濟發展局、香港海關(海關)、通訊事務管理局辦公室(通訊辦)和消費者委員會(消委會)已採取適當的跟進行動，以回應審計署的建議。有關的進度報告如下。

針對不良營商手法的執法工作

31. 因應審計署的觀察和建議，海關和通訊辦在諮詢商務及經濟發展局後，已全面檢討經修訂的《商品說明條例》的執法事宜，以加強保障消費者的執法成效。

32. 在針對不良營商手法的執法工作方面，海關已採取措施加強監察調查進展和實地工作的機制，以及加強在標準時限內處理調查個案的監察機制。為改善處理投訴機制及確保管制人員報告內服務表現目標匯報的準確程度，海關已修訂相關指引。因應審計署的建議，海關已利用電腦系統製備異常情況報告以監察調查個案的進度。另一方面，通訊辦已就《商品說明條例》的執法工作公布服務承諾，以提高透明度和問責性。

33. 海關和消委會已因應審計署的建議提升它們的電腦系統界面，以便轉介個案。通訊辦和消委會亦已同意每月透過電子方式互通關於電訊和廣播服務的不良營商手法資訊。

針對不安全貨品，以及貨品重量和度量不足的執法工作

34. 因應審計署的建議，海關已檢討對《消費品安全條例》、《玩具及兒童產品安全條例》和《度量衡條例》的執法工作，並已採取改善措施。例如，海關已向前線人員提供更清晰的指示，以提高根據《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》進行抽查的成效，並增加抽查網上銷售貨品。為加強對《度量衡條例》的執法工作，海關已增加試購行動以提升抽查偵測率，修訂指引以確保適時批准與《度量衡條例》有關的工作計劃，並就目標商品進行足夠抽查。海關已修訂處理投訴的指引，以改善投訴分類及加強核對在管制人員報告內匯報的主要服務表現目標。因應審計署的建議，海關已利用電腦系統製備異常情況報告以改善對調查個案進度的監察。

其他保障消費者的措施

35. 為加強其投訴處理工作，消委會已就跟進行動向員工作出更多指導。消委會已確保在審計過程中發現的久未完成的投訴個案已全部獲得處理或結束。同時，因應審計署的建議，消委會已就監察商戶改善服務訂立指引。消委會已於 2018 年 4 月展開《選擇》月刊的改革計劃。另外，消委會計劃提升其投訴個案管理系統的功能，以使其於管制人員報告內匯報的服務表現目標更加準確，改善跟進投訴工作，以及提升投訴個案管理系統的分析能力。消委會正研究調高其服務表現目標。

36. 至於解決顧客投訴計劃的實施方面，通訊辦已放寬受理準則和加強宣傳，以加深公眾對計劃的認識和提高計劃的使用量，並已調高兩項服務表現的目標。

37. 為加深消費者對《商品說明條例》的涵蓋範圍的認知及鼓勵他們協助調查，海關和通訊辦已合作推行相關的消費者教育及宣傳活動。它們在未來會繼續在這方面合作。

執行審計署建議的進度

附件 2 38. 實施審計署建議的進度摘要載於附件 2。

第 3 章 — 融合教育

39. 政府接納審計署及政府帳目委員會就融合教育所提出的意見及建議。教育局已採取適當的跟進行動，有關的進展報告如下。

加強識別有特殊教育需要學生的機制

40. 教育局、衛生署及醫院管理局(醫管局)已建立恆常機制，轉交即將入讀小一的有特殊需要兒童的評估資料至他們將會入讀的公營小學或直接資助計劃(直資)小學。由 2018/19 學年起，社署資助的到校學前康復服務專責人員和特殊幼兒工作員，在徵得家長的同意後，會透過教育局把即將入讀小一的有特殊需要兒童的進展報告轉交學童將會入讀的公營小學或直資小學，讓有關小學可盡早為他們安排適當的支援。

41. 此外，教育局於 2018 年 8 月再次發出主題為「及早識別和支援有學習困難或有特殊教育需要的學生」的通告，並於 2018 年 9 月和 10 月舉行簡介會，提醒小學推行及早識別和支援的政策和措施，及提供有關支援學生由幼稚園過渡至小學的最新安排的資訊。由 2018/19 學年開始，教育局人員在每個新學年開課六至八星期內到訪有關小學，了解學校為有關學生所策劃的支援服務和執行情況，並提供專業意見。

42. 教育局會持續檢視及早識別和支援機制，加強「及早識別和輔導有學習困難的小一學生」計劃，提醒學校與校本教育心理學家緊密協作，確保有學習困難或有特殊教育需要的小一學生及早得到識別和支援服務，包括為已從衛生署／醫管局獲得評估資料及／或從社署獲得進展報告的學生安排適當的跟進。

43. 學校在處理學生的個人資料(包括關於特殊教育需要的資料)時，應遵守《個人資料(私隱)條例》。教育局正諮詢家長組織及個人資料私隱專員有關採取「選擇退出機制」以獲取家長同意，讓小學轉交其子女特殊教育需要的資料至中學，或讓學校之間可在學生轉校時轉交相關資料。

改善學習支援津貼與加強輔導教學計劃的安排

44. 在 2019/20 學年，教育局會重整學習支援津貼、加強輔導教學計劃及融合教育計劃。經重整後，學習支援津貼的津貼額會有所提升，而取錄較多有特殊教育需要學生的學校亦會獲提供額外常額教師職位。經優化後，學校會有更穩定的教師團隊和更多額外資源作靈活調配，以支援有特殊教育需要的學生。

加強學校自我評估機制及監察推行支援措施的成效

45. 教育局會檢視現行分析學校的自評數據的機制，以加深了解支援措施的成效。我們會改良給予學校的自評工具，包括學校層面的年終檢討表及個別學生的年終檢討表，幫助學校找出在支援有特殊教育需要學生方面需要加強的範疇，並檢視個別有特殊教育需要學生的表現及進展。教育局亦會探討如何優化特殊教育資訊管理系統(SEMIS)，讓教育局和學校能更清晰地掌握推行融合教育的情況，及時採取適當的跟進工作。

46. 教育局會在《全校參與模式融合教育運作指南》(指南)中，更清晰地列出不同特殊教育需要類別學生在三層支援模式下一般需要的支援層級。指南會強調學校應因應個別學生對接受支援後的反應，以及綜合各主要持份者(例如教師、家長及專業人士)對學生支援需要程度的意見，適時地調校為學生提供的支援層級。

加強支援有精神病患的學生

47. 教育局一直鼓勵學校推廣精神健康，並將會在 2018/19 學年繼續推行「好心情@學校」計劃，以提高學生對精神健康的認知和了解，及適應不同環境改變的能力。學校(或與機構協作)可繼續向優質教育基金申請撥款，以推行與計劃相關的活動。教育局為教師開辦的「精神健康的專業發展課程」亦將增加培訓名額，以提高教師對精神健康的關注，並加強他們識別及支援有精神健康需要學生的專業知識和能力。此外，由食物及衛生局聯同教育局、醫管局及社署推出的「醫教社同心協作計劃」，參與學校的數目由 2017/18 學年的 17 所增至 2018/19 學年的 40 所。

加強校本教育心理服務

48. 校本教育心理服務已覆蓋所有公營中小學。教育局現正逐步在取錄大量有特殊教育需要學生的學校實施「優化校本教育心理服務」(優化服務)，把教育心理學家與學校的比例由 1 : 6 至 1 : 10 提升至 1 : 4。在 2018/19 學年，教育局已擴展優化服務至約 120 所中小學。教育局會繼續逐步擴展優化服務至更多學校，以配合學校對專業支援的需要。就此，教育局正與本地專上學院協商可行的方案，增加教育心理學家培訓學額的可行方案，以應付長遠的人手需求。

49. 教育局亦已統一由教育局及辦學團體提供的校本教育心理服務的訪校日數要求。教育局會確保教育心理學家的訪校日數符合要求。由 2018/19 學年開始，教育心理學家發出評估摘要和評估報告的日期，以及學校舉行評估後會議的日期，會記錄在 SEMIS 內。

50. 教育局正加強監察辦學團體提供的校本教育心理服務，當中教育局已要求辦學團體保存教育心理學家督導主任的資歷，並向教育局申明有關資歷符合《校本教育心理服務指引》所列的要求。教育局會檢視督導服務的模式和條件，以確保質素和成效。

處理由資助學校提出的裝設升降機申請

51. 教育局正評估提出加裝升降機申請的學校的情況及加緊進行工程顧問的招標工作。我們預期新委聘的工程顧問可於 2019 年第一季開始，安排專責人員為已確立有需要加裝升降機的資助學校進行初步技術可行性評估及審核工作。有關工作預計可於一年內完成。教育局會根據個別學校的技術可行性評估結果和實際情況，制訂及落實加裝工程的時間表，並盡快展開相關工作。

52. 就校舍內升降機的保養，學校需按法定要求安排升降機年度檢驗以確保安全。按現行校舍設施維修機制，如校舍內升降機由政府安裝，資助學校可運用營辦開支整筆津貼(營辦津貼)或擴大的營辦津貼，透過採購服務進行年度例行檢驗及維修。學校亦可按年度大規模修葺工程或緊急修葺工程機制向教育局提出較大型修葺的申請。若升降機屬學校自資安裝的設施，有關的例行檢驗及維修安排則由學校自行負責，學校亦可按

教育局發出的指引，運用擴大的營辦津貼的餘款，補貼所需的經常開支。但若有關的升降機經教育局工程顧問檢視後確認修葺不符成本效益，教育局會視乎情況(包括人手及資源安排)，在加快安裝升降機工程計劃下協助學校更換有關的升降機裝置。

為非公營學校調撥資源以照顧有特殊教育需要的學生

53. 就政府帳目委員會建議教育局考慮調撥專項資源予非公營學校以照顧有特殊教育需要的學生，政府一直把推行融合教育的資源納入直資單位津貼額內，為直資學校提供額外資源照顧有特殊教育需要的學生。教育局將會優化就推行融合教育為直資學校提供津貼的安排、相關的監察及支援機制。

審計署及政府帳目委員會各項建議的進展

54. 有關實施審計署及政府帳目委員會各項具體建議的進展摘要載於附件 3。

附件 3

第 4 章 — 政府管理公共道路挖掘工程的工作

55. 政府接納審計署及政府帳目委員會對政府管理公共道路挖掘工程工作的建議。相關政策局及部門已採取適當的跟進行動，以下為有關的進度報告。

管理和監察道路挖掘工程

管理道路挖掘工程

56. 路政署通過准許證制度，監管其負責維修街道的挖掘工程，即在挖掘工程展開前，道路挖掘倡議人須向路政署申請挖掘准許證。挖掘准許證管理系統是為處理挖掘准許證申請而開發的電腦系統。在同一期間內(即三至六個月)於相同或附近路段的挖掘工程申請，各相關申請人須通過挖掘准許證管理系統平台進行協調，作為減少重複開挖道路的監管措施之一。

57. 因應審計署的建議，路政署會檢討及修訂相關指引，以改善識別可能出現衝突的掘路計劃，並進行協調。路政署會檢視挖掘准許證管理系統的資料，適時清理系統內積壓已久的過時或擱置計劃，亦會識別未有採用共同壕坑進行挖掘工程但沒有作出解釋的申請人，然後要求他們就此闡釋說明。路政署會定期就不同類型的協調個案編制統計資料，以評估道路挖掘工程協調工作的成效。

監察挖掘准許證條款的遵從情況

58. 對於「一般挖掘准許證」和「基本建設工程挖掘准許證」的工地，路政署一直致力進行巡查，而整體巡查覆蓋率已達 89%。尚未覆蓋的挖掘准許證工地通常涉及施工期較短的挖掘准許證，有關工程可能在進行巡查前已經竣工。為了讓路政署能適時安排審核巡查，挖掘准許證條款規定持准許證人須在工程展開前不少於兩個工作天，向路政署提交擬訂動工通知書。路政署會抽樣巡查挖掘准許證工地，以查明持准許證人在施工前是否沒有提交擬訂動工通知書。為了進一步提高整體巡查覆蓋率，路政署檢視了為未有提交擬訂動工通知書的挖掘准許證工地而設的巡查機制。審核巡查管理系統已經優化，就沒有提交擬訂動工通知書但挖掘准許證已過一半有效期的工地進行巡查。

59. 路政署會加強宣傳工作，在發出挖掘准許證時，提醒持准許證人(特別是而非經常性申請人)遵從挖掘准許證條款和相關要求，包括避免觸犯常見的違規項目。

60. 路政署已定期在每月舉行的掘路統籌委員會會議中，敦促各公用事業機構改善路面修復工程的質量。路政署於 2017 年 9 月起實施經優化的「違規計分制」，包括加強管制久未完成的道路挖掘糾正工程，以及收緊制裁措施。路政署會繼續監察上述措施的成效，並在有需要時，進一步檢視和修訂相關「違規計分制」。

61. 路政署一直定期製備相關的統計數據，以密切監察處理完成通知書及各公共事業機構提交工地照片和測試報告的情況。此外，在現行「違規計分制」下，逾期提交工地照片和測試報告的公共事業機構會被扣分。逾期進行竣工視察的情況已有改善。

62. 路政署一直密切監察上述事項的整體表現，並已加緊處理工地照片和測試報告的工作，現時情況已有改善。

執法行動

63. 路政署會定期檢視有關的個案轉介機制，以便跟進涉及嚴重和再次違反挖掘准許證條款的個案；若在調查後掌握充分證據，便會考慮採取檢控行動。

64. 為加快審核巡查組通知執法組跟進涉嫌違反《土地(雜項條文)條例》(第 28 章)第 10T 條的個案，路政署已修訂有關的轉介程序，在審核巡查組發現涉嫌違規個案後會迅速通知執法組跟進個案。路政署亦正在優化審核巡查管理系統，以進一步把有關轉介程序自動化。

對鋪設地下公用設施及佔用空間的管制

對鋪設地下公用設施的管制

65. 不同部門會就地下設施的鋪設和運作，發出相關的牌照和准許證。根據《土地(雜項條文)條例》(第 28 章)，路政署負責發出挖掘准許證，監管公共道路的挖掘工程，以確保持准許證人遵從准許證條款，進行掘路及修復道路工程。

66. 路政署一直緊密跟進審計報告第 3.9 段個案 F 所提及的不符合最少深度規定的所有違規個案。在三宗尚未完成處理的個案中，兩宗個案已於 2018 年 5 月完成糾正工作，而餘下一宗個案，路政署正在密切監察，且已取得進展。

67. 我們正檢視《挖掘准許證處理手冊》中有關查核在小型工程挖掘准許證下完竣工程的指引，並會因應結果作出修訂，以偵測未獲授權的工程。此外，路政署現正研究優化檢查地下設施走線及布局的程序及規定。

68. 為進一步加強檢查及管制道路的挖掘工程，路政署現正與地政總署、發展局、機電工程署及通訊事務管理局辦公室探討是否需要要求公用事業機構以劃一格式提交在策略性地點鋪設地下設施的竣工記錄及已更新的總綱圖則，同時商討相關的實施計劃。如有需要，我們會諮詢其他對公用設施有監管職權的政策局和部門。

對佔用地下空間的管理和管制

69. 對佔用地下空間的管理和管制，其成效取決於各公用事業機構備存的地下設施記錄的準確性。路政署會與地政總署和相關政策局合作，探討向公用事業機構取得設施記錄，以及建立一個有效的管理和監管系統的可行性。

70. 路政署所研發的電腦模擬系統(即「綜合地下設施模擬系統」)，旨在讓公用事業機構更好掌握現時地下空間被佔用的大致情況，並協助他們識別和規劃設計其擬建設施的走線，尤其是在地下公用設施密集的路段。經考慮「綜合地下設施模擬系統」的試驗結果及審計署的建議後，路政署會尋求地政總署協助，檢視「綜合地下設施模擬系統」在數據共享、空間分析應用及可視化方面的研發工作，以期更善用有限的地下空間。

研究使用公用設施共同溝

71. 政府對於在新發展區採用合乎成本效益的公用設施共同溝持積極態度。路政署已於 2018 年 6 月展開顧問研究，檢討公用設施共同溝的實施情況。路政署會因應審計署的建議，密切監察這項研究的進度。待研究完成後，路政署會就研究的結果及建議，適時作出跟進。是項研究主要目的是檢視在新發展區建造公用設施共同溝的可行性，並解決有關建設、管理、維護、營運、保安、安全和法律責任等問題，就在新發展區建造公用設施共同溝提出一個切實可行的實施框架，以供發展局考慮。

72. 當研究完成後，路政署會協助發展局制訂有關選取合適地點建造公用設施共同溝的程序，以配合新發展區的建設計劃，以及制訂相關程序和指引，並要求保存記錄試用公用設施共同溝的實施結果，以便評估其成效。

落實審計署建議的進度

附件 4 73. 有關落實審計署建議的進度摘要載列於附件 4。

第 5 章 — 衛生署的控煙工作

74. 食物及衛生局及衛生署已採取適當措施跟進審計署各項建議，有關進展報告如下。

控煙辦公室的執法工作

75. 控煙辦公室(控煙辦)已推出並使用新開發的控煙辦公室資訊系統，利便適時輸入執法數據，並確保資料完整，以監察處理投訴的工作。

76. 此外，控煙辦已調配人手，包括成立由退休警務人員組成的專責隊伍，以加強在違例吸煙嚴重的場所進行打擊違例吸煙的執法工作，尤其是在晚間及公眾假期的期間。控煙辦亦已更新由行政主任進行監管查核的指引，並已於 2018 年第三季更新／增訂指引以協助控煙督察釐定巡查密度及便衣執法的安排。

77. 控煙辦亦已告知其他政府部門，如發給違例者的定額罰款通知書出現遺漏或錯誤，可發出修訂通知書。另外，控煙辦亦已與庫務署商討，研究讓違例者經便利店繳付定額罰款的可行性。

78. 控煙辦會已於 2018 年第三季向煙草公司和零售商發出函件，宣傳《吸煙(公眾衛生)條例》(香港法例第 371 章)中禁止煙草廣告的相關條文。

協助場所管理人實施禁煙

79. 為利便場所管理人在其管理的場所保持無煙環境，控煙辦已更新相關執行指引／制訂新指引，以協助場所管理人於其禁止吸煙區執行無煙措施。

戒煙服務和其他管理事宜

80. 衛生署已制訂對獲衛生署資助提供戒煙服務的機構的定期視察計劃，視察工作會相應進行。衛生署亦已對轄下診所的戒煙服務作出檢討，並認為繼續於衛生署診所為吸煙人士提供戒煙服務是合適的。

香港吸煙與健康委員會的運作

81. 衛生署已經與香港吸煙與健康委員會(委員會)商討在委員會網站公布最高三層人員薪酬檢討報告的形式，而委員會同意於 2019 年完成有關人員的薪酬檢討之後公布有關詳情。有關委員會的運作，委員會將設立提醒系統以提醒委員出席委員會會議。此外，委員會已製定會議程序，使進行會議的做法正規化。委員會亦將致力加強學校和地區組織參與委員會的活動。

落實各項審計署建議的進度

附件 5 82. 政府就落實審計署建議所取得的最新進展摘錄於附件 5

第 6 章 — 政府資訊科技總監辦公室推動社會各界更廣泛應用資訊科技的計劃及項目

83. 政府接受審計署署長第七十號報告書就政府資訊科技總監辦公室(資科辦)推動社會各界更廣泛應用資訊科技的計劃及項目作出的所有建議。創新及科技局(創科局)及資科辦已就審計署的建議採取適當的跟進行動，有關的進度如下。

數碼共融措施

84. 上網學習支援計劃在 2018 年 8 月底正式結束。資科辦會就支援計劃的運作模式及服務的成本效益進行檢討。預期檢討於 2019 年第二季完成，日後推行類似計劃時將會參考有關檢討結果。

85. 資科辦將加強長者數碼外展計劃，加入培訓元素，期望長者於日常生活中使用互聯網及應用電子服務的比率在未來五年上升至 70%。

86. 資科辦正檢討數碼共融流動應用程式的回應率及下載次數，預期檢討於 2018 年第四季完成，日後推行類似計劃時將會參考有關檢討結果。

87. 為加強推動無障礙網頁的基礎標準，資科辦於 2018 年 4 月向政府決策局／部門(局／部門)發出通告，公布強制所有政府流動應用程式必須在 2019 年 7 月或之前符合《政府無障礙流動應用程式基礎標準》的規定，並設立熱線提供技術支援。資科辦亦已委託香港互聯網註冊管理有限公司加強推廣無障礙網頁／流動應用程式到社會各階層。

88. 由於資科辦已採取行動跟進審計署的建議，我們建議在下一個進展報告刪除這部分。

免費公共 Wi-Fi 服務

89. 配合最新的技術標準，資科辦現正更新所有 WiFi 通器材，並在可行情況下採用光纖網絡，提升數據傳輸速度及穩定性。資科辦會繼續監察 WiFi 通服務的使用情況，定期檢討和調較場地的頻寬及熱點數目和位置，並在一些重點旅遊熱點增設高速上網點，方便市民及旅客獲取更快的互聯網服務。

90. 為加快擴大 Wi-Fi.HK 服務的覆蓋範圍，資科辦已簡化加入 Wi-Fi.HK 品牌的程序及提供更多彈性，並加強宣傳。

91. 資科辦已完成公私營合作模式試驗計劃的檢討，並已優化計劃的細節內容和合約條文，在 2018 年 4 月全面推行計劃，邀請業界以公私營合作模式在政府場地提供 Wi-Fi 服務。

92. 截至 2018 年 9 月底，除了一間自修室外，其餘所有核准場地現正提供免費公共 Wi-Fi 服務。資科辦會繼續積極與該自修室跟進，以確保盡快提供 Wi-Fi.HK 服務。我們會向政府帳目委員會匯報這方面的進度。

其他推動更廣泛應用資訊科技的措施

93. 政府計劃於 2018 年第四季推出有關數據中心專用土地進行公開招標。資科辦會在 2018 年年底前檢討有關促進在工業大廈及工業用地發展數據中心的優惠措施。

94. 就各局／部門開放更多數據，資科辦已完成檢討，並已於 2018 年 9 月底公布新的開放數據政策及措施。

95. 資科辦已加強香港資訊及通訊科技獎的評審和評核工作安排，並將舉辦簡介會和於大會網站加強推廣相關資訊，以鼓勵更多機構參與申請成為籌辦機構。

96. 我們會向政府帳目委員會匯報檢討促進數據中心發展的優惠措施的進度。

未來路向

97. 創科局及其轄下部門(包括資科辦)會繼續就創科政策方向和策略公布新推出及修訂措施，包括涉及推動社會更廣泛應用資訊科技的策略和工作計劃(如香港智慧城市藍圖)。資科辦會適時更新其部門網站。

98. 上網學習支援計劃的兩間推行機構在計劃結束後，繼續提供服務幫助低收入家庭學生。資科辦亦會繼續與兩間機構及其他非牟利機構聯繫，協助他們利用創新科技為低收入家庭開發更多支援上網學習的方案。

99. 資科辦已訂定免費公共 Wi-Fi 服務的策略，包括提升在政府場地提供 Wi-Fi 的服務質素，並在更多合適的政府場地提供 Wi-Fi 服務；在旅遊景點推出高速 Wi-Fi 地帶方便市民及旅客上網；持續推行公私營合作計劃；以及積極推動 Wi-Fi.HK 品牌，吸引更多公私營機構加入。

100. 由於資科辦已採取行動跟進審計署的建議，我們建議在下一個進展報告刪除這部分。

實施審計署建議的進展

101. 截至 2018 年 10 月，除了有關在核准自修室及青少年服務中心推出免費 Wi-Fi 服務，以及檢討促進數據中心發展的優惠措施的項目外，我們已處理所有審計署關注的事項。有關實施審計署建議的進展摘要載於附件 6。

附件 6

第 7 章 — 民政事務局青年交流及實習資助與活動計劃

102. 民政事務局接納《審計署署長第七十號報告書》內有關青年交流和實習資助與活動計劃的各項建議，並已採取適當的跟進行動以實施有關建議。有關工作的進展情況，現報告如下。

青年交流及實習資助計劃的管理

103. 民政事務局會繼續與青年發展委員會合作，推行多項資助計劃，以支持機構為本港青年人提供在內地和海外交流及實習的機會，讓他們了解當前國家和國際層面的經濟、社會和文化面貌，以及透過與香港以外地方的青年人進行交流，加深對不同文化的認識。民政事務局與青年發展委員會將繼續檢討各資助計劃的管理和推行工作，當中包括檢討評審機制與準則、資助上限和撥款守則與條件等多個範疇。民政事務局與青年發展委員會在進行檢討時，會充分考慮機構和青年參加者的意見、推行計劃時實際取得的經驗，以及其他相關因素。

104. 民政事務局已調撥更多人手和資源，加強對大量受資助項目的監察。此外，民政事務局亦已改善內部撥款守則的內容，並提升電腦系統以管理有關項目，確保在計算資助額和應用相關撥款規則及條件時，準確一致。

提供青年交流活動計劃

105. 民政事務局和青年發展委員會除了推行各項資助計劃外，還會自行舉辦各類青年交流項目，為青年人提供更多不同的機會。舉例來說，鑑於「慶祝香港特別行政區成立二十周年青年大使計劃」成功推行，青年發展委員會在二零一八年六月的會議上決定把該計劃恆常化，並每年招募 100 名青年參與。該計劃的參加者將有機會參與一系列多元化的活動，其中包括國際青年交流活動。此外，民政事務局已加強推廣「粵港澳青年文化之旅」，包括邀請更多院校提名學生參與，以及在民政事務局的網頁和「實習及交流活動一站式資訊平台」上進行宣傳。參與的人數已由二零一七年的 35 人增至二零一八年的 45 人。

管治事宜

106. 民政事務局已加強措施提醒青年發展委員會和公民教育委員會的委員出席會議的重要性，包括發出提示通知書、每年三次向委員提供其出席會議的記錄、提早訂定會期讓委員有足夠時間預留日子開會等。委任當局在決定是否再度委任委員時，會通盤考慮所有相關因素，包括出席率、出席率低(如適用)的原因、相關委員的其他貢獻等。

107. 民政事務局一直透過不同措施，提醒委員依時提交已填妥的利益申報表格的重要性。局方亦已實行以電子方式，管理有關記錄委員申報利益的資料庫。在推行有關的加強措施後，青年發展委員會和公民教育委員會的所有委員均已依時向秘書處遞交填妥的利益申報表格。

未來路向

108. 政府致力增加青年人在內地和海外交流及實習的機會，讓他們更了解當前國家和國際層面的經濟、社會和文化面貌，以及不同地方的工作文化和事業前景。展望將來，政府會徵詢青年發展委員會的意見，繼續探討如何為青年人提供更多實習及交流的機會，並不時檢討各項青年交流和實習的資助與活動計劃的安排和措施。

實施審計署建議的進展情況

附件 7 109. 有關實施審計署建議的最新進度簡載於附件 7。由於民政事務局已跟進審計署的建議，而各項跟進行動和改善措施亦已完成或正持續進行，我們提議在下一份進度報告中刪除這個部分。

**社會福利署對整筆撥款的管理
執行審計署和政府帳目委員會建議的進度**

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 2 部分：財務監察		
審計署報告書 第 2.16 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a) 採取進一步措施，以協助非政府機構(機構)分享、採納和實施有關運用儲備(即整筆撥款儲備、寄存帳戶結餘和公積金儲備)的良好做法，並按照《最佳執行指引》(《執行指引》)披露儲備的用途；	社署在 2018 年 3 月 21 日向所有受津助機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」，鼓勵機構跟進審計署署長第 69 號報告書內的建議，包括進一步分享、採納和實施有關運用儲備(即整筆撥款儲備、寄存帳戶結餘和公積金儲備)的良好做法。 社署從機構呈交的《執行指引》自我評估清單及於 2018 年 1 月至 3 月以試驗計劃形式進行的實地評估中，滙集機構就運用儲備的良好做法，並將於 2018 年 11 月舉行分享會，分享機構有關良好做法及鼓勵其他機構採納和實施。
	(b) 確保未能符合《執行指引》的機構能夠提出有力理據，由社署視乎情況准予豁免；	所有機構均能在推行《執行指引》首三年(即 2017 年 6 月 30 日前)執行全部第一組指引的項目。故此，沒有機構需要提出豁免的申請。
	(c) 繼續留意機構的儲備結餘，並在有需要時提醒機構遵照《執行指引》，採取進一步措施善用儲備，從而改善《津貼及服務協議》(《協議》)規定服務和《協議》相關活動，更妥善地為公眾提供福利服務；	社署已在 2018 年 3 月 21 日向所有受津助機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」，鼓勵機構跟進審計署署長第 69 號報告書內的有關建議，包括遵照《執行指引》，及採納按《執行指引》要求下優良管理儲備的方法，採取進一步措施善用儲備，從而改善《協議》規定服務和《協議》相關活動，更妥善地為公眾提供福利服務。 社署已於 2018 年 9 月安排分享會讓機構分享推行《執行指引》的經驗及優良管理方法，鼓勵其他機構採納良好做法。 社署會繼續透過機構每年提交的周年財務報告及經審計的年度財務報表檢視機構的財政狀況，當中包括機構的儲備結餘，以評估其持續穩健性。社署已於 2018 年 5 月發信提醒機構須遵照《整筆撥款手冊》

段落編號	審計署的建議	目前進度
		(《撥款手冊》)要求，準備周年財務報告及依時提交，並夾附《編製周年財務報告須知》供機構參考，以協助機構盡快妥善完成後供社署檢視。
	(d) 就某些機構錄得嚴重或持續的整筆撥款營運虧損查明原因，並在有需要時提供意見；及	社署會繼續透過機構每年提交的周年財務報告及經審計的年度財務報表檢視機構的整筆撥款儲備和整體財政狀況，以評估其持續穩健性。
	(e) 就可能影響財政平衡的問題，不斷檢視虧損機構的營運情況，並在有需要時提供意見。	由於(d)及(e)項建議已經實施，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
政府帳目委員會報告書第 95 段 (第 53 頁) (儲備運用方面的改善空間) (第 4 點)	委員會促請社署採取措施，協助機構按照《執行指引》善用和管理好其儲備，以及檢視有關機構的財務報告，並與機構進行商討，以確保機構的整筆撥款虧損不會影響向公眾提供的優質服務；	社署會繼續透過機構提交的周年財務報告及經審計的年度財務報表檢視機構的財政狀況，包括在整筆撥款津助制度下的營運和儲備狀況以及機構的整體財政狀況，以評估其持續穩健性。 對於在服務營運上持續有巨額虧損或動用大額的儲備的機構，社署會向有關機構了解原因，包括機構在接受社署資助外的整體財政收入狀況等，並在有需要時給予意見和進行檢視，使機構能確保在維持穩健的財政狀況下持續提供《協議》規定的受資助服務。 就機構 5 持續有整筆撥款虧損的情況，社署經分析其周年財務報告的資料發現有不合常規的款項數字，並已發信要求機構提供補充資料，以了解有關支出是否符合《協議》規定服務及其他相關規定。 社署已於 2018 年 3 月 21 日向所有受津助機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」，鼓勵機構採納審計署署長第 69 號報告書內的建議，包括進一步分享、採納和實施有關運用儲備及披露如何運用儲備的優良做法。 社署已於 2018 年 9 月安排分享會，邀請機構分享推行《執行指引》的經驗及優良管理方法，以鼓勵其他機構採用良好做法。

段落編號	審計署的建議	目前進度
		社署每年九月均以電郵形式提示機構按照《執行指引》的要求提交自我評估報告，以檢視機構推行《執行指引》的情況。 現正進行的優化整筆撥款津助制度檢討的其中一項檢討範疇為機構如何運用整筆撥款儲備和進行財政規劃，審視及早識別財政風險(例如整筆撥款儲備持續錄得赤字)。「優化整筆撥款津助制度檢討專責小組」(專責小組)將會在未來的業界諮詢會及聚焦小組聆聽及收集各持份者的意見，並會在以後的會議作詳細審視。預計有關檢討可在 2020 年中完成。
政府帳目委員會報告書第 96 段(第 62 頁)(財務監察)((a)項)	委員會對以下情況深表關注－ (a) 部分機構保留的儲備總金額相當高深表關注。一間機構在 2016-2017 年度保留的整體儲備多達 36 億元。社署應確保機構在適當時候善用所保留的儲備；	有關機構(即機構 11)在 2016-2017 年度的整筆撥款儲備為 1 600 萬元，只佔機構 2016-2017 年度的整體儲備(36 億元)的 0.45%。 社署會繼續從機構提交的周年財務報告及經審計的年度財務報表檢視其財政狀況及結餘水平，以及審視機構執行《執行指引》的自我評估報告，監察機構遵守《撥款手冊》及《執行指引》的有關規定。 社署已在 2018 年 3 月 21 日向機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」，提醒機構需遵照《執行指引》，採取進一步措施善用儲備，從而改善《協議》規定服務和《協議》相關活動，更妥善地為公眾提供福利服務。
審計署報告書第 2.27 段	審計署建議社會福利署署長應－ (a) 就延遲實施檢討和披露機構最高級三層人員薪酬的規定，立即採取行動，向勞工及福利局局長取得事後批准；及	社署已於 2017 年 10 月 20 日就延遲至 2009-10 年度實施 2003 年行政署指引所載有關實施檢討和披露受資助福利服務機構最高級三層人員薪酬的規定，向勞工及福利局局長取得批准。 由於有關建議已經完成，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 因應行政署長的意見，採取所需的跟進行動(見第 2.24 段)。	行政署已於 2018 年 8 月 27 日發出經更新的有關控制和監察受資助機構高層管理人員薪酬事宜之指引，而各政策局將需按照該指引要求未獲豁免的受資助機構提交及公開披露其薪酬檢討報告。社署正與機構商討修訂《撥款手冊》內有關監察受資助機構高層人員薪酬的規定，並會於 2018 年內通知機構更新的指引及根據該指引的規定提交最高三層人員薪酬條件檢討報告的具體安排和細節。
審計署報告書第 2.34 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a) 查明為何有部分機構的會計審查沒有如期進行，並採取措施以確保日後的會計審查按計劃進行；	社署在部分機構的會計審查工作由 2016-17 年度延至 2017-18 年度進行，主要是由於進行會計審查及與機構跟進事項的工作較為複雜，需要較預期長的時間去處理。社署日後會調配充足的資源，按計劃進行會計審查。 由於六間相關機構的會計審查工作已經完成，改善措施也會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(b) 採取措施(例如安排有關機構良好會計方法的培訓講座和經驗分享會)以協助機構改善其內部控制及盡量減少違規(特別是屢次違規)情況；	社署已採取所需的措施，包括向機構發出提示通知書，提醒它們有責任確保已制定足夠的內部控制程序，並會在有需要時考慮採取跟進行動。
	(c) 對於在內部控制或在盡量減少違規情況方面毫無改善的機構(如表十三所示)，考慮是否需要發出警告信，以提醒機構留意，根據《撥款手冊》，如機構未能作出合理和審慎的財務管理，或不遵守《撥款手冊》中有關整筆撥款的要求，社署可暫緩或終止整筆撥款津助；及	如類似的內部控制問題已在過往的會計審查工作中出現，社署會提醒有關機構盡快實施協定的建議。 由於(b)及(c)項建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(d) 在制訂會計審查的計劃時考慮其他風險因素(例如錄得營運虧損而可能出現持續財政失衡的機構，以及被外聘核數師就其帳	社署會檢討會計審查計劃，並在制訂計劃時考慮多項風險因素。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	目給予保留意見的機構)。	
政府帳目委員會報告書第 96 段 (第 62 頁) (財務監察) ((d)項)	委員會對以下情況深表關注— (d) 社署在制訂以風險為本的審查時應考慮其他風險因素(例如持續錄得營運虧損的機構)。	目前進度與上述審計署報告書第 2.34(d) 段相同。
審計署報告書第 2.41 段	審計署建議社會福利署署長應—	
	(a) 要求沒有把總辦事處經常開支分攤予《協議》規定服務及非《協議》規定服務的三間機構(即機構 I、J 及 K—見第 2.39 段)，分攤有關經常開支；	社署已於 2017 年 11 月 29 日要求機構 I、J 及 K 分攤總辦事處經常開支予《協議》規定服務及非《協議》規定服務。 機構 I 及 J 表示它們雖然認同須要分攤經常性開支予《協議》及非《協議》規定服務，但對審計報告建議採用機構的收入來源作為分攤總辦事處經常開支予《協議》及非《協議》規定服務的基準有所保留。機構 K 表示機構一直採用其既定方法分攤總辦事處的經常開支，並對審計報告的建議有強烈保留。社署會繼續與機構 I、J 及 K 商討，以跟進審計報告的建議及訂定適合的開支分攤基準。 社署會繼續在整筆撥款督導委員會(督導委員會)或其他渠道作討論，並會製作一套運用整筆撥款津助的成本分攤指引，當中涵蓋就《協議》與非《協議》活動的成本分攤安排及基準，以供機構參考。
	(b) 提醒機構需把總辦事處經常開支分攤予《協議》規定服務及非《協議》規定服務；	《撥款手冊》第 2.37 段內訂明整筆撥款和整筆撥款儲備是用以支付《協議》所訂服務或相關活動的營運開支，而第 3.3 段內亦要求須把《協議》規定服務和有關支援服務(包括中央行政及督導支援工作)，以及非《協議》規定的服務分別記帳。 當發現機構有不符規定的情況，社署會要求有關機構盡快糾正及作書面回覆。 社署已在 2018 年 3 月 21 日向機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」

段落編號	審計署的建議	目前進度
		中鼓勵它們採納審計署署長第 69 號報告書內的建議，包括需把共同的開支(如總辦事處經常開支)分攤予《協議》規定服務及非《協議》規定服務。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(c) 要求在分攤經常開支予《協議》規定服務及非《協議》規定服務方面有欠妥當的兩間機構(即機構 H 及 G—見第 2.40 段個案一及二)，檢討分攤基準及妥為分攤開支；及	社署正審視機構 H 所提交有關修訂分攤經常開支予《協議》規定服務及非《協議》規定服務之原則及計算基礎的建議。 社署亦已要求機構 G 檢視現行就總辦事處經常開支分攤予《協議》規定服務及非《協議》規定服務的基準，及建議一個能適當反映實際分配予資助及非資助服務的成本分攤計劃。
	(d) 採取措施，以協助機構採用合適的基準，把經常開支分攤予《協議》規定服務及非《協議》規定服務。	社署一直透過津貼科指定機構聯絡主任，以及財務科指定聯絡人和支援熱線，為機構就分別記帳及成本分攤事宜解答問題、提供意見和支援。社署會按每個查詢機構的個別情況，與機構一同釐清成本分攤的原則和討論合適的分攤方案。 優化整筆撥款津助制度檢討的其中一項檢討範疇為審視《協議》相關活動的評估準則。專責小組將會在以後的會議詳細審視持份者透過業界諮詢會、聚焦小組及問卷就此範疇所表達的意見。預計有關的檢討可在 2020 年中完成。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
政府帳目委員會報告書第 95 段(第 55 頁)(非政府機構分攤總辦事處的經常開支)(第 4 點)	委員會促請社署考慮制訂一套公平、有效和實用的開支分攤準則，並提供指引讓機構有所依循；	社署一直透過津貼科的指定機構聯絡主任，以及財務科指定聯絡人及支援熱線，為機構就成本分攤事宜解答問題、提供意見及支援。社署亦曾於 2016 年 6 月至 10 月期間，分批與所有受資助機構的最高管理層會面，並商討包括處理成本分攤的安排等事宜。 優化整筆撥款津助制度檢討的其中一項檢討範疇為審視《協議》相關活動的評估準

段落編號	審計署的建議		目前進度
			則，當中包括闡明《協議》服務與非《協議》服務的成本分攤原則。專責小組將會在以後的會議詳細審視持份者透過業界諮詢會、聚焦小組及問卷就此範疇所表達的意見。社署亦會製作一套相關指引讓機構有所依循。
審計署報告書 第 2.45 段	審計署建議社會福利署署長應－		
	(a)	採取措施，以協助機構妥為遵守《撥款手冊》所訂的內部控制程序；及	社署已採取措施，包括向機構發出提示通知書，提醒機構有責任確保已制定足夠的內部控制程序，並會在有需要時向機構提供意見。
	(b)	要求機構加強內部控制(例如進行監督檢查，以確保固定資產登記冊的資料準確)。	如類似的內部控制問題已在過往的會計審查工作中出現，社署會提醒有關機構盡快實施協定的建議。 由於(a)及(b)項建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
審計署報告書 第 2.52 段	審計署建議社會福利署署長應－		
	(a)	根據勞工及福利局和財經事務及庫務局對 2018-19 年度資助福利服務收費及費用調整建議的回應，採取所需行動；	社署於 2017 年 10 月 20 日獲勞工及福利局同意及徵詢了財經事務及庫務局的意見後，於 2018-19 年度起恢復每年調整受資助福利服務收費的安排，並分三個組別推行該年度的收費調整－ (i) 第一組的收費調整為調整會員費，已在 2018 年 4 月 1 日實施； (ii) 第二組的收費調整，包括調整各類日間服務(住宿照顧服務及附設住宿照顧服務的服務類別除外)的相關服務收費，已在 2018 年 7 月 1 日實施；及 (iii) 第三組的收費調整，包括調整住宿照顧服務及附設住宿照顧服務的服務類別的收費，已在 2018 年 10 月 1 日實施。 社署於 2018 年 1 月 30 日與香港社會服務

段落編號	審計署的建議		目前進度
			聯會及受資助機構代表會面，介紹是次收費調整安排及解答機構的疑問。社聯及機構均認為，調整收費的建議及實施時間表可以接受。 有關收費調整的資料文件已於 2018 年 3 月 15 日發予立法會福利事務委員會委員備悉。社署亦於同日向所有受資助機構發出通知信，說明 2018-19 年度受資助福利服務的收費調整安排。 由於有關建議已經落實，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(b)	定期檢討資助福利服務的收費及費用；及	社署將於 2018 年度第四季召開工作小組會議，商討及籌備 2019-20 年度之收費調整檢討，並就累計收費調整，研究未來路向。
	(c)	就資助福利服務的累計收費調整，商討未來路向。	

第 3 部分：非政府機構服務質素的自我評估

審計署報告書第 3.8 段	審計署建議社會福利署署長應－		
	(a)	提醒機構準確匯報其服務量／服務成效標準達標水平的重要性，且根據相關標準進行計算時務須謹慎；	根據現行的服務表現監察機制，社署會於每年三月向機構主管發出管理信件，要求機構提交年度自我評估報告。 就 2017-18 年度的監察周期，社署已於 2018 年 3 月 20 日發出管理信件，提醒機構須準確匯報和計算其服務量／服務成效標準達標水平，以及就基本服務規定和服務質素標準是否符合規定進行自我評估的重要性。此外，社署鼓勵機構以基本服務規定自我評估表格和 16 項服務質素標準的自我評估檢核表進行自我評估，填寫有關表格和檢核表時也務必謹慎。有關表格和檢核表可於社署網頁下載，相關網址已在信中提供。日後，社署會於每年三月向機構主管發出類似的信件。 根據現行做法，如社署在審閱機構的年度自我評估報告時發現服務量／服務成效標準達標水平有誤時，社署會向機構發出管理信件，要求機構的主管必須審慎檢視其

段落編號	審計署的建議	目前進度
		自我評估機制，並採取適當行動，以確保機構作出妥善和準確的匯報。 社署如在服務表現探訪期間，發現機構服務量／服務成效標準的統計報表計算有誤時，社署會要求機構檢討其質素審查機制。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(b) 為機構提供更多指引，以協助並改善衡量服務成效標準達標水平的工作；及	社署會為機構制訂指引，以改善機構衡量服務成效標準達標水平的工作。
	(c) 對機構進行服務表現探訪(見第 4.40(a)段)時，物色及推介機構就服務成效標準達標水平進行自我評估的良好做法。	社署計劃於 2018 年第四季舉辦簡介會，與所有機構分享有關對機構進行服務表現探訪時就服務成效標準達標水平進行自我評估所物色的良好做法。
政府帳目委員會報告書第 95 段(第 56 頁)(非政府機構的自我評估)(第 3 點)	委員會強烈促請社署跟進欠妥的個案及提供指引，協助及促進機構進行自我評估，推介機構進行自我評估的良好做法，並確保機構依照其服務質素標準手冊所載的規定實施服務質素標準。	社署已於 2017 年 11 月 30 日透過會議提醒個案三及四相關的服務營辦機構及釐清正確計算服務量／服務成效的要求。 為確立明確的服務監察制度及維持服務提供的一致性，社署會在有需要時為機構制訂相關指引，以改善機構衡量服務成效標準達標水平的工作。 社署計劃於 2018 年第四季舉辦簡介會，與所有機構分享有關對機構進行服務表現探訪時就服務成效標準達標水平進行自我評估所物色的良好做法。
審計署報告書第 3.13 段	審計署建議社會福利署署長應一	
	(a) 促請機構採取措施，以確保轄下單位實施服務質素標準時遵守其服務質素標準手冊所訂的規定；	社署計劃於 2018 年第四季舉辦簡介會，促請機構採取措施，以確保轄下單位實施服務質素標準時遵守其服務質素標準手冊所訂的規定。 社署會在簡介會後向所有機構發出管理信件，以涵蓋審計署和政府帳目委員會的建議。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 鼓勵機構根據服務質素標準進行自我評估時，使用載於社署網頁的自我評估清單 ¹ ；及	根據現行的服務表現監察機制，社署會於每年三月向機構主管發出管理信件，要求機構提交年度自我評估報告。 就 2017-18 年度的監察周期，社署已於 2018 年 3 月 20 日發出管理信件，內容包括鼓勵機構以基本服務規定自我評估表格和 16 項服務質素標準的自我評估檢核表進行自我評估。有關表格和檢核表可於社署網頁下載，相關網址已在信中提供。日後，社署會於每年三月向機構主管發出類似的信件。
	(c) 提醒機構謹慎地填寫自我評估清單 ² (見第 3.12 段)。	根據現行做法，如社署在審閱機構年度自我評估報告時發現服務量／服務成效標準達標水平有誤時，社署會向機構發出管理信件，要求個別機構的主管必須審慎檢視其自我評估機制，並採取適當行動，以確保機構作出妥善和準確的匯報。 社署如在服務表現探訪期間發現機構服務量／服務成效標準的統計報表計算有誤時，社署會要求機構檢討其質素審查機制。 由於(b)及(c)項建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
審計署報告書第 3.17 段	審計署建議社會福利署署長應鼓勵機構因應制訂審查計劃、進行突擊審查及跟進未達標個案的需要，設立內部服務審查機制。	社署計劃於 2018 年第四季為機構舉行簡介會，鼓勵它們因應本身情況，設立內部服務審查機制，以加強內部控制及監察服務表現。 社署會在簡介會後向所有機構發出管理信件，以涵蓋審計署和政府帳目委員會的建議。

¹ 審計署署長第 69 號報告書採用「自我評估清單」為“Self-assessment Checklist (for 16 Service Quality Standards)”的中文譯名，有別於社署採用的譯名「自我評估檢核表」。

² 見上文註腳 1。

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 4 部分：社會福利署對服務的監察		
審計署報告書第 4.4 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a)	密切監察機構轄下在提供服務方面持續表現欠佳(例如連續數年服務表現欠佳)的單位；
	(b)	服務表現持續欠佳的單位如獲全額津助，則審慎檢討撥款理據是否充分；及
	(c)	適時採取行動，在有需要時根據《撥款手冊》的規定，處理單位服務表現持續欠佳的個案。
政府帳目委員會報告書第 95 段(第 57 頁)(社會福利署對服務的監察)(第 2 點-(a)項)	委員會強烈促請社署－	
	(a)	密切監察服務表現持續欠佳的單位，與它們一起制訂適當的跟進措施；
		就跨國領養服務而言，社署已於 2018 年 4 月與有關服務營辦機構檢討新修訂的服務量標準表現情況。社署會持續跟進營辦機構的服務表現及繼續留意跨國領養服務的新形勢，以制訂長遠的服務發展。 由於審計報告(a)至(c)項建議及政府帳目委員會的建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
審計署報告書第 4.24 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a)	查明提供嚴重殘疾人士家居照顧服務(家居照顧服務)和嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務(綜合支援服務)的表現為何明顯欠佳，並決定該兩項服務的未來路向；
		社署正繼續與各服務營辦機構合作，研究改善家居照顧服務及綜合支援服務表現欠佳的情況。除於 2017 年 11 月 24 日及 2018 年 2 月 22 日與各服務營辦機構舉行會議探討兩項服務表現欠佳的原因及改善方案外，社署亦在 2018 年 7 月 10 日的工作小組會議與各服務營辦機構進一步檢討現行服務量標準的適用性和適合性。由於此項改善方案與第 4.24(f)段計算津助有關，本署需較長時間與各服務營辦機構繼續合作以改善兩項服務的表現。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 就點算家居照顧服務和綜合支援服務個案，以便計入向社署匯報的個案量一事，與單位作出跟進及統一理解和做法；	社署已於 2017 年 11 月 24 日的會議上與兩項服務的服務營辦機構澄清有關個案量的計算。為確立明確的服務監察制度及維持服務提供的一致性，社署已草擬相關指引，並會與各服務營辦機構研究指引的可行性。
	(c) 提醒家居照顧服務和綜合支援服務的個案經理，盡量確保服務使用者獲提供所需支援服務；	社署已於 2017 年 11 月 24 日的會議上提醒兩項服務的服務營辦機構有關支援服務(包括個人照顧、復康訓練及護理服務)的重要性及對沒有支援服務需要的個案作定期檢討，以確定服務能滿足服務使用者的服務需要。為確立明確的服務監察制度及維持服務提供的一致性，社署已草擬相關指引並會與各服務營辦機構研究指引的可行性。
	(d) 就服務使用者退出服務，向單位提供更多指引；	社署已於 2017 年 11 月 24 日的會議上提醒兩項服務的服務營辦機構需適時將沒有服務需要的個案結束，或將有服務需要但由於實際原因需轉交個案與其他服務中心作適時跟進。為確立明確的服務監察制度及維持服務提供的一致性，社署已草擬相關指引並會與各服務營辦機構研究指引的可行性。
	(e) 採取措施，以處理服務使用者同時接受家居照顧服務和綜合支援服務的問題；及	社署已於 2017 年 11 月 24 日的會議上與兩項服務的服務營辦機構設立個案互檢機制，以免同一使用者重覆接受支援服務，社署已與各營辦機構取得共識，各單位需於申請人(即服務使用者、家人或照顧者)的同意及授權下，在他們申請服務的同時讓該單位的職員聯絡區內提供同類服務的單位，檢視以避免服務使用者同時接受其他單位提供的同類服務。另外，申請人亦需於申請表上聲明並未有使用同類服務。這項行政措施已於 2017 年 12 月開始實行。社署將密切檢視進行情況。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(f) 為求善用公帑，探討可否微調有關計算家居照顧服務單位和綜合支援服務單位所獲津助的現行安排。	社署已於 2017 年 11 月 24 日及 2018 年 2 月 22 日的會議上與兩項服務的服務營辦機構討論一些初部的改善方案，包括擴展服務範圍及津助的計算原則。社署會深入考慮有關方案。由於此項改善方案與第 4.24(a)段服務表現有關，社署需較長時間與各服務營辦機構繼續合作以改善津助的計算原則。
政府帳目委員會報告書第 95 段 (第 57 頁) (社會福利署對服務的監察) (第 2 點-(b) 項)	委員會強烈促請社署－ (b) 檢討家居照顧服務及綜合支援服務表現不達標的情況，以改善有關服務，尤其是支援服務的提供及安排病人退出服務的程序；	目前進展與上述審計署報告書第 4.24(a)至(f)段相同。
審計署報告書第 4.28 段	審計署建議社會福利署署長應妥為監察單位所提供服務的成效，以及加強有關工作，與單位訂定服務成效標準，並把該等標準加入相關《協議》。	社署已開始為新單位訂定服務成效標準，以及與現有單位在檢討《協議》時加入適當標準。截至 2018 年 6 月底，訂定服務成效標準的單位數目已增加了 64.1% (即由 482 升至 791)。與審計署報告書所列的數字相比，已訂定該等標準的單位數目佔單位總數的百分比亦由 17.9% 上升至 28.7%。 經服務表現監察委員會商討後，社署會在未來五年與相關機構進行磋商，與所有現有單位，包括有時限《協議》和不設時限《協議》的單位，在續訂或檢討《協議》時適當地加入該等標準。
政府帳目委員會報告書第 95 段 (第 57 頁) (社會福利署對服務的監察) (第 2 點-(c) 項)	委員會強烈促請社署－ (c) 與相關機構商討為所有現有單位訂立服務成效標準的時間表；及	目前進度與上述審計署報告書第 4.28 段相同。

段落編號	審計署的建議	目前進度
審計署報告書 第 4.32 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a) 決定單位 J 為六歲以下兒童和退休男士所提供的活動是否《協議》相關活動，並視乎需要採取補救行動；	經與單位 J 所屬機構了解，退休男士服務實則應名為「青少年與第三齡父親共融計劃」，其服務內容是透過不同活動，例如劇場、工作坊、展覽等，提供一個有效溝通平台予青少年與退休男士進行社交融合，增進彼此了解，並讓他們審視於家庭中的崗位和角色。基於其服務性質及內容符合兒童及青年中心《協議》所釐定的目標，故此其活動被確定為《協議》相關活動。 至於中心為六歲以下兒童舉辦的活動，由於有關幼兒既非兒童及青年中心《協議》所訂明的服務對象(6 至 24 歲)，亦不是中心服務使用者的家庭成員，故此其活動並不視為《協議》相關活動。然而，考慮到在政府帳目委員會就審計署署長第六十九號報告書進行公開聆訊時，有立法會議員提出社署應考慮單位 J 提供的服務之理念及合理性，作出彈性處理。鑑於單位 J 旨在以及早介入的手法為幼兒提供服務來回應社區需要，加上專責小組正就闡明《協議》／《協議》相關服務與其他非《協議》服務的成本分攤原則進行檢討，故社署會考慮酌情處理單位 J 為六歲以下兒童舉辦活動一事。
	(b) 提醒機構在進行視為《協議》相關但《協議》沒有訂明的活動前，應諮詢社署；	《撥款手冊》第 2.37 段已訂明整筆撥款和整筆撥款儲備是用以支付《協議》所訂服務或相關活動的營運開支。 當發現機構有不符規定的情況，社署會要求有關機構盡快糾正及作書面回覆。 《撥款手冊》第 4.9 段亦訂明機構的董事會和管理層有責任妥善地管控整筆撥款，同時確保整筆撥款的運用符合《協議》所訂明的要求和目標，為免誤會，機構應在舉辦活動前，及早就何謂「《協議》相關活動」諮詢社署。 社署已於 2018 年 3 月 21 日向機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」提醒機構以上規定。

段落編號	審計署的建議	目前進度
		由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(c) 與單位 S 所屬的機構溝通，探討如何妥善處理幼兒佔用緊急宿位超逾所訂期限的個案，因為可能會有其他幼兒需要緊急宿位；	單位 S 所屬的機構經與社署商討及檢視服務使用情況後，由 2017 年 12 月 1 日起，將緊急兒童住宿照顧服務的服務期限由六星期改為三個月，與其他同類型服務看齊；並確保會按既定的機制以處理延長緊急兒童住宿照顧服務的申請，包括要求轉介社工須事先取得督導人員的同意。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(d) 提醒單位 S 所屬的機構，需要規定機構轉介單位的社工為所有佔用緊急宿位的幼兒適時擬訂長遠的福利計劃；及	單位 S 所屬的機構已檢視現有安排，並就需要緊急兒童住宿照顧服務的個案，要求轉介社工必須獲得兒童父母的同意，和確切訂出具體的長遠福利計劃，以作申請／延長緊急兒童住宿照顧服務。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(e) 催促單位 S 所屬的機構盡早接收需要緊急宿位的個案，並就轉介單位的社工辦理入住程序訂定合理的時間表。	社署已與單位 S 所屬的機構檢視了緊急兒童住宿照顧服務的服務流程及所需時間。機構已採取措施，包括要求轉介社工在確認有宿位後的 14 個工作天內盡快完成所需的申請程序，以安排兒童入住。若轉介社工在指定時間內未能安排兒童入住，除非已作出延期要求並得到機構同意，有關申請會被取消。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
政府帳目委員會報告書第 95 段 (第 57 頁) (社會福利署對服務的監察) (第 2 點-(d) 項)	委員會強烈促請社署－ (d) 跟進審計署署長報告書揭示的其他違規個案。	就審計報告內表十六有關單位 J 多報了核心活動的總節數及核心活動的總出席人次事，機構解釋數據出錯主要是由於人為錯誤及將非服務對象的服務數據錯誤計算入內所致。 社署已提醒機構津助資源應只用於提供《協議》服務；在進行其視為《協議》相關但《協議》沒有訂明的活動前應諮詢社署，以確保服務資源用得其所；以及需加強內部覆核機制，以確保數據的準繩度。

段落編號	審計署的建議	目前進度
審計署報告書第 4.37 段	審計署建議社會福利署署長應考慮定期對不設時限《協議》的單位(特別是服務表現持續欠佳的單位)進行全面的服務表現檢討。	不論是有時限《協議》或不設時限《協議》，所有單位均受同一制度所監察，即所有單位均須提交根據服務量／服務成效標準衡量實際表現的季度統計報告、與服務量／服務成效標準議定水平比較所得差異的半年報告，以及針對年度總結報告所載的服務量／服務成效標準達標水平的年度自我評估報告，並且須接受服務表現探訪。 根據現行的監察制度，不論單位的《協議》是否設有時限，社署均會每年檢討所有單位是否達到服務量／服務成效標準。社署會按照審計報告第 4.48(h)段的建議，在年度總結報告中加入基本服務規定和服務質素標準後，服務表現年檢的涵蓋範圍將會擴大。 不論單位的《協議》是否設有時限，若確定單位的服務表現持續欠佳，社署會提交相關名單予服務表現監察委員會，供其密切監察和適時採取跟進行動。
審計署報告書第 4.48 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a) 密切監察特別探訪計劃的進度，以在預訂時間內完成該計劃；	特別探訪計劃為期五年(即 2016-17 年度至 2020-21 年度)，於 2016-17 年度及 2017-18 年度的特別探訪均已按時完成。 在餘下三個年度(即 2018-19 年度至 2020-21 年度)，社署將繼續密切監察計劃進度，確保餘下的特別探訪同樣在預定時間內完成。
	(b) 檢討根據特別探訪計劃進行探訪和進行評估／突擊探訪的方法(例如檢討是否需要由隨機抽選改為風險為本的探訪方法)，以確保探訪工作能有效率、有成效地進行；	社署已檢討在 2018-21 年度的監察周期內進行服務表現探訪的方法。除了在督導委員會較早前的會議上核准的特別一次性隨機抽選安排外，督導委員會亦於 2018 年 7 月 12 日的會議上通過引入風險為本的探訪方法。 社署在實施新安排前，已於 2018 年 9 月 26 日舉辦簡介會及於 2018 年 10 月 5 日發出管理信件，向所有機構簡介有關細節。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(c) 評估社署津貼科轄下負責進行服務表現探訪的小組的人手需要；	社署會在 2018-19 年度進行檢討，以確保在實施建議改善措施時，有充足人手進行服務表現探訪。
	(d) 採取改善措施，以盡量確保獲邀填寫問卷或進行面談的服務使用者並非由單位預先選定；	社署已制訂優化措施，主要由社署評估主任揀選服務使用者進行面談或填寫問卷。有關措施已在 2018 年 7 月 12 日的督導委員會會議上獲得通過。 社署在實施新安排前，已於 2018 年 9 月 26 日舉辦簡介會及於 2018 年 10 月 5 日發出管理信件，向所有機構簡介有關細節。
	(e) 採取改善措施，以確保津貼科負責進行服務表現探訪的人員自行揀選單位的審查樣本；	社署已為揀選審查樣本的安排制訂優化措施，並在 2018 年 7 月 12 日的督導委員會會議上獲得通過。 社署在實施新安排前，已於 2018 年 9 月 26 日舉辦簡介會及於 2018 年 10 月 5 日發出管理信件，向所有機構簡介有關細節。
	(f) 提醒機構修正在服務表現探訪中得悉的不當情況；	根據現行監察機制，如在服務表現探訪期間發現有不符合基本服務規定或服務質素標準的情況，社署評估主任便會即場發出「改善事項記錄」，並要求機構在四個星期內提交行動計劃以作修正。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(g) 考慮把有關基本服務規定和服務質素標準的不準確自我評估加入向單位發出的管理信件；	社署會在制訂跟進工作／改善措施後，為機構舉辦簡介會，闡述審計署及政府帳目委員會的建議，並會在簡介會後向機構發出管理信件，涵蓋有關建議。 簡介會後，社署會在 2019-20 年度開始，把有關基本服務規定和服務質素標準的不準確自我評估，加入向單位發出的管理信件內。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(h) 考慮擴大服務表現年檢的涵蓋範圍(例如包括基本服務規定和服務質素標準的達標水平)；及	社署已在 2017-18 年度的周期開始時，在年度總結報告中加入基本服務規定和服務質素標準的表現。報告亦會改稱為「基本服務規定／服務質素標準／服務量標準／服務成效標準表現總結報告」。
		此做法在 2017-18 年度的周期後會繼續執行。
	(i) 採取措施，以確保社署首長級人員定期獲悉機構符合基本服務規定、服務質素標準、服務量標準及服務成效標準的情況。	社署已於 2018 年 1 月上載 2016-17 年度的服務量標準／服務成效標準總結報告至社署內聯網，供首長級人員參閱。
		經優化的「基本服務規定／服務質素標準／服務量標準／服務成效標準表現總結報告」(在第 4.48(h)段提及)亦會在其後每年的一月份上載至社署內聯網，供首長級人員參閱。

第 5 部分：管治及管理事宜

審計署報告書第 5.11 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a)	提醒機構就推行《執行指引》的進度提供準確資料，並依時提交自我評估報告 ³ ；
	(b)	考慮查核機構推行第一組指引的情況；
		社署已於 2018 年 9 月舉行《執行指引》的分享會，提醒機構提供準確資料，並依時提交自我評估清單。
		社署每年九月份均以電郵形式提示機構按照《執行指引》的要求，提供準確資料以填報自我評估清單，以檢視機構推行《執行指引》的情況。
		由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
		為加強監察機構確實執行第一組別指引，社署於 2018 年 1 至 3 月以試驗計劃形式進行實地評估，查閱機構的執行記錄，計劃共有九間機構以抽樣形式參與，結果顯示所有被抽選的機構皆能夠執行第一組指引的要求。
		社署亦會要求機構於第一組指引的自我評

³ 審計署署長第 69 號報告書採用「自我評估報告」為“(The Best Practice Manual) Self-assessment Checklist”的中文譯名，有別於社署採用的譯名「自我評估清單」。

段落編號	審計署的建議	目前進度
		估清單上列明推行有關準則及程序的資料，以便準確匯報狀況，例如董事會會議日期、向持份者發放信息的日期和方式等。社署會透過機構提交的自我評估清單，查核機構推行《執行指引》的情況。
	(c) 加強向機構推廣第二組指引，以爭取機構對推行第二組指引給予更大支持；及	社署已於 2018 年 9 月舉行《執行指引》的分享會，並邀請機構分享推行第二組指引的經驗及優良管理方法，以鼓勵機構採納良好做法及加強向機構推廣第二組指引。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
	(d) 加強有關工作，促使機構管職雙方議定《執行指引》內四個人力資源管理有關的項目。	社署已透過《執行指引》執行細節工作小組(工作小組)(於 2017 年 12 月 12 日及 2018 年 5 月 31 日的會議)，及督導委員會(於 2018 年 7 月 12 日的會議)，與機構管職雙方議定《執行指引》內三個與人力資源管理有關的項目。 社署會繼續透過工作小組促使機構管職雙方議定餘下最後一個有關薪酬福利的項目。
審計署報告書第 5.22 段	審計署建議社會福利署署長應加倍努力，鼓勵機構採用效率促進組《受資助機構企業管治指引》(《管治指引》)所載的良好做法。	社署已於 2018 年 9 月舉行《執行指引》分享會，鼓勵機構採用效率促進辦公室(前效率促進組)《受資助機構企業管治指引》(《管治指引》)所載的良好做法。 《管治指引》現時已經上載於社署網頁，並列於《撥款手冊》第五章－優良管理方法第 5.2 段(附件 12)內鼓勵機構參閱。 由於有關建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
政府帳目委員會報告書第 95 段(第 58 頁)(企業管治及問責)(第 2 點)	委員會強烈促請社署與仍在推行第一組指引項目的機構作出跟進，加強推廣第二組指引，並探討強制要求機構遵從《受資助機構企業管治指引》所載的良好做法的可行性，以改善這些機構的管治和提高問責。	社署將要求機構於《執行指引》第一組項目的自我評估清單上列明推行有關準則及程序的資料，以便準確匯報狀況，例如董事會會議日期、向持份者發放信息的日期和方式等。社署會透過機構提交的自我評估清單，跟進機構推行《執行指引》的情況。

段落編號	審計署的建議	目前進度
		社署已於 2018 年 9 月舉行《執行指引》的分享會，並邀請機構分享推行第二組指引的經驗及優良管理方法，以鼓勵機構採納良好做法及加強向機構推廣第二組指引。 社署亦已鼓勵機構採用《管治指引》所載的良好做法，以及探討強制要求機構遵從《管治指引》所載的良好做法的可行性，以改善這些機構的管治和提高問責。
審計署報告書第 5.31 段	審計署建議社會福利署署長應－	
	(a) 提醒接受整筆撥款津助的機構監察其員工流失率，並採取措施處理員工流失率高企的問題；	社署會透過適當渠道提醒機構監察其員工離職率，同時社署會因應專責小組在審視員工離職率情況後的建議作出跟進。 社署已於 2018 年 3 月 21 日向機構發出「2018-19 年度社會福利資助的通知信」提醒機構以上問題，並採取措施處理。 優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇包括審視員工流失率和職位出缺情況。專責小組將會在未來的業界諮詢會及聚焦小組聆聽及收集各持份者的意見，並會在以後的會議作詳細審視。預計有關的檢討可在 2020 年中完成。
	(b) 提醒接受整筆撥款津助的機構檢討其薪級表和薪酬架構，並就薪酬事宜提高透明度及加強與員工的溝通；	社署已透過工作小組(於 2017 年 12 月 12 日及 2018 年 5 月 31 日的會議)，及督導委員會(於 2018 年 7 月 12 日的會議)，與機構管職雙方議定《執行指引》內三個與人力資源管理有關的項目。 社署會繼續透過工作小組促使機構管職雙方議定餘下最後一個有關薪酬福利的項目。 《執行指引》新增三個項目已於 2018 年 10 月開始推行。在「披露薪酬政策」方面，《執行指引》鼓勵機構在執行披露薪酬政策事宜應提高透明度及加強與員工的溝通。

段落編號	審計署的建議		目前進度
			優化整筆撥款津助制度檢討的其中一項檢討範疇為薪酬架構。專責小組將會在未來的業界諮詢會及聚焦小組聆聽及收集各持份者的意見，並會在以後的會議作詳細審視。預計有關的檢討可在 2020 年中完成。
	(c)	向機構公布與離開機構的員工進行離職會面的良好做法，使機構更能了解員工的顧慮；及	社署會透過適當渠道鼓勵機構採納良好管理方法，包括為離職員工進行離職面談。 優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇中包括審視員工離職率。專責小組將會在未來業界諮詢會及聚焦小組聆聽及收集各持份者的意見，並會在以後的會議作詳細審視。預計有關的檢討可在 2020 年中完成。
	(d)	加強有關工作，促使機構管職雙方議定《執行指引》內四個人力資源管理有關的項目。(另見第 5.11(d)段)	目前進度與上述審計署報告書第 5.11(d)段相同。
政府帳目委員會報告書第 95 段 (第 59-60 頁) (員工流失率高企的問題) (第 2 點)	委員會強烈促請社署更積極帶頭解決機構員工流失的問題，包括－		
	(a)	定期整理機構提供的相關數據，鼓勵機構推行與將離職的員工進行離職會面的良好做法，以便能更好掌握問題的重要性的根本成因；	社署會透過適當渠道鼓勵機構採納良好管理方法，包括為離職員工進行離職面談。 根據社會工作人力需求系統 2017 年報告書，「非政府機構」 ⁴ 的社會工作職位離職率及流失率分別為 15.6% 和 3.6%，與該系統 2016 年報告書有關數字，即 15.8% 和 3.2% 相若。 優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇包括審視員工離職率。專責小組將會在未來的業界諮詢會及聚焦小組聆聽及收集各持份者的意見，並會在以後的會議作詳細審視。預計有關的檢討可在 2020 年中完成。

⁴ 在社會工作人力需求系統中，「非政府機構」包括所有受資助及自負盈虧的社福機構、其他有僱用社工人員的主要機構例如私營安老院、私營殘疾人士院舍、醫院管理局轄下醫院、小學、獲教育局資助的特殊學校，以及獲民政事務局資助的服務單位。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 檢討社福人員的薪金架構和薪級表，確保其薪酬福利具有競爭力，足以吸引、認可及挽留人才，以及採取措施，收窄不同機構之間以及與政府的相同職級或職位的薪酬差距；及 (c) 鼓勵機構維持穩定有效的工作環境，並就薪酬相關事宜與員工加強溝通；	社署一直密切留意社福人員的薪金架構和薪級表，確保其薪酬福利具有競爭力。 因應社福業界在招聘及挽留前線照顧工作人員的困難，社署自 2018-19 年度起，為受資助福利服務單位提供額外資源，加強其薪酬福利以保持競爭力。 優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇包括檢視人手編制及撥款基準，以及薪酬架構。專責小組將會在未來的業界諮詢會及聚焦小組聆聽及收集各持份者的意見，並會在以後的會議作詳細審視。預計有關的檢討可在 2020 年中完成。 社署已透過工作小組(於 2017 年 12 月 12 日及 2018 年 5 月 31 日的會議)，及督導委員會(於 2018 年 7 月 12 日的會議)，與機構管職雙方議定《執行指引》內三個與人力資源管理有關的項目。 社署會繼續透過工作小組促使機構管職雙方議定餘下最後一個有關薪酬福利的項目。 《執行指引》新增三個項目已於 2018 年 10 月開始推行。在「披露薪酬政策」方面，《執行指引》鼓勵機構在執行披露薪酬政策事宜應提高透明度及加強與員工的溝通。
第 6 部分：檢討整筆撥款津助制度		
審計署報告書第 6.14 段	審計署建議社會福利署署長應－ (a) 為協助日後進行精算研究或相關研究，向所有已進行研究的機構取得意見，並向各間機構公布該等意見；及	待機構的精算研究及相關研究項目完成，社署會向所有已進行研究的機構取得意見，並將有關的資訊上載社署網站，供業界參考。 第一批完成精算研究及相關研究項目的機構已在 2018 年 7 月完成，預算最後一批在 2020 年 5 月完成。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 採取措施，令整筆撥款獨立處理投訴委員會在處理投訴時，在管理潛在利益衝突方面得以改善。	社署已於 2017 年 9 月 20 日舉行的第 33 次整筆撥款獨立處理投訴委員會(委員會)會議上，向委員重申有關「一層申報利益制度」的指引，包括委員需要申報利益的範圍、時間和方法等。委員會秘書處已將委員會會議中處理申報利益的詳情記錄於會議記錄中，包括委員會主席處理委員申報利益的有關決定和自第 33 次委員會會議開始實施的有關安排。
政府帳目委員會報告書第 95 段(第 60 頁)(需要更妥善管理整筆撥款獨立處理投訴委員會的潛在利益衝突)(第 3 點)	委員會強烈促請社署採取措施，加強投訴處理委員會委員的利益申報；提醒主席須就委員的利益申報作出決定，並在會議紀錄內妥為記錄所有這些決定；	另外，委員會秘書處在每次委員會會議前會核對各委員會提供利益申報的記錄和將會於委員會會議上討論的事項，並在為委員會主席準備的「會議簡要」當中顯示各委員可能在會議上出現利益衝突的會議事項，以便委員會主席在會議中能適時和準確地作出決定和安排。 委員會秘書處亦會在每次開會前向各委員寄發申報潛在利益衝突的表格，當中包括委員曾申報的資料，以便委員核對和填寫。 社署日後會繼續協助委員會管理申報利益的情況，並會每年向委員重申有關指引的內容及提供指引副本供委員參考。 由於審計報告(b)項建議及政府帳目委員會的建議已經落實，並會持續推行，我們建議下一份進度報告可刪除此部分。
審計署報告書第 6.19 段	審計署建議社會福利署署長就改善整筆撥款津助制度進行檢討時，考慮本審計報告內的審查結果及建議。	專責小組在確立檢討範疇時已考慮審計報告內的審查結果及建議。專責小組會在檢討過程中繼續考慮相關建議。
政府帳目委員會報告書第 95 段(第 61 頁)(整筆撥款津助制度的未來路向)(第 2 點)	建議工作小組在進行檢討時應考慮以下各項－ (a) 讓不同持份者(包括前線員工及服務使用者)參與其中，並就如何改善津助制度徵詢他們的意見；	專責小組成員涵蓋不同持份者，包括前線員工及服務使用者的代表。 專責小組會在檢討的過程中舉行業界諮詢會及聚焦小組，以及由社署聘請的顧問公司提供協助，收集不同持份者(包括前線員工及服務使用者)的意見。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 除了整理量化結果，也應整理有關如何改善服務質素的質化回應和意見；	社署一直透過「服務表現監察制度」監管受資助單位的服務表現，確保有關服務符合社署與受資助的機構共同制訂的《協議》的規定。有關服務質素標準共有 16 項，訂明了服務單位在管理及提供服務方面應具備的質素水平；亦透過訂立服務成效標準衡量個別服務的成效。 優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇包括檢討《協議》的機制及機構服務表現評估的機制。專責小組會以問卷、業界諮詢會及聚焦小組形式收集量化的數據和質化回應，以考慮如何改善服務質素。
	(c) 檢討機構的儲備運用，並在盡量善用津助資源，與讓機構自主靈活地調配資源之間，取得適當平衡，以回應現今社會的需要；	《撥款手冊》第 2.14 段訂明，在《協議》範疇內，機構可靈活調配整筆撥款的款項(但不包括公積金部分)以作員工及其他運作的開支。優化整筆撥款津助制度檢討其中一項檢討範疇包括審視及闡明《協議》相關活動的評估準則，以便讓機構參考並從而適當地靈活調配津助資源來回應現今社會的需要。
	(d) 為《協議》規定服務及非《協議》規定服務的開支分攤，制訂一套公平、有效和實用的開支分攤準則；	優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇包括審視《協議》相關活動的評估準則，以及闡明《協議》／《協議》相關服務和其他非《協議》服務的成本分攤原則，供機構參考。
	(e) 制訂措施，以改善對服務的監察；提高透明度和問責性，以便社署及公眾進行監察；推廣實施《執行指引》及其他有用的企業管治指引；	優化整筆撥款津助制度檢討的其中一項檢討範疇包括檢討機構的透明度和對公眾負責。 另外，社署已於 2018 年 9 月舉行分享會，向機構推廣實施《執行指引》及其他有用的企業管治指引。
	(f) 制訂設有清晰薪酬構架的員工薪酬政策、檢討不同職級的薪級表，以及就薪酬相關事宜建立與員工溝通的渠道；	優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇包括檢視社福界的薪酬政策及薪級表(包括考慮員工的工作經驗、起薪點、薪酬調整、合約安排等政策)，以及探討如何加強機構管理層與員工之間的溝通。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(g) 密切注視社福界的人手流失問題，並制訂長遠人力規劃，以確保業界的可持續發展；及	優化整筆撥款津助制度檢討的檢討範疇包括審視員工離職率和職位出缺情況，及研究所需的改善措施，以制訂長遠人力規劃，並確保業界的可持續發展。
	(h) 在推展檢討時考慮委員會和審計署的審查結果及所提建議。	專責小組在確立檢討範疇時已考慮審計報告及政府帳目委員會報告書內的審查結果及建議。專責小組會在檢討過程中繼續考慮相關建議。

**針對不良營商手法、不安全貨品，以及貨品重量和度量不足
的情況為消費者提供保障
落實審計署建議的進度**

段落 編號	審計署的建議	目前進度
第 2 部分：針對不良營商手法的執法工作		
《2012 年修訂條例》的實施情況		
2.15	審計署建議海關關長和通訊事務總監應因應本審計報告書的審查結果，在諮詢商務及經濟發展局局長後，全面檢討經修訂的《商品說明條例》的執法事宜，以期汲取經驗，供日後借鑑。	香港海關(海關)及通訊事務管理局辦公室(通訊辦)已分別因應審計報告書的審查結果，在諮詢商務及經濟發展局後，就《商品說明條例》的執法事宜進行全面檢討。 海關已就《商品說明條例》的執法事宜的各範疇進行檢討，包括情報處理、投訴、個案轉介、執法行動、向商戶作合規推廣，以及消費者教育。該檢討已提出各種措施，以進一步加強執法成效，例如改善現行的執法模式，相關組織結構，工作機制及人力資源，以確保有效執行《商品說明條例》中的公平營商條文。海關會落實檢討中提出的改善措施。 通訊辦繼 2015 及 2016 年所作的檢討，已進一步全面檢討經修訂的《商品說明條例》的執法工作。經檢討後，通訊辦將－ (a) 繼續在適當情況下使用《商品說明條例》所賦予的調查權力和執法工具，並繼續適時發出勸諭信，敦促電訊和廣播營辦商改善其營業行為，以保障消費者的權益；以及 (b) 加強(i)消費者教育及宣傳活動，讓消費者加深認識《商品說明條例》公平營商條文的涵蓋範圍和在投訴後協助通訊辦進行相關調查工作的重要性；以及(ii)與消委會的溝通，以期找出潛在的系統性不良營商手法，令通訊辦可及早採取所需行動，遏止有關問題(詳情請參閱有關第 4.43 及 2.17 段的回應)。

段落編號	審計署的建議	目前進度
		由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
2.16	審計署也建議海關關長應與消委會合作，以確保適時完成提升電腦系統界面的工作，以便轉介個案。	提升海關與消委會之間的電腦系統界面的工作預期將於 2018 年 10 月完成，以便海關與消委會利用系統轉介個案。
2.17	審計署建議消委會和通訊事務總監應檢討是否有需要－ (a) 定期互通關於電訊和廣播服務的不良營商手法資訊；及 (b) 提升電腦系統以便轉介個案和交流資訊。	消委會及通訊辦在 2018 年 6 月同意設立機制，定期通報關於電訊和廣播服務的不良營商手法資訊。由於現時消委會經由電腦系統向海關通報的不良營商手法資訊中，只有很少數關乎電訊和廣播服務(平均每月 35 宗或佔所通報的不良營商手法資訊涉及的個案總數約 10%)，若通訊辦要設置電腦系統與消委會和海關之間的現有電腦系統界面連接以通報不良營商手法資訊，並不符合成本效益。通訊辦與消委會已同意由 2018 年 9 月開始每月透過電郵，以有密碼保護的文件通報關於電訊和廣播服務的不良營商手法資訊。 至於消委會向通訊辦正式轉介投訴個案方面，鑑於所涉的個案數目更少(平均每月少於三宗)，通訊辦和消委會已同意維持現行做法，以信函形式轉介個案。 由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
香港海關的執法工作		
2.36	審計署建議海關關長應－ <u>版權及商標調查科的執法工作</u> (a) 採取措施，以改善版權及商標調查科的調查工作，包括－	

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(i) 加強監管，確保有關人員遵守規定，在既定標準時限內展開調查投訴個案的工作； (ii) 考慮訂立聯絡投訴人(特別是短期旅客)的標準時限，要求調查人員在該時限內聯絡投訴人，以便蒐集證據； (iii) 加強監督查核工作，確保有關人員按照工作手冊的規定監察調查進展和實地工作，並提醒監督人員就查核工作保留充足的證據； (iv) 確保有關人員在標準時限內向情報科匯報調查結果和已結束個案的資料；及 (v) 確保有關人員按標準時限向律政司提交檔案，以徵詢律政司對採取檢控行動或施加其他制裁的意見； <u>商品說明調查科的執法工作</u> (b) 採取措施，以改善處理投訴的安排，包括－ (i) 加強在個案分類時查核投訴的性質，確保訂定恰當的先後次序，並在管制人員報告或相關工作手冊所訂時限內採取行動；及	海關已提醒調查人員在標準時限內展開投訴個案的調查工作，並已自 2018 年 5 月起發出指引，要求監督人員核實每月報告表現的資料，確保準確無誤。 自 2018 年 5 月起，海關已實行標準時限，規定課別主管在收到投訴後的七個工作天內聯絡投訴人，而涉及特殊情況(例如因某一商戶突然結業而出現大量投訴)則除外。 自 2018 年 5 月起，海關已加強現行機制，訂明前線監督人員進行查核的次數，以加強監察調查進展和實地工作，並提醒監督人員就查核工作保留充足及適當的記錄。 海關已提醒人員密切監察結束個案檔案的進度，並向情報科匯報調查結果和已結束個案的資料。海關亦會安排適時結束個案檔案。 海關已提醒人員恪守在檢控時限屆滿三個月前向律政司提交檔案以徵詢法律意見的規定。如遇上較複雜的個案而調查需時，相關人員應預先通知律政司，以便雙方就該等個案徵詢法律意見的時限達成共識。 海關已於 2018 年 6 月就緊急和優先投訴的定義優化指引，改善轉介投訴的工作流程，以及加強監察管制人員報告內服務表現的匯報。海關並已提醒人員須確保個案準確分類和遵守展開調查的標準時限。

段落編號	審計署的建議	目前進度									
	(ii) 提醒有關人員在個案分類和分派過程中，迅速行事； (c) 加強查核在管制人員報告內匯報的服務表現達標情況的佐證記錄；及 (d) 採取措施，以確保商品說明調查科適時完成調查工作。有關措施包括－ (i) 加強監察調查進度，包括利用電腦系統製備異常情況常報告，提醒管理層注意調查延誤的個案；及 (ii) 提醒調查人員進行調查時務須迅速行事，並就每個階段的工作備存充分的記錄，包括記錄工作耗時較長的原因。	海關已提醒相關人員須確保個案準確分類和遵守個案分派過程的標準時限。 海關已於 2018 年 6 月就緊急和優先投訴的定義優化指引，改善轉介投訴的工作流程，以及加強監察管制人員報告內服務表現的匯報。監督人員會核實匯報服務表現的資料，確保準確無誤。 自 2018 年 6 月起，海關已利用電腦系統編製異常情況報告，以監察延誤調查個案的進度。 海關已提醒調查人員進行調查時務須迅速行事，並就需較長時間調查的個案提供理據並備存記錄。 由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。									
通訊事務管理局辦公室的執法工作											
2.43	審計署建議通訊事務總監應考慮就經修訂的《商品說明條例》的執法工作頒布衡量服務表現準則。	通訊辦決定公布以下服務承諾－ <table border="1" data-bbox="834 1487 1433 2047"> <tr> <th colspan="3" data-bbox="834 1487 1046 1630">處理有關廣播和電訊服務持牌人涉嫌違反《商品說明條例》(第 362 章)的公平營商條文的投訴</th></tr> <tr> <th data-bbox="834 1630 1046 1800"></th><th data-bbox="1046 1630 1241 1800">標準處理時間</th><th data-bbox="1241 1630 1433 1800">服務表現目標(達到服務標準的百分率(%))</th></tr> <tr> <td data-bbox="834 1800 1046 2047">如未能提供個案結果，向投訴人發出個案處理進度通知</td><td data-bbox="1046 1800 1241 2047">在確認接獲投訴後的三個月內</td><td data-bbox="1241 1800 1433 2047">90%</td></tr> </table>	處理有關廣播和電訊服務持牌人涉嫌違反《商品說明條例》(第 362 章)的公平營商條文的投訴				標準處理時間	服務表現目標(達到服務標準的百分率(%))	如未能提供個案結果，向投訴人發出個案處理進度通知	在確認接獲投訴後的三個月內	90%
處理有關廣播和電訊服務持牌人涉嫌違反《商品說明條例》(第 362 章)的公平營商條文的投訴											
	標準處理時間	服務表現目標(達到服務標準的百分率(%))									
如未能提供個案結果，向投訴人發出個案處理進度通知	在確認接獲投訴後的三個月內	90%									

段落編號	審計署的建議	目前進度
		由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
第 3 部分：針對貨品不安全及重量和度量不足情況的執法工作		
可予改善之處		
3.24	審計署建議海關關長應－ <u>根據《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》進行的抽查</u> (a) 採取措施，提高根據《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》進行的抽查的成效，使其更有效偵查銷售不安全貨品及其他違例情況，有關措施包括－ (i) 探究抽查時未能找到目標產品的個案比率持續偏高的原因(尤其是針對普通種類產品的個案)，以找出可予改善之處； (ii) 提供最新的情報以助揀選目標店鋪進行抽查； (iii) 增加對網上銷售貨品的抽查次數；及	海關已探究抽查時未能找到目標產品的個案比率持續偏高的原因。主要原因是：抽查是因應產品在海外被回收而進行，但該產品在香港沒有供應；目標產品已售罄或店鋪只有少量存貨導致樣本不足。自 2018 年 3 月起，海關已在季度工作計劃內提供更清晰的指示，讓前線人員在目標店鋪購買類似產品或在附近店鋪尋找目標產品，以增加找到目標產品的機會。 海關已提醒人員適時向情報科提供最新資料，以便擬備公司／產品清單。若發現目標店鋪已空置或結業，有關人員應在到訪店鋪後的三個工作天內向情報科報告。 海關已指示人員增加在網上進行資料搜集的次數，亦指示監督人員揀選高風險產品進行抽查。自 2018 年 3 月起，海關已增加網上抽查和試購產品的次數。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(iv) 加強在管制站的監察； <u>根據《度量衡條例》進行的抽查</u> (b) 採取措施，提高根據《度量衡條例》進行的抽查的成效，使其更有效偵查銷售重量不足貨品情況和其他違例情況，有關措施包括－ (i) 探究偵測率下跌的原因，以找出可予改善之處； (ii) 考慮以試購方式進行更多抽查； (iii) 訂明目標商品與非目標商品的抽查次數須與其風險水平相稱；及 (iv) 確保指導抽查方向的季度工作計劃在展開抽查前獲得批准；	自 2018 年 5 月起，海關已加強在管制站就玩具、兒童產品及消費品進行突擊檢查。海關亦已實施機制，透過由情報科發出情報警示，發放高風險產品的資訊，藉以提升偵查能力。 海關已探究偵測率下跌的原因。原因是：商戶對《度量衡條例》的規定有更多認知和了解；以及街市的管理處主動採取措施，督促租戶守法。海關透過推行加強的執法措施，例如把適當的目標商品納入季度工作計劃以及在抽查期間進行更多試購，使 2018 年上半年的偵測率有所上升。海關會繼續監察情況，並定期檢視偵測率。 自 2018 年 3 月起，海關已在季度工作計劃內訂明進行試購與檢查器具的比例。海關現時已進行更多試購方式的抽查，以改善偵測率。 自 2018 年 3 月起，海關已在季度工作計劃內訂明與目標商品及非目標商品風險水平相稱的抽查次數。 自 2018 年 3 月起，海關已修改指引，確保指導抽查方向的季度工作計劃在展開抽查前獲得批准。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	<u>調查工作</u> (c) 採取措施，以改善處理投訴的安排，包括－ (i) 加強在個案分類時查核投訴的性質，確保訂定恰當的處理先後次序，並在管制人員報告或相關工作手冊所訂時限內採取行動；及 (ii) 提醒有關人員在處理投訴和為投訴分類時迅速行事； (d) 加強查核在管制人員報告內匯報的服務表現達標情況的佐證記錄； (e) 更適時完成為保障消費者而對銷售不安全或重量不足貨品進行的調查工作，包括－ (i) 加強監察調查進度，包括利用電腦系統製備異常情況報告，讓管理人員注意延遲的調查個案並採取行動；及 (ii) 提醒人員進行調查時務須迅速行事，並就每個階段的工作備存充分的記錄，包括記錄工作耗時較長的原因；及	自 2018 年 6 月起，海關已就緊急和優先投訴的定義優化指引、改善《消費品安全條例》、《玩具及兒童產品安全條例》和《度量衡條例》下轉介投訴的工作流程，以及加強監察管制人員報告內服務表現的匯報。海關亦已提醒人員須確保個案準確分類和遵守展開調查的標準時限。 海關已提醒相關人員確保投訴個案準確分類和遵守個案分派過程的標準時限。 自 2018 年 6 月起，海關已就緊急和優先投訴的定義優化指引、改善《消費品安全條例》、《玩具及兒童產品安全條例》和《度量衡條例》下轉介投訴的工作流程，以及加強監察管制人員報告內服務表現的匯報。監督人員會核實匯報服務表現的資料，確保準確無誤。 自 2018 年 6 月起，海關已利用電腦系統編製異常情況報告，以監察延遲的調查個案的進度。 海關已提醒調查人員進行調查時務須迅速行事，並就需較長時間調查的個案提供理據並備存記錄。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(f) 檢討有關以發出警告代替檢控的執法指引，研究是否有任何用語(例如“相同產品類別”)須予澄清，以確保採取適當的制裁，遏止類似罪行再度出現。	海關已檢視相關指引，並訂定“相同產品類別”的定義。在這方面，海關已對各種消費品，玩具及兒童產品作出一定數目的產品分類，以確保採取適當的制裁。該定義由 2018 年 10 月開始採用。 由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
第 4 部分：其他保障消費的措施		
消費者委員會調停消費者的糾紛		
4.14	審計署建議消委會應－ (a) 就兩項處理消費者的投訴服務表現目標，加強查核達標情況是否準確，才向商務及經濟發展局提交資料，以納入其管制人員報告； (b) 考慮把兩項處理消費者的投訴服務表現目標的水平提高，確保所訂目標仍有效激勵員工提升表現； (c) 提升投訴個案管理系統的功能，使系統可以更妥善地自動向未有回應通知信的商戶發出催辦信，確保符合運作手冊所載規定； (d) 因應審計署在第 4.10 段所提意見，就如何跟進投訴向員工提供更多指引；及	消委會將提升其投訴個案管理系統的功能，使兩項處理消費者投訴的服務表現目標達標情況的匯報更加準確。消委會的目標是於 2018 年第四季度完成有關改善工作。 消委會已搜集該兩項處理消費者投訴的服務表現目標的相關數據，並會因應現有人手分配情況進行研究，從而訂定兩項服務表現目標的合適幅度。消委會的目標是於 2018 年第四季度完成這工作。 投訴個案管理系統的功能將會提升，使系統可以適當地自動發出催辦信。消委會的目標是於 2018 年第四季度完成有關改善工作。 消委會已於 2018 年 4 月修訂其運作手冊，加入有關跟進投訴的員工指引，包括處理無回應個案的方式，個案負責人員全面遵守所有投訴處理程序的責任；監督人員有責任查核個案開啟後三個月仍未作結的個案，從而向相關個案負責人員提供適時建議或協助，以及處理陷入僵局的個案的方式。消委會亦已透過內部會議及與個別同事會面向員工作出指導。由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(e) 加快行動，以解決／結束久未完成的投訴個案(例如第 4.12(e)段提及者)，並加緊監察有關工作，確保適時處理投訴個案。	該等未完成的投訴個案已全部獲處理或結束。消委會亦已修訂消委會投訴及諮詢部的運作手冊，以加入防止不當延誤及加強個案監察的條文。由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
消費者委員會公開點名譴責不良商戶		
4.24	審計署建議消委會應－ (a) 提升投訴個案管理系統的分析能力，以便識別嚴重和屢犯不改的不良營商手法個案，俾能採取跟進行動；及 (b) 訂立指引，以監察商戶改善服務。	消委會已就提升投訴個案管理系統的分析能力的範圍和要求展開研究。 自 2018 年 4 月起，消委會已實行監察商戶改善服務的指引。由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
通訊事務管理局辦公室推行的解決顧客投訴計劃		
4.30	審計署建議通訊事務總監應－ (a) 加倍努力，提高解決顧客投訴計劃(計劃) ⁵ 的使用量；及	通訊辦除持續定期舉辦涵蓋計劃的消費者教育活動外，亦已由 2018 年 7 月起舉辦為期 12 個月的特定宣傳活動，透過社交媒體、互聯網搜尋器、派發宣傳單張和張貼海報推廣計劃。 為提高計劃的使用量，通訊辦亦與香港通訊業聯會達成協議，下調計劃的服務費，並放寬申請計劃的其中一項受理準則，詳情如下－ (i) 將向顧客收取的服務費由 100 元下調至 50 元，而向計劃成員收取的服務費則由 200 元下調至 100 元；以及

⁵ 計劃是由電訊業界所設立的調解計劃，旨在協助電訊商與其客戶解決一些已陷入僵局的計帳爭議。計劃提供的調解服務會由曾受訓的獨立調解員處理。調解員會以會面或電話的方式，了解顧客與電訊商的爭議點、理據及訴求，協助雙方商議並擬訂解決方案，從而就解決全部或部分爭議達成協議。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 考慮為解決顧客投訴計劃調解服務的成功率和使用者的滿意程度這兩項服務表現訂立更高的目標。	(ii) 放寬顧客向計劃成員提出投訴的時間限制，由須在引致投訴的事件發生後 12 個月內提出，延長至在 18 個月內。 通訊辦會在實施以上措施後，適時評估措施的成效，以檢討計劃的撥款事宜。 通訊辦與香港通訊業聯會已達成協議，(i)將調解服務成功率(獲解決個案的百分率)的服務表現目標由 30%調高至 80%；以及(ii)將使用者滿意程度的服務表現目標由 3 分調高至 4 分(最高為 5 分)。 由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
消費者教育和宣傳		
4.42	審計署建議消委會應繼續推展《選擇》月刊的改革計劃。	在得到政府撥款後，消委會已於 2018 年 4 月展開《選擇》月刊的改革計劃。 由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。
4.43	審計署也建議海關關長應與通訊事務總監合力審視無法追查的《商品說明條例》相關投訴個案的常見問題，務求制訂特定的消費者教育／宣傳計劃，以解決這些問題。	通訊辦與海關已審視許多投訴無法追查的常見原因，包括投訴人未能提供相關資料、他們拒絕協助調查、撤銷投訴，或投訴不屬《商品說明條例》的涵蓋範圍。 為使消費者加深認識《商品說明條例》的涵蓋範圍和在投訴後協助海關及通訊辦進行相關調查工作的重要性，海關及通訊辦會透過持續舉辦的消費者教育活動、通訊辦有關《商品說明條例》的網頁及《商品說明條例》投訴表格提供相關資訊，以加強消費者教育。此外，通訊辦會與海關會合作推行宣傳活動。截至 2018 年 9 月，通訊辦在 2018 年 7 月參與了一場由海關舉辦的公眾講座，海關亦在 2018 年 8 月及 9 月參與了共四場由通訊辦舉辦的社

段落 編號	審計署的建議	目前進度
		區講座。通過與消委會合作，2018 年第四季의 《選擇》月刊會刊載一篇介紹無法追查的《商品說明條例》個案的文章，並向消費者提供一些精明心得。海關及通訊辦在未來會繼續在消費者教育方面的合作。 由於建議已經實施，我們建議在下一個進度報告刪除此部分。

**融合教育
落實審計署及政府帳目委員會建議的進度**

段落 編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
第 2 部分：識別和取錄有特殊教育需要的學生		
審計署 報告書 第 2.14(a)段	審計署建議教育局局長應檢討是否適時識別有特殊教育需要的學生，以確定有否可予改善的範疇。	教育局已檢視按年級細分(即小一及小二、小三至小六、中一至中三，以及中四至中六)首次接受校本教育心理學家評估的學生數目。首次接受評估的學生人數按年級遞減，顯示現行的及早識別機制，以及由學生輔導人員、學校社工及學生支援小組負責老師等轉介學生接受評估的機制行之有效。
政府帳目 委員會 報告書 第 43 頁 (b)段	政府帳目委員會促請政府當局加強識別有特殊教育需要學生的機制，以分辨不同特殊教育需要類別的不同需要，並確保按有特殊教育需要學生的需要投放資源。	就識別及支援即將升讀小一而有特殊需要的兒童，教育局、衛生署、醫院管理局(醫管局)和社署已建立跨局／部門協作機制。根據機制，公營小學及直接資助計劃(直資)小學會經教育局獲得由衛生署／醫管局轄下兒童體能智力測驗中心提供的評估資料及社署資助的學前康復服務單位提供的進展報告，內容包括兒童仍需關注的發展範疇及支援兒童適應小學生活的建議。 學校的學生支援小組需詳細審閱兒童體能智力測驗中心提供的評估資料及學前康復服務單位提供的進展報告，並盡早聯絡有關家長，商討其子女的日常表現。在確切了解有關學生的情況後，學生支援小組需按照其實際需要在開學初為他們提供適切的支援，並告知家長有關安排。學校在徵得家長同意後，會將有關學生的資料及支援層級呈報教育局以便安排合適的資源。 教育局會繼續加強「及早識別和輔導有學習困難的小一學生計劃」，識別有需要的小一學生接受進一步評估，以便為他們提供合適的支援。 教育局會持續檢視上述機制，及透過不同方式如單張、講座、工作坊

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
		等提醒學校及早識別和支援的重要性。 由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第2.14(b)段	審計署建議教育局局長應與學校協作，進一步鼓勵有特殊教育需要學生的家長同意讓小學把有關資料轉交中學。	教育局會繼續與有關非政府機構合作，為即將升讀中一的有特殊教育需要學生的家長舉辦研討會，給予家長專業意見，鼓勵他們同意小學把其有特殊教育需要子女的相關資料轉交中學，以便中學及早識別和提供適切支援。
政府帳目委員會報告書第48頁(a)段	政府帳目委員會促請教育局探討可否採取「選擇退出機制」(opt-out mechanism)，以便有特殊教育需要子女的家長給予同意，讓小學與中學之間可以互相轉交關乎其子女的資料，或讓學校之間可在學生轉校時轉交相關資料。	教育局正陸續與個別家長組織會晤，並會透過諮詢會、會議及日常接觸諮詢持份者，包括學校議會、校長、特殊教育需要統籌主任(統籌主任)等，對「選擇退出機制」的意見。 學校在處理學生的個人資料(包括關於特殊教育需要的資料)時，應遵守《個人資料(私隱)條例》。教育局正尋求個人資料私隱專員的意見，研究「選擇退出機制」在法律上是否可行。
審計署報告書第2.14(c)段	審計署建議教育局局長應在教育局的電腦系統記錄評估後會議的舉行日期，以及發出評估摘要和評估報告的日期，以便監察評估摘要和報告是否適時發出。	在現行機制下，校本教育心理學家會為每個接受評估的學生撰寫評估報告，並將副本發給學校作保存、跟進及檢視各項支援。校本教育心理學家亦發給家長一份評估摘要，列出主要的評估結果和支援建議。家長亦可申請索取評估報告的複本。SEMIS 現已載有教育心理學家提供評估的結果和相關資料，以便教育局處理有關工作。
政府帳目委員會報告書第48頁(b)段	政府帳目委員會促請教育局提升特殊教育資訊管理系統，透過輸入額外資料，以及將相關的醫療及評估摘要／報告上載至特殊教育資訊管理系統，讓教育局、學校及教育心理學家得以監察並跟進有特殊教育需要學生的情況；這些額外資料包括評估後會議的舉行日期，以及由教育心理學家擬備的評估摘要和評估報告的發	教育局持續提升 SEMIS 的功能，以幫助教育局了解有特殊教育需要學生的情況和向他們提供合適的支援及資源。教育局正改良 SEMIS，以便從 2018/19 學年開始，記錄校本

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
	出日期。	教育心理學家發出評估摘要和評估報告的日期，及學校舉行評估後會議的日期。教育局會檢視校本教育心理學家的評估摘要和評估報告是否適時發出。 有特殊教育需要學生的評估摘要和評估報告內載有學生的家庭 and 家長的個人資料。為保障個人資料和私隱，教育局認為不適宜把有關資料上載 SEMIS。 由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 2.21 段	審計署建議教育局局長應促請學校發放更多有關支援有特殊教育需要學生的學校資料，以便有特殊教育需要學生的家長選擇學校。	在 2018 年起派發的《學校概覽》內已另設專欄，讓學校闡述推行「全校參與」模式融合教育的概況，以進一步加強給家長的資訊。 統籌主任會致力提高學校資訊的透明度。教育局亦會繼續透過培訓及分享，提升統籌主任與校內其他組別協作，以及與家長溝通的能力。 由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 2.27(a)及(b)段	審計署建議教育局局長應－ (a) 密切監察 42 項已獲批准的升降機的工程進度，並確保有關工程盡快完成；以及 (b) 按 2018 年 2 月公布的新計劃，加快於尚未裝設升降機的學校進行裝設工程。	截至 2018 年 7 月底，在審計署報告書中提及的 42 項工程中，有兩項已完成、九項正在建造階段三項可於 2018 年內完成和六項可於 2019 年底前完成)，以及 31 項正處於法定審批及設計階段。教育局會繼續密切監察上述 40 項尚未完成的加裝升降機工程的進度。
政府帳目委員會報告書第 43 及 44 頁(a)及(b)段	政府帳目委員會促請教育局－ (a) 採取措施，加快為公營學校裝設升降機的工程，並密切監察工作進度，以達至教育局下述預期目標：在	教育局正評估申請安裝升降機的學校的情況。教育局計劃於 2019 年第一季開始安排新委聘的工程顧問為有真正需要的資助學校進行初步技術可行性評估及審核工作，有關工作預計可於一年內完成。

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
	2026-2027 財政年度或之前完成所有學校升降機裝設工程；以及 (b) 與學校聯絡，確保在校內裝設的升降機得到妥善保養，以及運作安全。	就升降機的維修保養，教育局會繼續與學校保持緊密聯絡，提醒學校按法定要求安排年度檢驗，並按現有機制進行維修保養，以確保升降機運作安全。 由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
第 3 部分：為公營普通學校提供的額外資源		
審計署報告書第 3.16(a)段	審計署建議教育局局長應考慮向學校提供更具體的指引，以便學校決定有特殊教育需要學生所需的支援層級。	教育局會持續檢視及更新《全校參與模式融合教育運作指南》(指南)，並分階段提供更具體的指引，幫助學校教職員與相關專業人員(例如教育心理學家)為有特殊教育需要的學生制訂所需的支援層級和記錄學生的進度。下一更新版指南將於 2019 年初上載教育局網頁。
政府帳目委員會報告書第 50 頁 (a)段	政府帳目委員會促請教育局考慮要求教育心理學家在其評估報告中建議，有特殊教育需要學生需要哪一層級的支援，以協助學校決定入讀該校的有特殊教育需要學生所需的支援層級。若落實推行上述建議，教育局亦應規定，一旦校方決定不採納有關教育心理學家所建議的支援水平，有關學校必須作出解釋。	更新版指南將更清晰地列出不同特殊教育需要類別學生一般需要的支援層級，亦會強調學校應繼續因應學生對支援後的反應，並綜合學生支援小組蒐集到各主要持份者(例如教師、家長及專業人士)對學生支援需要程度的意見，適時地調校學生獲得的支援層級，以便更適切地支援有特殊教育需要學生在學習及社會適應上的需要。 為確保有特殊教育需要的學生得到適切的支援，教育局會作出以下跟進－ (i) 教育局建議教育心理學家應在評估報告中說明在學習及社交行為適應上出現有較顯著而嚴重困難的有特殊教育需要的學生的需要及所需的支援層級，例如有智力障礙或多重障礙的學生會需要個別學習計劃或較多個別支援。至

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
		於其他有特殊教育需要的學生，學校須考慮評估結果，各持份者(包括教師、家長及專業人士)的觀察和意見，並透過充份討論，全面了解學生的實際困難和支援需要，共同為學生訂定合適的支援層級。 (ii) 教育局亦會建議教育心理學家協助學校及家長了解不同特殊教育需要類別學生一般需要的支援層級，在評估後會議中就個別學生的支援層級作出建議，以及與學校和家長共同訂定學生的支援層級和安排。 (iii) 從 2018/19 學年開始，教育局會要求學校發出支援摘要給新接受評估而需要跟進服務的學生的家長，支援摘要應列出主要的支援項目和調適項目，讓家長清楚知悉子女接受的支援。 由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 3.16(b)段	審計署建議教育局局長應因應價格水平的變動，以及有特殊教育需要學生和成績稍遜學生的人數增加，定期檢討學習支援津貼上限。	在 2019/20 學年，教育局會重整學習支援津貼、加強輔導教學計劃(加輔計劃)及融合教育計劃。教育局會推廣學習支援津貼至所有公營普通學校，以及提升第三層支援津貼額。教育局會為取錄較多有特殊教育需要學生及領取學習支援津貼上限金額的學校提供額外常額教師職位。在這些優化措施下，學校將有更穩定的教師團隊和更多額外資源作靈活調配，以支援有特殊教育需要的學生。
政府帳目委員會報告書第 43 頁(a)段	政府帳目委員會促請政府當局鑒於有特殊教育需要學生的人數在過去數年大幅增加，增撥資源予教育局，讓該局得以加快步伐，改善融合教育下的各項現有措施，並擴展該等措施的涵蓋範圍；該等措施包括學習支援津貼及校本教育心理服務；	教育局會進一步擴展「優化校本

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
政府帳目委員會報告書第 45 頁 (a)段	政府帳目委員會促請教育局定期檢討每層支援的津貼額及學習支援津貼的津貼額上限，而在檢討時應顧及有特殊教育需要的學生及成績稍遜學生人數的變化，並應考慮是否有必要為學習支援津貼訂立津貼額上限，以及保留該上限的理據。	教育心理服務」，目標是在 2023/24 學年，提升約六成的公營普通中、小學的教育心理學家與學校比例至 1：4，而其餘四成則達至 1：6。 由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 3.16(c)段	審計署建議教育局局長應採取措施，進一步鼓勵學校充分運用在每個學年獲發放的學習支援津貼款項。	教育局會繼續採取各項措施鼓勵學校充分運用學習支援津貼，並加強監察。有關措施包括向學校發出運用學習支援津貼及回撥機制的指引、定期訪校就運用資源支援有特殊教育需要學生提出意見、舉辦活動促進學校之間交流經驗，以及提醒情況不理想的學校作出改善等。
政府帳目委員會報告書第 45 頁 (b)段	政府帳目委員會促請教育局採取措施，進一步鼓勵學校充分運用每一學年向學校發放的學習支援津貼。	教育局的專業人員在 2018 年 6 月至 7 月訪校時已加強檢視學校推行融合教育的工作，包括與校方討論其資源運用的成效。如學校未能充份運用學習支援津貼，他們會了解箇中原因，並給予改善的意見。 教育局亦會探討優化 SEMIS，以收集個別學校運用資源的資料，並在掌握數據後作適當的跟進工作。 由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 3.23 段	審計署建議教育局局長應採取措施，解決學校的關注的事宜，以期加快學校由推行加輔計劃轉為申領學習支援津貼的進度。	在 2019/20 學年，教育局會重整學習支援津貼、加輔計劃及融合教育計劃。教育局會推廣學習支援津貼至所有公營普通學校，以及提升第三層支援津貼額。教育局亦會為取錄較多有特殊教育需要學生的學校提供額外常額教師職位。在這些優化措施下，學校將有更穩定的教師團隊和額外資源作靈活調配，以支援有特殊教育需要的學生。
政府帳目委員會報告書第 45 頁 (c)段	政府帳目委員會促請教育局了解有 242 所學校不選擇由參與加輔計劃轉為申領學習支援津貼的箇中原因，並在諮詢學校及其他相關持份者後，考慮應否引入一項集學習支援津貼與加輔計劃兩者	

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
	所長的新計劃。由於按政府當局所稱，推行加輔計劃的學校對教師團隊的穩定性表示關注，政府當局亦可考慮，若該等學校所取錄的有特殊教育需要學生達某個數目(例如逾 50 名)，當局會將部分學習支援津貼指定用於聘用一名額外教師，以支援有特殊教育需要的學生。	由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 3.29 段	審計署建議教育局局長應檢討分析學年年終自評的現行機制，從而加深了解所面對的挑戰和支援措施的成效。	在「學校發展與問責架構」下，學校須每年透過自我評估機制為學校的政策、措施和資源運用(包括為有特殊教育需要學生提供的支援)評估成效，並由教育局進行校外評核，核實學校自評的成效。學校亦須在每年的學校報告內列明校內的融合教育政策、支援措施和如何運用資源為有特殊教育需要的學生提供支援服務，並把學校報告上載學校網頁，供公眾知悉。
政府帳目委員會報告書第 45 頁(d)及(e)段	政府帳目委員會促請教育局－ (d) 檢討分析學年年終自評的現行機制，從而加深了解各項支援措施所面對的挑戰及成效，以及有特殊教育需要學生的表現；以及 (e) 考慮在制訂教育計劃／指引或課程時為學生設定較切合實際而又可以達到的改善目標，而有關目標須切合有特殊教育需要學生的個別需要，以期準確掌握該等學生在有關學年內所取得的進展。	教育局的專業人員在 2018 年 6 月至 7 月訪校時已加強檢視學校相關的工作，包括與校方討論其支援有特殊教育需要學生的措施的自評結果，並在有需要時給予意見，以便學校調整支援措施，更適切地支援有特殊教育需要的學生。 此外，教育局會繼續透過到校諮商及舉辦分享會，讓學校了解如何更有系統地蒐集學生表現的具體數據，以便客觀地評鑑支援服務的效能，以及如何訂定、調整和檢視各範疇的表現準則，確保支援服務能有效地幫助學生學習。教育局會檢視並改良給予學校的自評工具(包括學校層面的年終檢討表及個別學生的年終檢討表)，讓學校找出在支援有特殊教育需要學生需要加強的範疇，並檢視個別有特殊教育需要學生的表現及進展。

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
		教育局正檢視現行分析學校的自評數據的機制，包括探討如何相應地優化 SEMIS，讓教育局更能掌握個別學校推行融合教育的數據，作適切的支援，亦讓學校更有系統地分析學生進展，作適當的跟進工作。 由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 3.41 段 (a)段	審計署建議教育局局長應採取措施，處理統籌主任與有特殊教育需要學生的比例在學校間差異甚大的問題。	由 2019/20 學年起，教育局會為取錄大量有特殊教育需要學生的公營普通學校提供額外常額教師職位。這些老師會是學生支援小組的成員，協助統籌主任支援融合教育。教育局會提升這些學校的統籌主任職級至晉升職級，領導上述額外教師。 由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
政府帳目委員會報告書第 50 頁 (b)段	政府帳目委員會促請教育局考慮增撥資源予取錄較多有特殊教育需要學生的學校，以改善為該等學校提供統籌主任的情況。	
審計署報告書第 3.41 段 (b)段	審計署建議教育局局長應採取措施，增加已修畢三層課程的教師人數，以便他們可隨時擔任統籌主任。	教育局會繼續每年發信予各公營普通學校，提供其校內教師培訓情況的最新資訊，以助他們有系統地規劃教師培訓的安排。教育局人員亦會繼續透過定期訪校，檢視學校安排統籌主任接受特殊教育培訓的進展，並鼓勵學校作出適當的培訓部署，以及就未完成相關培訓的統籌主任作出即時跟進。 由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 3.41 段 (c)段	審計署建議教育局局長應採取進一步措施，加強統籌主任的培訓，讓他們更了解精神病學生的需要。	教育局會於下一特殊教育培訓周期，把「精神健康」課題更有系統地納入現有的「照顧不同學習需要」的基礎及高級課程內，供教師(包括統籌主任)修讀。教育局會因應統籌主任的需要，加強有關方面的培訓內容。
政府帳目委員會	政府帳目委員會促請教育局考慮把「在學校推廣精神健康及支援	

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
報告書第 51 頁 (b)段	有精神健康需要學生的初級課程及深造課程」納入照顧不同學習需要的基礎和高級課程，讓在職教師更了解精神病學生的需要。	由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
第 4 部分：教師培訓和專業支援		
審計署報告書第 4.6 段	審計署建議教育局局長應採取措施，鼓勵學校達到三層課程的培訓目標。	教育局會繼續每年發信予各公營普通學校，提供校內教師已達到特殊教育培訓目標的更新資料，以作為學校持續檢視及規劃教師培訓安排的參考。
政府帳目委員會報告書第 51 頁 (a)段	政府帳目委員會促請教育局理解無法達至三層課程培訓目標的學校所面對的困難，並應推行措施，協助學校克服該等困難。	
審計署報告書第 4.18(a)段	審計署建議教育局局長應盡早把「優化校本教育心理服務」擴展至涵蓋更多學校，讓學校獲得更好的支援，以應付有特殊教育需要學生的需要。	為配合學校對專業支援的需要，教育局會繼續逐步擴展「優化校本教育心理服務」。
政府帳目委員會報告書第 46 頁 (b)段	政府帳目委員會促請教育局加快就增加教育心理學家的供應與本地專上學院聯絡，以應付長遠人手需求，並應制訂計劃，在切實可行的範圍內盡快將優化校本教育心理服務擴展至全港所有學校。	為應付長遠的人手需求，教育局正與本地專上學院協商，從 2019-2022 的三年期開始增加教育心理學家的培訓學額。
審計署報告書第 4.18(b)段	審計署建議教育局局長應合理調整由教育局和辦學團體提供的校本教育心理服務水平。	教育局已統一由教育局和辦學團體提供的校本教育心理服務的訪校日數要求、檢視相關項目，並修訂《校本教育心理服務指引》。

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
		由於這項建議的跟進工作已完成，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 4.18(c)段	審計署建議教育局局長應加強措施，確保學校獲得校本教育心理學家探訪的日數符合規定。	教育局要求教育心理學家在每學年初提交到訪每所學校的日數和日期，以確保訪校日數達到規定。
政府帳目委員會報告書第 46 頁 (a)段	政府帳目委員會促請教育局加強採取措施，以確保學校獲教育心理學家探訪的日數符合規定。	教育局亦會與辦學團體加強溝通。在學校和教育心理學家雙方同意下，即使遇上特殊情況，教育心理學家仍會盡力為學校提供最低限度的訪校日數。教育局亦會制定主導原則，作為校本教育心理學家和所服務的學校的協商基礎。 由於跟進工作經已執行，並將持續實施，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
政府帳目委員會報告書第 46 頁(c)	政府帳目委員會促請教育局加強教育心理學家、教師、有特殊教育需要學生的家長與學校社工(如適用者)之間的溝通與協作，讓上述各方得以攜手合作，為有特殊教育需要的學生提供最理想的支援。	教育局會持續透過不同的平台，例如學校分享會、教師培訓活動、與家長組織舉行會議等，加強各持份者的溝通和協作。 由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
審計署報告書第 4.18(d)段	審計署建議教育局局長應加強監察校本教育心理服務，例如－ (i) 檢討督導模式，以及監察教育心理學家督導主任給予的督導； (ii) 規定辦學團體或其統籌學校提供轄下教育心理學家督導主任的資歷證明文件；以及 (iii) 訂明兼職教育心理學家的聘用條款和要求。	教育局正加強監察有關服務。從 2018/19 學年開始，教育局要求辦學團體保存教育心理學家督導主任的資歷，並向教育局申明督導主任符合《校本教育心理服務指引》訂明的資歷要求。為確保督導服務的成效並檢討督導情況和模式，教育局會加強現時與辦學團體的聯絡溝通機制。教育局會要求辦學團體提交有關成效資料，以作分析和訂定持續改善措施。 關於兼職教育心理學家聘用條款和資歷要求，教育局認為現時的指引已足夠，運作亦暢順。在服務層面，教育局即將修訂《校本教育心理服

段落編號	審計署／政府帳目委員會的建議	目前進度
		務指引》的有關內容，訂明兼職教育心理學家的訪校日數的一般要求。 由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。
政府帳目委員會報告書第 43 頁 (c)及(d)段	政府帳目委員會促請政府當局－ (c) 因應近年懷疑學生自殺個案增加，進一步加強為確診有精神病的學生提供支援；以及 (d) 考慮調撥專設資源予非公營學校，以照顧有特殊教育需要的學生。	教育局會繼續與其他決策局／部門(局／部門)工作，透過跨界別和跨專業的合作，加強現有機制以確保有精神健康需要的學生，得到適時的診斷和支援。 教育局會擴展現有措施以支援有精神健康需要的學生，例如增加為教師開辦的「精神健康的專業發展課程」的培訓名額，以及推廣「醫教社同心協作計劃」至更多學校。 教育局一直把推行融合教育的資源納入直資單位津貼額內，讓直資學校有額外資源照顧有特殊教育需要的學生。在 2019/20 學年，教育局會優化為直資學校提供的學習支援津貼及相關資源的發放安排、相關的監察及支援機制，以推行融合教育。 由於跟進工作會持續進行，我們建議從下一份進度報告中刪除此部分。

**政府管理公共道路挖掘工程的工作
落實審計署建議的進度**

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 2 部分：管理和監察道路挖掘工程		
管理道路挖掘工程		
2.12	審計署建議路政署署長應－ (a) 製備有關協調工作的統計資料，以評估有關安排是否有效減少道路開掘； (b) 對於沒有合併但修訂工程時間表使工程相隔三個月或以上的擬議工程，要求各申請人解釋無法就同一路段上的擬議工程採用共同壕坑的原因； (c) 定期檢討和清理挖掘准許證管理系統內積壓已久的過時／擱置計劃；及 (d) 採取措施，改善識別出現衝突的計劃以進行協調。	 路政署正在編制有關的統計資料，以評估這些協調工作的成效。 路政署已開始優化挖掘准許證管理系統的工作，以識別時間相隔三至六個月的工程計劃；並修訂有關程序／手冊，規定挖掘准許證申請人日後須按情況，提供不採用共同壕坑的理由。 路政署會檢視挖掘准許證管理系統的數據，以自動化篩選和清理系統內積壓已久的過時或擱置計劃。 路政署正在優化挖掘准許證管理系統，以改善識別出現衝突的計劃以進行協調。
2.13	審計署建議發展局局長應提醒政府工務部門加強工作，按照《環境運輸及工務局技術通告(工務)第 17/2004 號》所述，在申請挖掘准許證前確定地下情況，特別是公用設施和永久工程之間可能出現衝突的地方。	發展局已發便箋提醒各工務部門需要按照《環境運輸及工務局技術通告(工務)第 17/2004 號》所述，在申請挖掘准許證前加強勘測工作，特別是公用設施和工程之間可能出現衝突的地方，以確定地下情況。
監察挖掘准許證條款的遵從情況		
2.25	審計署建議路政署署長應－ 審核巡查組在挖掘工程施工期間的巡查 (a) 加強工作，改善審核巡查組就一般挖掘准許證和基本建設工	 為了提高「一般挖掘准許證」和「基本建设工程挖掘准許證」工地的

段落編號	審計署的建議	目前進度
	程挖掘准許證工地的審核巡查覆蓋率；	整體巡查覆蓋率，路政署已於 2018 年 7 月優化審核巡查管理系統，以安排巡查未有提交擬訂動工通知但挖掘准許證已過一半有效期的工地。路政署會恆常監察系統更新後的成效。
	(b) 採取措施，就第 2.22 段所述的挖掘准許證條款的四個常見違規項目，改善有關的遵從情況(例如考慮加強宣傳，以推動持准許證人特別是非經常性申請人遵從挖掘准許證條款)；	路政署會加強宣傳工作，在發出挖掘准許證時，附上宣傳單張，以提醒持准許證人(特別是非經常性申請人)遵從挖掘准許證條款和相關要求，包括避免觸犯常見的違規項目。
	查核完竣的工程 (c) 採取措施，改善持准許證人的修復工程，包括向持准許證人發出勸諭信和收緊違規記分制，並加快實施加強措施，以解決糾正工程久未完成的問題；	路政署已定期在每月舉行的掘路統籌委員會會議中，敦促各公用事業機構改善路面修復的質量，以確保修復情況令路政署滿意。 路政署於 2017 年 9 月起實施經優化的「違規計分制」，當中包括加強管制久未完成的道路挖掘糾正工程及收緊制裁措施。路政署會繼續監察上述措施的成效，並在有需要時，進一步檢視和修訂相關「違規計分制」。
	(d) 監察逾期進行竣工視察的情況，並採取適當改善措施，以確保適時進行竣工視察，從而確認工程完成和接納修復工程；	根據 2018 年 6 月的紀錄，約 89% 在 2018 年提交的完成通知書已在目標時限內完成處理。由此可見，與審計報告所述的 80%(2017 年提交的完成通知書)比較，路政署處理完成通知書的表現已有提升。 路政署一直定期製備有關的統計數據，以密切監察完成通知書的處理情況。如有需要，路政署會即時敦促前線人員按目標時限處理完成通知書。逾期進行竣工視察的情況已有改善。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(e) 提醒持准許證人依時提交工地照片和測試報告，以供查核，並善用違規記分制，處理再次逾期提交有關文件記錄的持准許證人；及	路政署每月均與各公共事業機構舉行掘路統籌委員會會議，以監察其道路挖掘工程的表現。在會議中，路政署會提供各公共事業機構提交工地照片和測試報告的統計數據。若發現公共事業機構有逾期提交工地照片和測試報告的情況，路政署會提醒他們準時提交有關文件。 路政署會定期監察掘路統籌委員會會議的工作成效。若在掘路統籌委員會會議中作出提醒後，情況仍然沒有顯著改善，路政署便會檢視相關違規計分制度，針對處理再次逾期提交文件記錄的持准許證人。
	(f) 加快區辦事處處理工地照片和測試報告的工作，以確保挖掘工程的完成情況令其滿意。	路政署已加緊處理工地照片和測試報告的工作，有關情況已有改善。路政署已於 2018 年 4 月完成處理所有尚待審閱的工地照片和測試報告。 路政署會製備相關統計數據，以便密切監察有關情況。
執法行動		
2.34	審計署建議路政署署長應檢討審核巡查組向執法組轉介的機制，以便就以下情況迅速進行調查和考慮採取檢控行動－ (a) 嚴重和再次違反挖掘准許證條款；及 (b) 涉嫌違反《土地(雜項條文)條例》第 10T 條下有關安全預防措施及支持的提供的法定條文。	為了加快審核巡查組通知執法組跟進涉嫌違反《土地(雜項條文)條例》(第 28 章)第 10T 條的個案，路政署已修訂相關轉介程序，讓執法組能迅速獲告知有關個案。此外，路政署已展開優化審核巡查管理系統的工作，以進一步把有關轉介程序自動化。

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 3 部分：對鋪設地下公用設施及佔用空間的管制		
對鋪設地下公用設施的管制		
3.17	審計署建議路政署署長應－ 對鋪設地下公用設施的管制 (a) 加快行動，糾正第 3.9 段個案 F 所提及三個不符合最少深度規定但尚未完成處理的違規個案；	路政署一直緊密跟進所有違規個案。路政署已加緊敦促相關公用事業機構糾正三宗尚未完成處理的個案。 在這三宗尚未完成處理的個案中，兩宗位於中環士丹利街及北角錦屏街的個案已分別於 2018 年 2 月及 5 月完成糾正工作。 至於餘下一宗個案的糾正工作，路政署正在密切監察，且已取得進展，包括用以代替的線路已完成鋪設，而新鋪設及現有線路的轉換亦正在進行。路政署會繼續於每月舉行的掘路統籌委員會會議中密切監察這宗個案，並會敦促有關公用事業機構加快完成糾正工作。
	(b) 加強有關查核在小型工程挖掘准許證下完竣工程的指引，以偵測未獲授權的工程；	路政署現正檢視《挖掘准許證處理手冊》中有關查核在小型工程挖掘准許證下完竣工程的指引，以偵測未獲授權的工程。
	(c) 考慮加強在路面完成修復前查核地下公用設施系統走線和布局的程序和規定；	路政署現正考慮在評估挖掘准許證申請時，加入新的程序及規定，要求把公用事業機構擬議服務的設施走線和布局與總綱圖則作比對。路政署亦正在探討是否可以要求持准許證人在提交完成通知書後提交竣工記錄和照片，以供查核。
	(d) 考慮與－	路政署現正與地政總署、發展局、機電工程署及通訊事務管理局辦公室探討是否需要要求公用事業機構就策略性地點，以劃一格式提交地下公用設施系統竣工記錄和已更新
	(i) 地政總署和其他對公用設施有責任的局／部門探討是否需要要求公用事業機	

段落編號	審計署的建議	目前進度
	構就策略性地點(例如道路交界處／車輛交通或行人流量多的地點)提交地下公用設施系統竣工記錄和總綱圖則的更新版，以便查核和管制道路挖掘工程；及 (ii) 地政總署探討可否共用由供應電力和氣體的公用事業機構每年就策略性裝置提交的總綱圖則的更新版，以便路政署更有效管制道路挖掘工程；	的總綱圖則，同時商討相關的實施計劃，以便查核和管制道路挖掘工程。發展局、地政總署及路政署的第一次合作會議已於 2018 年 6 月 6 日舉行，而第二次合作會議包括發展局、地政總署、路政署、機電工程署及通訊事務管理局辦公室亦於 2018 年 8 月 2 日舉行。如有需要，我們會諮詢其他對公用設施有監管職權的政策局和部門。
對佔用地下空間的管理和管制		
	(e) 聯同地政總署、發展局，以及其他對公用設施有政策責任的決策局，就地下空間佔用情況研究建立有效的管理和管制系統；及 (f) 尋求地政總署協助建立綜合地下設施模擬系統，務求在地下公用設施密集的地區，更善用地下空間。	路政署正與地政總署探討如何利用他們現有的兩個數據共享系統(即地理空間信息樞紐和地理資訊地圖)，以儲存、管理、維護和分享地下公用設施記錄，就地下空間佔用情況研究建立有效的管理和監管系統。 如果能使用上述數據共享系統，便可以進一步開發綜合地下設施模擬系統，以管理地下公用設施密集地區的地下空間。路政署會尋求地政總署的協助，檢視綜合地下設施模擬系統在數據共享、空間分析應用及可視化方面的研發工作，以期更善用有限的地下空間。
第 4 部分：研究使用公用設施共同溝		
4.17	審計署建議路政署署長應－ (a) 徵詢發展局局長的意見，密切監察 2018 年顧問研究的進行，並在研究完成後就研究結果和建議採取適時的跟進行動，以期盡早從新發展區使用公用設施共同溝獲益；	有關顧問研究已於 2018 年 6 月展開。路政署會根據審計署的建議，密切監察顧問研究的進度。待研究完成後，路政署會因應在新發展區使用公用設施共同溝的建議，作出檢視和提出行動計劃，以供發展局考慮。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 借鑑進行／規劃有關試驗性公用設施共同溝計劃工作的經驗，就以下方面制訂程序，改善在新發展區安裝公用設施共同溝的情況－ (i) 日後應諮詢相關的公用事業機構，以選取合適地點興建試驗性公用設施共同溝，以期得到具代表性的試驗結果； (ii) 公用設施共同溝的規劃應配合新發展區的建設計劃；及 (iii) 進行詳細的成本效益分析；及	在研究完成後，路政署會協助發展局制定有關選取合適地點建造公用設施共同溝的程序，以便在項目早期階段確定實施公用設施共同溝的需要，並進行詳細的成本效益分析。
	(c) 備存有關試驗性公用設施共同溝實施結果的記錄，並適時評估其成效。	路政署會協助發展局就備存有關試驗性公用設施共同溝實施結果的記錄，制定相關程序和指引，以便評估其成效。

**衛生署的控煙工作
落實審計署建議的最新進度**

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 2 部分：控煙辦公室的執法工作		
處理吸煙投訴		
2.14	審計署建議衛生署署長應－ (a) 密切監察控煙辦公室資訊系統的實施，確保不會出現不當的延誤，不會阻礙加強監察處理投訴表現； (b) 採取措施，確保有關處理投訴的數據能適時和完整地輸入系統內，以便適當地監察處理投訴的表現；及 (c) 考慮披露控煙辦有關處理投訴個案時限的指引，以及在時限內處理投訴的達標程度。	(a)及(b) 控煙辦公室(控煙辦)早已訂立措施，確保處理投訴的工作質素。有關措施包括培訓員工、提供執法工作內部指引，以及實施有效的監察和審查制度，以監督處理投訴的表現。 控煙辦已開發控煙辦公室資訊系統，進一步提高在處理投訴表現方面的監察效率。新系統已於 2018 年 3 月 16 日起分階段推出，可利便適時輸入執法數據，並有助確保資料完整。衛生署會運用這套新開發的資訊系統監察處理投訴的工作。 (c) 衛生署已審視有關向公眾披露控煙辦處理投訴個案時限的內部指引的潛在影響。制訂該指引的目的是協助執法人員處理投訴個案及便利管理人員監察個案進度。這與制訂服務承諾以反映公眾對服務標準及質素的期望有所不同。首次巡查日期受眾多因素影響，如向投訴者索取進一步資料的時間、個案的複雜程度、投訴地點的地理位置及人手情況。衛生署考慮到每宗個案均受上述因素影響，認為公布該內部指引或會不必要地影響公眾對處理投訴個案時限的期望。雖然如此，控煙辦會繼續在網上公布違例吸煙的執法數字，並不時檢視已公布的資訊是否足夠，以確保透明度及問責度。

段落編號	審計署的建議	目前進度
		由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
執法打擊吸煙罪行		
2.33	審計署建議衛生署署長應－ (a) 提供更多巡查指引，以便控煙督察就接獲的投訴和須加強巡查的地點，釐定巡查密度； (b) 考慮對各類有較大機會發生吸煙罪行的場地增加巡查； (c) 考慮增加“通宵”巡查；	(a) 控煙辦已為控煙督察訂立指引，說明如何因應投訴和針對須加強巡查地點安排巡查。控煙辦已在 2018 年第三季增訂相關指引，以協助控煙督察釐定巡查密度。 (b) 多巡查有較大機會發生吸煙罪行的場地，是控煙辦的現行策略。控煙辦已重新調配資源，包括於 2017 年 12 月成立由退休警務人員組成的專責隊伍，以加強在違例吸煙嚴重的場所進行打擊違例吸煙的執法工作，尤其是在晚間及公眾假期的期間。 (c) 控煙辦已採用按照風險水平方式安排巡查禁止吸煙區，以確保執法效率，並盡可能參考投訴人所提供的時間及地點安排巡查，以加強阻嚇作用。《吸煙(公眾衛生)條例》所指定的法定禁止吸煙區數目龐大，涉及全香港所有室內公眾地方及私人工作地方，以及多個室外地方如公園、運動場地和學校等。這些地方大部分在通宵時段已停止活動或營業，巡查亦因此而較為集中於日間及晚上時段。為應對執法工作日增的要求，控煙辦已於 2017 年 12 月重新調配和增撥資源，包括成立由退休警務人員組成的專責隊伍，以加強在違例吸煙嚴重的場所進行打擊違例吸煙的執法工作，尤其是在晚間及公眾假期的期間。晚間行動的次數從 2016 年 442 次增加至 2017 年的 542 次；在 2018 年首六個月更增至 578 次。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(d) 採取措施，確保執法數據能適時並完整地輸入控煙辦公室資訊系統內；及 (e) 向控煙辦的執法隊伍提供更多便衣巡查指引。	(d) 控煙辦已建立控煙辦公室資訊系統，並已於 2018 年 3 月 16 日起分階段推出，可利便適時輸入執法數據，並有助確保資料完整。 (e) 控煙督察在執行職務時穿著制服除了可以讓公眾更容易辨別前線執法人員外，也是一個保障控煙督察在執勤時安全的必要措施。為此，控煙辦要求控煙督察在執行職務時必須穿著制服。然而，控煙辦理解便衣人員在特定處境的特殊作用，因此已安排控煙督察在合適的情況下以便衣進行執法工作(包括進行勘察及作為目擊證人等)。於 2018 年的首六個月，控煙辦總共進行了 59 次涉及便衣人員的執法行動。控煙辦會持續加強便衣人員執法的角色，並已在今年第三季增訂便衣執法指引。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
定額罰款制度		
2.43	審計署建議衛生署署長應－ (a) 把控煙辦的做法告知其他執法部門，即可向違例者發出修訂通知書，以修正定額罰款通知書的遺漏或錯誤；及 (b) 研究如何增加方法以促使違例者，尤其是非本地違例者繳付定額罰款通知書的罰款。	(a) 控煙辦已於 2018 年 3 月 26 日及 28 日的定期會議中，分別與食物環境衛生署(食環署)及康樂及文化事務署(康文署)分享控煙辦在發給違例者的定額罰款通知書出現遺漏或錯誤時發出修訂通知書的做法和經驗，以及該通知書的樣本。控煙辦亦已於 2018 年 9 月向其他部門如香港警務處及房屋署轉達相關資訊。 (b) 現行的定額罰款通知書繳付方法已包括自動櫃員機、繳費靈、網上銀行、電話銀行、郵遞(以支票、銀行匯票或銀行本票支付)，以及郵政局櫃位等。定額罰款通知書上

段落編號	審計署的建議	目前進度
		亦印有各種繳付方法。控煙辦已與庫務署商討，研究讓違例者經便利店繳付定額罰款的可行性。現時並沒有任何獲授權發出定額罰款通知書的執法機構使用上述的繳付方法。同時，便利店的環境亦可能不利於保障私隱及確保每張定額罰款通知書能夠準確繳付。雖然如此，控煙辦已囑咐前線執法人員繼續即場提醒違例者，尤其是非本地違例者，繳付定額罰款的方法。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
執法打擊違例煙草廣告		
2.49	審計署建議衛生署署長應－ (a) 加強宣傳，讓業界得知法例禁止煙草廣告，以及這類廣告在法律上的定義；及 (b) 在有需要時採取打擊煙草廣告的執法行動。	(a) 控煙辦已在 2018 年八月下旬向煙草公司及零售商發出函件，宣傳《吸煙(公眾衛生)條例》(香港法例第 371 章)中禁止煙草廣告的相關條文。 (b) 控煙辦一直會就疑似煙草廣告進行調查和採取適當的執法行動。 由於該建議已經實施而跟進工作會持續進行，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
監管查核		
2.54	審計署建議衛生署署長應－ (a) 採取措施，處理在巡查點未能找到執法隊伍的情況(例如行政主任可立即致電執法隊伍，以確定他們的位置並作出跟進)；及	(a) 監管查核制度是質量保證其中一環，用以監察實地執法的表現。如行政主任未能即場確認執法隊伍的工作，他們會在突擊查核後核實相關人員的巡查報告。自 2018 年 6 月起，他們亦會立即致電執法隊伍，以確定他們的位置並作出跟進。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 制訂指引，以便行政主任進行突擊查核，包括有需要查核不同時段的執法隊伍巡查。	(b) 控煙辦已檢討並於 2018 年 6 月更新有關指引，包括有需要查核執法隊伍在不同時段的巡查。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
第 3 部分：協助場所管理人實施禁煙		
為場所管理人提供支援		
3.6	審計署建議衛生署署長應－ (a) 更新無煙措施實施指引；及 (b) 除了現有四類法定禁煙區的實施指引外，考慮為其他類別的法定禁煙區擬備實施指引。	(a) 控煙辦已在 2018 年第三季完成更新無煙措施實施指引。相關指引會上載至控煙辦網頁。 (b) 控煙辦已在 2018 年第三季完成在安老院舍實施禁煙措施的新指引，並會就其他類別的法定禁煙區擬備更多實施指引。
展示禁煙標誌		
3.19	審計署建議衛生署署長應－ (a) 找出沒有展示禁煙標誌的圍封式公眾地方和室外自動梯(例如在進行巡查時一見第 2.2 段)，並鼓勵該等場地的場所管理人(例如行人道個案的地盤經理和室外自動梯個案的管理公司)在相關地點展示禁煙標誌； (b) 提議場所管理人展示包含有關禁煙資料(例如違例定額罰款和控煙辦投訴熱線)的禁煙標誌(可向控煙辦免費索取)；及 (c) 對於以政府部門為場所管理人的法定禁煙區，促請管理人遵從食物及衛生局通告所載的規定(例如張貼足夠的禁	(a)及(b) 控煙督察一直有向法定禁煙區的場所管理人提供禁煙標誌，並在進行巡查時教導他們如何實施禁煙規定，以及展示禁煙標誌。控煙辦已囑咐前線執法人員繼續這做法。 (c) 食物及衛生局(食衛局)已於 2018 年 7 月更新食物及衛生局通告第 2/2009 號「無煙政府」，並向各政策局及部門重發通告，藉此提

段落編號	審計署的建議	目前進度
	煙標誌並顯示罰則一見第 3.9(a)段)，以及把控煙辦及／或部門的投訴熱線等資料加入其標誌及／或橫額內。	醒各政策局及部門執行控煙規定。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
其他政府部門的執法工作		
3.24	審計署建議衛生署署長應－ (a) 更頻密地向食環署、房屋署和康文署提供其轄下經常接獲吸煙投訴的法定禁煙區資料，以便這些部門更有效地採取執法行動；及 (b) 適當地增加與食環署、房屋署和康文署的聯合行動，在其轄下法定禁煙區合作執法，藉此為這些部門的獲授權人員提供更多訓練。	(a) 為便利食環署及康文署在其管轄的場地實施禁煙規定，控煙辦會定期通知有關執法部門各區的違例吸煙「須加強巡查地點」名單，而自 2018 年起亦已將通知期由過往的每半年一次增加至每兩個月一次。此外，控煙辦如收到對政府管轄場地的違例吸煙投訴，亦會通知所屬部門(如食環署、康文署、房屋署等)，以便同時跟進。 (b) 食衛局局長已於 2018 年 3 月 23 日致函食環署、康文署及房屋署提醒他們有關場地管理人的責任，並鼓勵他們繼續與控煙辦保持密切溝通及安排聯合行動。控煙辦亦會按實際情況及需要與各部門安排聯合行動，以打擊違例吸煙情況。聯合行動的數字由 2017 年全年 69 宗增加至 2018 年首六個月的 70 宗。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
3.25	審計署也建議食物環境衛生署署長和康樂及文化事務署署長應檢討部門在轄下法定禁煙區採取的執法行動，並在有需要時加強在這些法定禁煙區的執法。	食環署已在需要加強巡查的公眾街市進行突擊行動，以防止嚴重吸煙問題。為進一步加強打擊在街市的禁煙區內違例吸煙的情況，食環署已調派街市特遣隊，聯同分區街市管理人員針對各類街市內違例事項包括吸煙罪行進行執法工作，並於 2018 年 6 月增加街市特遣隊的人手，加強在公眾街市的執法工作。在 2018 年 1 月至 6 月期間，食環署已就其場地法定禁

段落編號	審計署的建議	目前進度
		煙區內的違例吸煙人士發出 44 張定額罰款通知書。 食環署亦已採取以下措施加強宣傳不准在公眾街市吸煙－ (a) 食環署已通過張貼或豎立附有定額罰款水平及控煙辦投訴熱線電話的禁煙標誌或紙板，加強宣傳；及 (b) 對於設有廣播及／或閉路電視系統的公眾街市，食環署會定期透過廣播系統安排播放禁煙訊息，並在可行的情況下透過閉路電視系統監察禁煙區的情況。 另外，康文署已檢視公眾遊樂場地的禁煙標誌／橫額的設計，並會在新設計中加入相關資料(例如罰則、控煙辦及康文署的投訴熱線)。預計有關標誌及橫額將於 2018 年年底開始更換。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
第 4 部分：戒煙服務和其他管理事宜		
透過受資助機構和衛生署轄下診所提供戒煙服務		
4.11	審計署建議衛生署署長應－ (a) 對於獲衛生署資助提供戒煙服務的機構，採取措施以更好地規劃控煙辦對這些機構的實地視察，視察內容也要更全面；及 (b) 就該衛生署診所戒煙服務的未來路向進行檢討。	(a) 控煙辦已制訂對獲衛生署資助提供戒煙服務的機構的定期視察計劃，計劃包括常規和突擊視察。視察工作會相應進行。 (b) 衛生署已對轄下診所的戒煙服務作出檢討，並認為繼續於衛生署診所為吸煙人士提供戒煙服務是合適的。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
匯報控煙工作成果		
4.16	審計署建議衛生署署長應考慮訂立和公布更多表現指標，以提高衛生署控煙工作的透明度和問責度。	控煙辦已在網上公布違例吸煙的執法數字。控煙辦將於管制人員報告中公布巡查數字。
其他加強控煙措施		
4.21	審計署建議衛生署署長應不時作出檢討，審視是否有需要向場所管理人施加法律責任。	食衛局與控煙辦一直有留意個別海外司法管轄區的法例對場所管理人就場所內違反禁煙規定的行為負上法律責任的要求。施行有關規定時，各地政府必須考慮當地的禁煙規定執行的實際情況，如公眾及業界反應等。 在 2006 年，立法會曾討論場所管理人須為有人在其管理的場地內違例吸煙而負上刑責的建議。不過，鑒於該建議對不同業界都有重大影響，而業界亦擔心僱員和場所管理人對實施這項措施非常抗拒，以致在執法上有困難。為平衡各方的考慮及運作上的困難，政府最終未有加入要求場所管理人負上刑責的條文。 在對場所管理人施加刑責之前，政府必須仔細研究並進行廣泛諮詢，與不同業界討論和深入考慮各業界的意見，以探討施行有關規定是否切實可行。食衛局與控煙辦會繼續留意有關規定在外國推行的進展。 由於有關跟進措施已推行並將持續進行，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
第 5 部分：香港吸煙與健康委員會的運作		
委員會的管治		
5.19	審計署建議香港吸煙與健康委員會(委員會)應－ (a) 監察委員會大會／常務委員會會議的整體委員出席率，	(a)及(b) 委員會秘書處將在安排下次會議前查

段落編號	審計署的建議	目前進度
	並視乎需要採取措施，以改善整體出席率； (b) 採取措施，以改善在委員會大會／常務委員會會議出席率偏低的委員的出席率； (c) 聯同衛生署採取措施，以確保委員會大會／行政委員會成員充分了解衛生署副署長在委員會大會／行政委員會的角色和職能，以及在委員會大會／行政委員會會議上參與討論年度預算案及額外補助金申請的作用； (d) 聯同新聞處就該處以首席新聞主任代表助理處長出席所有委員會大會／常務委員會會議的情況，檢討並修正有關安排； (e) 為常務委員會設定會議法定人數；及 (f) 盡早傳閱委員會大會／常務委員會會議記錄擬稿，以便委員提出意見。	詢委員的時間表，並將設置提醒系統，以提醒委員出席會議。 委員會將對委員的出席情況進行年度審核，並將相關結果向委員會／常務委員會主席報告。 (c) 委員會將在任命期開始的第一次會議前，向各委員分發行為守則，其中包括要求委員在發生實際或潛在利益衝突時作出申報。 (d) 食衛局及衛生署已檢討並修訂有關安排，以維持新聞處對委員會的持續支持。 (e)及(f) 委員會已草擬會議程序，包括相關事宜，使會議正規化。 由於該建議已經實施而跟進工作會持續進行，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
5.20	審計署也建議衛生署署長應考慮要求委員會在檢討最高三層人員的薪酬後，公布檢討報告詳情。	衛生署已經與委員會商討在委員會網站公布最高三層人員薪酬檢討報告的形式。委員會的回應正面，並同意於2019年完成有關人員的薪酬檢討之後公布有關詳情。草擬的公布範本已送往委員會。 由於該建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。

段落 編號	審計署的建議	目前進度
委員會推行計劃的情況		
5.31	審計署建議委員會應加強招募工作－ (a) 邀請不曾參加學校互動教育巡迴劇場的學校參加該計劃；及 (b) 以近年沒有組織參加“戒煙大贏家”無煙社區計劃的地區為對象，邀請地區組織參加該計劃。	(a) 委員會將優先給予從未參與學校互動教育巡迴劇場的學校，參加該計劃。 (b) 委員會將致力尋求區域組織的支持，並將延長計劃申請期，以方便區域組織參與“戒煙大贏家”無煙社區計劃。 由於跟進工作會持續進行，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。

**政府資訊科技總監辦公室推動社會各界
更廣泛應用資訊科技的計劃及項目
實施審計署建議的最新進度**

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 2 部分：數碼共融措施		
2.21	政府資訊科技總監應－ (a) 日後推行類似的支援計劃時，經常監察所提供服務的單位成本，並確保以具成本效益的方式提供服務； (b) 日後推行類似的支援計劃時，釐訂指標以評估計劃達標程度，並定期按所訂指標評估所取得的成效；及 (c) 進行計劃推行後的檢討，以評估上網學習支援計劃在多大程度上促進數碼共融，並汲取推行計劃的經驗。	(a)及(b) 在日後推行類似計劃時，政府資訊科技總監辦公室(資科辦)會按照所訂指標監察服務的單位成本及評估成效。 (c) 上網學習支援計劃在 2018 年 8 月底正式結束。在收到推行機構的最後報告及經審計的財務報表後，資科辦會就運作模式及服務的成本效益等進行檢討。預期檢討於 2019 年第二季完成，日後推行類似支援計劃時將會參考有關檢討結果。 由於有關建議已經推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。
2.27	政府資訊科技總監應－ (a) 採取措施，以監察長者使用資訊及通訊科技方面的情況；及 (b) 檢討所訂的 50% 這個目標，並考慮釐訂一個更適當和具挑戰性的長遠目標。	(a) 統計處會由 2020 年起在《主題性住戶統計調查》加入相關問題，監察長者使用資訊及通訊科技方面的情況。 (b) 在 2017 年，長者的互聯網使用率為 51.2%。資科辦會擴大現有長者數碼外展計劃的涵蓋範圍，並加入培訓元素，以協助更多長者認識和使用數碼科技，期望五年內(由 2018 年年中起計)長者在日常生活中使用互聯網及應用電子服務的比率上升至 70%。

段落編號	審計署的建議	目前進度
		由於有關建議的跟進工作已經完成，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。
2.33	政府資訊科技總監應－ (a) 查明機構就數碼共融流動應用程式資助計劃遞交項目建議的回應率偏低和某些流動應用程式的下載次數偏低的原因；及 (b) 汲取推行數碼共融流動應用程式資助計劃的經驗，供日後推出的類似計劃借鏡。	(a)及(b) 資科辦現正檢討資助機構提交項目建議的回應率和流動應用程式下載次數偏低的情況，以汲取經驗。預期檢討於 2018 年第四季完成，日後推行類似計劃時將會參考有關檢討結果。 由於這些建議將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。
2.42	政府資訊科技總監應－ (a) 查明政府局／部門在符合無障礙基礎標準方面所遇到的困難，並採取進一步措施，以鼓勵和協助局／部門符合有關標準； (b) 查明無障礙網頁嘉許計劃的回應率偏低的原因；及 (c) 採取措施，以進一步鼓勵更多本地企業／機構的網站／流動應用程式採用無障礙設計。	(a) 為加強推動無障礙網頁的基礎標準，資科辦於 2018 年 4 月向政府局／部門發出通告，公布強制所有政府流動應用程式必須在 2019 年 7 月或之前符合《政府無障礙流動應用程式基礎標準》的規定，並設立支援熱線提供技術支援。 (b)及(c) 資科辦曾接觸一些獲邀企業及機構，他們表示基於人手及資源的考慮，沒有即時計劃改善其網站／流動應用程式以符合無障礙網頁的要求。就此，資科辦已委託香港互聯網註冊管理有限公司加強推廣無障礙網頁／流動應用程式到社會各階層。該公司已於 2018 年 3 月展開新一輪「無障礙網頁嘉許計劃」，現正積極聯絡及鼓勵更多企業及機構參加。 由於這些建議將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 3 部分：免費公共 Wi-Fi 服務		
3.18	政府資訊科技總監應－ (a) 監察 WiFi 通服務的表現和連線速度，並在有連線問題和連線速度緩慢的 WiFi 通場地採取措施，以提升該等場地的連線能力和連線速度； (b) 考慮在 WiFi 通服務使用量較高的旅遊熱點或公園，提升 Wi-Fi 容量； (c) 採用替代技術方案，使那些因地理限制而無法提升頻寬的 WiFi 通場地得以提高連線速度； (d) 不時監察各場地的 WiFi 通服務使用量，並在有需要時考慮遷移 Wi-Fi 熱點； (e) 確保妥為張貼標誌，顯示場地有 WiFi 通服務提供；	(a) 為配合最新的技術標準，資科辦現正更新所有 WiFi 通器材至 IEEE 802.11ac，並在可行情況下以光纖網絡取代仍使用銅線的設備，提升數據傳輸的速度及穩定性。更新工程會在 2018 年內完成，屆時預計超過 80% 的 WiFi 通場地將採用光纖網絡，上網速度可提升至每秒 10 兆比特(Mbps)或以上，遠較現時平均 3 至 4 Mbps 為高。 (b) 資科辦將在設有光纖網絡的高用量旅遊熱點或公園場地，逐步提升上網速度，並因應使用量在有需要時進一步提升速度。資科辦亦計劃在一些重點旅遊熱點增設高速上網點，方便市民及旅客獲取更快的互聯網服務。 (c) 資科辦於 2018 年年初進行試驗計劃，在三個戶外公園場地以流動網絡方式支援 Wi-Fi 服務，結果顯示有關技術方案可以提高連線速度。資科辦於 2018 年下半年起在更多合適的場地以流動網絡方式提高 Wi-Fi 服務的質素。 (d) 為確保 WiFi 通服務的質素和成本效益，資科辦會繼續監察各場地的 WiFi 通服務使用量，及定期檢討和調較場地的頻寬及熱點數目和位置。 (e) 資科辦已發出指引，要求政府部門場地主管於 Wi-Fi 服務熱點附近張貼 Wi-Fi.HK 品牌標誌，並計劃在 2018 年內全面檢視和整理各場地的標誌，確保所有標誌均張貼在合適位置。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(f) 採取措施，確保在進行周年服務檢查時記錄 WiFi 通標誌的位置；及 (g) 明確提醒 WiFi 通服務使用者加密連接的局限，並鼓勵他們在有需要時使用虛擬專用網絡和保密插口層等較安全的通訊方式來傳送敏感資料。	(f) 資科辦已安排在進行周年服務檢查時，同時記錄場地內 Wi-Fi.HK 標誌的位置。如發現張貼標誌的位置不合或標誌不足，會通知部門場地主管及相關人員作出改善。 (g) 資科辦已在 WiFi 通服務的登錄頁面提醒服務使用者加密連接的局限，並鼓勵他們使用虛擬專用網絡或保密插口層等較安全的通訊方式來傳送較敏感的資料。資科辦亦會在定期推行的宣傳推廣活動中，加強教育公眾使用公共 Wi-Fi 服務的安全須知。 由於這些建議將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。
3.28	政府資訊科技總監應－ (a) 採取措施，確保“Wi-Fi.HK”參與機構所提供的場地位置資訊正確無誤，以及所有“Wi-Fi.HK”場地都有“Wi-Fi.HK”服務提供； (b) 採取行動，以加快擴大“Wi-Fi.HK”服務覆蓋範圍的進度，並盡量考慮公眾就使用免費 Wi-Fi 服務的地點偏好；	(a) 資科辦分別於 2018 年 2 月及 8 月向所有 Wi-Fi.HK 參與機構發出通知，提示各機構確保其熱點位置資料準確。資科辦同時亦已完成 2018 年服務表現調查，在所有 Wi-Fi.HK 場地進行測試，收集 Wi-Fi 服務表現數據，並確定場地位置資料及 Wi-Fi 服務情況。資科辦已把測試時遇到的問題通知相關機構，並繼續與相關機構跟進，以確保有關 Wi-Fi.HK 的資料準確無誤。 (b) 根據統計處 2016 年《主題性住戶統計調查》報告，食肆及商店／商場是市民最喜愛的公共 Wi-Fi 服務場地，資科辦會加強向相關機構推廣 Wi-Fi.HK 品牌。截至 2018 年 8 月底，共約 420 間商店／商場及 250 間食肆共提供超過 2 300 個 Wi-Fi.HK 熱點。Wi-Fi.HK 品牌最近亦成功擴展至更多類型的場地，包括展覽中心、的士及巴士等，方便市民及遊客使用服務。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(c) 加強推廣，鼓勵更多私營機構參與“Wi-Fi.HK”品牌，並提高市民對此品牌的認識；及 (d) 採取措施，以鼓勵在 2017 年年中之前參與“Wi-Fi.HK”品牌的機構盡量在其“Wi-Fi.HK”場地安裝數碼伺服器證書。	(c) 資科辦已簡化加入品牌的程序及提供更多彈性，並加強品牌宣傳。除了主動接觸及鼓勵各公私營機構加入品牌外，資科辦會繼續從多方面推廣，增加市民對 Wi-Fi.HK 品牌的認識，並提高公私營機構參與品牌的興趣。例子包括－ (i) 於 2018 年 5 月推出新一輯網上宣傳短片，以生動的日常生活例子介紹 Wi-Fi.HK 方便易用的優點，讓更多市民及訪客認識 Wi-Fi.HK，了解其網站及流動應用程式的功能，在香港各處便捷地享用免費 Wi-Fi 服務。 (ii) 通過 Wi-Fi.HK 的商標註冊 (類別 35 及 38) 吸引更多公私營機構參與 Wi-Fi.HK 品牌。 (iii) 繼續通過現有的網站、流動應用程式及「臉書」網頁推廣品牌，為參與機構提供免費宣傳渠道。 (iv) 於 2018 年第四季推出新一輪宣傳計劃，配合屆時完成多個提升 Wi-Fi.HK 服務的項目。 (d) 資科辦會繼續定期與未安裝數碼伺服器證書的參與機構聯繫，提示機構安裝證書以保障其公司形象及信譽。截至 2018 年 8 月底，在 121 間參與機構中，約 100 間機構已安裝數碼伺服器證書。 由於有關建議的跟進工作已經實施，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
3.36	政府資訊科技總監應－ (a) 檢視公私營合作試驗計劃推行進度緩慢的情況，並採取措施，使服務供應商加快在獲編配的場地提供 Wi-Fi 服務； (b) 審慎檢討全面推行公私營合作模式所提供的免費 Wi-Fi 熱點的目標數目； (c) 在與服務供應商 A 和 B 修訂協議和／或延長限期兩方面，檢視政府的利益是否獲得充分保障； (d) 尋求法律意見，以了解可否向服務供應商 A 和 B 採取法律行動； (e) 與服務供應商 C 聯絡，使其加快在七個獲編配場地中的餘下一個推出 Wi-Fi 服務； (f) 日後推行公私營合作計劃時，在接納服務供應商提出的條款前，審慎檢視這些條款所帶來的影響；及 (g) 汲取推行公私營合作試驗計劃的經驗，供全面推行公私營合作模式時作參考之用。	(a)及(b) 資科辦已完成試驗計劃的檢討，並優化新一輪公私營合作計劃的推行細節，加快服務供應商獲編配場地提供 Wi-Fi 服務。同時根據實際情況，調較公私營合作 Wi-Fi 熱點的目標數目。 (c)及(d) 資科辦在修訂協議和延長限期前，已充分考慮政府的利益。在有關安排下，政府沒有任何金錢上的損失，相關場地亦可繼續在公私營合作模式下提供 Wi-Fi 服務。在徵詢律政司的意見後，資科辦認為沒有足夠理據採取進一步法律行動。 (e) 羅湖出入境管制站已在 2018 年 3 月中推出 Wi-Fi 服務。 (f)及(g) 根據試驗計劃的檢討結果，資科辦已優化公私營合作計劃的細節內容和合約條文，並在 2018 年 4 月邀請業界在現時未有 Wi-Fi 服務的政府場地以公私營合作模式提供 Wi-Fi 服務。資科辦在考慮服務供應商提出的條款時，會評估這些條款的影響和徵詢律政司的意見。 由於有關建議的跟進工作已經實施或將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。
3.42	政府資訊科技總監應就在自修室和青少年服務中心提供免費公共 Wi-Fi 服務資助計劃而言，採取措施處理非政府機構在核准場地提供免費 Wi-Fi 服務的緩慢進度，並協助其加快進度。	截至 2018 年 9 月底，除了一間自修室需要進一步配置以符合服務要求外，其餘所有核准場地現正提供免費公共 Wi-Fi 服務。資科辦會繼續積極與該自修室跟進，以確保盡快提供 Wi-Fi.HK 服務。

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 4 部分：其他推動更廣泛應用資訊科技的措施		
4.17	政府資訊科技總監應－ (a) 盡力加快出售兩幅專用土地，以發展數據中心； (b) 檢討優惠措施(即改變工業大廈部分用途的申請可獲豁免繳付豁免書費用)的成效； (c) 與地政總署合作，設立正式的資訊交流機制，不斷向資科辦通報數據中心豁免書申請的處理進度；及 (d) 檢討優惠措施(即因應數據中心用途而特別制訂的契約修訂)的成效，並加強向業界推廣這項措施。	(a) 政府計劃於 2018 年第四季推出有關數據中心專用土地進行公開招標。 (b)及(d) 數據中心業界普遍歡迎有關優惠措施。截至 2018 年 8 月底，政府共接獲 33 份更改工業大廈部分用途作數據中心的申請，以及六份因應數據中心用途而特別制訂契約修訂的申請。資科辦會繼續向業界推廣有關促進數據中心發展的優惠措施，並在 2018 年年底前檢討有關優惠措施的情況。 (c) 由 2018 年 8 月開始，資科辦與地政總署已就優惠措施建立資訊交流機制。
4.26	政府資訊科技總監應－ (a) 鼓勵更多政府局／部門和公私營機構開放更多數據，讓公眾透過公共資料入門網站免費再用； (b) 訂立機制，以評估可發放哪些現有數據集作為公共資料和發放該等數據集的緩急次序；及 (c) 向政府局／部門收集資料，就可發放作為公共資料的現有數據集編制清單。	(a)至(c) 資科辦已完成檢討，並已於 2018 年 9 月底公布新的開放數據政策及措施，其中包括一個新機制，要求各局／部門評估現有數據集那些可以開放，並在 2018 年 12 月底開始，於年度開放數據計劃中制定時間表。資科辦將編訂一份開放數據計劃完整清單，在公共資料入門網站發布。 由於這些工作將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
4.42	政府資訊科技總監應－ (a) 確保提供秘書處服務的人員不得參與香港資訊及通訊科技獎的評審和評核工作； (b) 把容許提供秘書處服務的人員擔任香港資訊及通訊科技獎評審員或評審委員會成員的理據記錄在案； (c) 設立機制，以加強監察籌辦機構在履行《評審指引》所訂職責方面的表現； (d) 確定為何有關申請成為籌辦機構的建議書數目偏低，並採取措施，鼓勵更多機構遞交建議書以申請成為籌辦機構； (e) 定期檢討香港資訊及通訊科技獎的獎項類別，包括考慮個別獎項類別的參賽者數目；及 (f) 確保就獨立核數師發現的異常情況採取跟進行動。	(a)及(b) 資科辦於最新一份香港資訊及通訊科技獎的秘書處服務合約中已訂明，提供秘書處服務的人員不可參與相關評審和評核工作。 (c) 資科辦已設立機制，記錄籌辦機構在執行評審工作的表現，在揀選新一屆籌辦機構時作參考。 (d) 根據本地資訊科技及通訊業界相關團體的資料，資科辦制定及更新籌辦機構的邀請名單，過去數年均發出超過二百封邀請信。資科辦將會舉辦簡介會和於大會網站加強推廣相關資訊，以鼓勵更多機構參與申請成為籌辦機構。 (e) 資科辦每年會因應香港資訊及通訊科技獎個別獎項類別的參賽者數目及科技發展新趨勢，檢討及更新來屆的獎項類別及分類。 (f) 資科辦會檢視籌辦機構的核數報告，並會就核數師提出的任何異常情況採取適當的跟進行動。 由於有關建議將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。
第 5 部分：未來路向		
5.8	創新及科技局局長和政府資訊科技總監應因應香港智慧城市藍圖，以及創科局公布的其他創科政策方向和策略，定期更新有關推動社會各界更廣泛應用資訊科技的策略和工作計劃。	創新及科技局及其轄下部門(包括資科辦)會繼續就創科政策方向和策略公布新推出及修訂措施，包括涉及推動社會更廣泛應用資訊科技的策略和工作計劃(如香港智慧城市藍圖)。資科辦會適時更新其部門網站。 由於這些工作將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
5.9	政府資訊科技總監應定期更新數碼 21 資訊科技策略網站內容，以反映最新發展情況。	數碼 21 資訊科技策略諮詢委員會已於 2017 年 3 月解散，有關網頁亦已停止運作。我們會繼續就創科政策方向和策略公布新推出及修訂措施，並適時更新有關網站。 由於這些工作將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。
5.21	創新及科技局局長和政府資訊科技總監應－ (a) 繼續研究採取適當措施，以支援低收入家庭學生的上網學習需要； (b) 因應流動數據服務技術的最新發展，訂定日後提供免費公共 Wi-Fi 服務的未來路向；及 (c) 留意數據中心的市場發展情況，以及數據中心業所帶來的經濟效益，以期採取適當措施應對。	(a) 上網學習支援計劃的兩間推行機構在計劃結束後，繼續提供服務幫助低收入家庭學生，包括提供價格優惠的寬頻上網服務、培訓及輔導支援等。資科辦會繼續與兩間機構及其他非牟利機構聯繫，協助他們利用創新科技為低收入家庭開發更多支援上網學習的方案，包括提供技術意見和協助機構向創科生活基金或其他計劃申請財政的資助。 (b) 資科辦已訂定免費公共 Wi-Fi 服務的策略，包括提升在政府場地提供 Wi-Fi 的服務質素，並在更多合適的政府場地提供 Wi-Fi 服務；在旅遊景點推出高速 Wi-Fi 地帶方便市民及旅客上網；持續推行公私營合作計劃；以及積極推動 Wi-Fi.HK 品牌，吸引更多公私營機構加入。 (c) 資科辦會繼續留意數據中心的市場發展，分析市場資料和研究數據中心業帶來的經濟效益，並適時採取適當應對措施。 由於這些建議和工作將會持續推行，我們建議從下一個進展報告中刪除這部分。

**民政事務局青年交流及實習資助與活動計劃
落實審計署建議的進度**

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 2 部分：青年交流及實習資助計劃的管理		
2.16	審計署表示政府應－ (a) 繼續檢討是否需要為不同的青年交流及實習資助計劃進行評審面試； (b) 定期檢討審核項目建議書的做法是否完備，並根據檢討結果在必要時採取措施改善審核程序； (c) 繼續監察配套活動在獲批開支中所佔比例，以及定期檢討不同資助計劃下的配套活動的資助上限； (d) 確保向民政事務局人員提供足夠的撥款守則，以便發放資助；以及 (e) 就審計署提述的個案（見第 2.14 段），研究其不符合項目資助上限的理由，並採取措施防止日後再有違反資助上限的情況。	(a)及(b) 民政事務局和青年發展委員會會繼續根據個別青年交流和實習資助計劃的性質與情況，以及評審小組在處理這類資助計劃申請的經驗，檢討是否有需要為各資助計劃的申請進行評審面試和進行其他方面的審核程序。 (c) 為確保合乎成本效益，我們已因應配套活動及／或個別開支項目的性質和需要，為這些配套活動及／或開支項目設定合適的資助上限。我們會繼續就這些資助上限進行檢討。 (d)及(e) 民政事務局已改善內部撥款守則的內容，清楚列明在不同情況下須採取的程序和方法，以便局方人員計算應批出的資助額。此外，民政事務局亦已提升電腦系統，若輸入系統的資助額超出任何適用的資助上限，系統便會自動提醒有關人員。 由於建議(a)至(e)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
2.26	審計署表示政府應－ (a) 監察「青年內地交流資助計劃」項目最低參加人數新規定的實施情況，並根據從實施中汲取的經驗，留意是否需要修訂最低人數；	(a) 民政事務局一直監察有關「青年內地交流資助計劃」項目最低參加人數新規定的實施情況。到目前為止，民政事務局並無收到任何團體反映有關規定曾窒礙他們申請資助以舉辦交流項目；也沒有收到任何團體申請舉辦少

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 定期提醒團體須按照撥款守則的規定提交活動報告和收支報告；以及 (c) 密切監察活動報告和收支報告的提交情況，並迅速採取行動跟進任何遲交個案。	於規定的最低人數的項目。民政事務局會繼續監察新規定的實施情況。 (b)及(c) 民政事務局已加強監察團體提交活動報告和收支報告的情況。由二零一八至一九年度起，凡遲交報告者，在下一個資助計劃周期提出撥款申請時，有關方面均會按「扣減分數機制」去評審其申請。 由於建議(a)至(c)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
2.34	審計署表示政府應－ (a) 加強與團體的聯繫，以識別任何擬取消的項目並採取必要的跟進行動； (b) 日後審核項目建議書時，考慮過往取消項目的原因；以及 (c) 密切監察新推出的一站式資訊站的運作，以確保該資訊站按預期般施行。	(a) 根據最新的撥款守則，獲資助的非政府機構倘擬取消交流項目，須於交流團原定出發日最少兩星期前，以書面通知青年發展委員會轄下相關的專責小組並解釋取消原因。此外，我們亦已於「青年內地交流資助計劃」的簡介會中提醒非政府機構，如欲取消項目，須按照撥款守則的規定及時通知我們。 (b) 民政事務局已引入「扣減分數機制」，並會在下一輪資助計劃中審核申請時，考慮其過往取消項目的原因。 (c) 民政事務局和青年發展委員會一直密切監察該資訊站的運作，並確保站內資訊為最新的資料，且準確無誤。青年人可在該資訊站瀏覽其他獲資助交流項目的資訊，然後選擇符合自己需要的實習和交流項目。 由於建議(a)至(c)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
第 3 部分：提供青年交流活動計劃		
3.11	審計署表示政府應－ (a) 研究如何充分使用「國際青年交流計劃」和「暑期交流計劃」的名額；以及 (b) 加強對「粵港澳青年文化之旅」的宣傳。	(a) 鑑於「慶祝香港特別行政區成立二十周年青年大使計劃」的成功推行及反應熱烈，青年發展委員會在二零一八年六月的會議上同意把該計劃恆常化，而該計劃將加入國際青年交流的元素。根據該計劃，每年會招募 100 名青年人。「國際青年交流計劃」和「暑期交流計劃」的資源及名額將重新調配以推行青年發展委員會之青年大使計劃。民政事務局和青年發展委員會將致力善用該計劃下的交流機會。首批青年大使會在二零一八年內進行招募。 (b) 由二零一八年度起，我們已加強「粵港澳青年文化之旅」的推廣工作，邀請本地所有頒授學位的院校提名學生參與，以及在民政事務局的網頁和「實習及交流活動一站式資訊平台」上進行宣傳。參與的人數已由二零一七年的 35 人增至二零一八年的 45 人。 由於建議(a)及(b)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
3.21	審計署表示政府應－ (a) 繼續檢討青年交流活動計劃的人手支援，以確保有充足的支援；以及	(a) 我們會繼續根據實際運作需要（例如相關交流活動計劃的舉辦地點、時間長短和青年參加者的年齡），並繼續在確保符合成本效益和以負責任的方式運用公共資源的情況下，為交流活動計劃調配適當的人手支援。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 日後制訂回程後服務規定時，應緊記須留意並確保青年代表履行規定和擴闊他們的視野。	(b) 新的「青年大使計劃」將提供更多種類的活動和義工服務予青年代表參加，藉此擴闊他們的視野，並讓他們汲取更多經驗和服務社會。我們會記錄並密切監察青年大使出席該等活動和參與服務的情況。 由於建議(a)及(b)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
3.28	審計署表示政府應－ (a) 確定就青年交流活動計劃邀請報價時服務提供者回應率低的原因；以及 (b) 就所確定的原因，採取措施改善服務提供者的回應率。	(a)及(b) 我們每年均會檢視和按需要更新有關邀請機構報價的名單，以確保邀請名單的準確性。日後我們進行邀請報價工作時會安排簡介會向邀請報價的機構詳細講解所需的服務，以助他們更了解報價文件內的條款及條件。 由於建議(a)及(b)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
第 4 部分：管治事宜和未來路向		
4.5	審計署表示政府應採取措施，改善委員的會議出席率。	有關的加強措施已於二零一八年四月起實施，當中包括向委員發送電郵提示以提醒他們出席會議的重要性，並每年三次向每名委員提供其出席會議的記錄以作參考。此外，我們在訂定會議的日期和時間時，會盡量配合各委員的日程安排，以期增加他們出席會議的機會。我們亦已提早訂定會期，讓委員有足夠時間預留日子開會。至於出席率低的委員，我們亦已了解背後的原因。我們會監察上述各項措施推行的成效。 由於這項建議已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。

段落編號	審計署的建議	目前進度
4.12	審計署表示政府應－ (a) 採取措施防止青年事務委員會／公民教育委員會委員延遲作出利益申報／遞交的利益申報資料不完整的情況再次發生； (b) 確保將有關青年事務委員會／公民教育委員會委員所申報利益的決定載錄於會議記錄之中；以及 (c) 考慮建立一個記錄委員所申報利益的電腦資料庫，以助檢查和跟進有關利益申報的任何遺漏或不一致之處。	(a) 由二零一八年四月起，我們已加強措施，提醒委員須依時遞交「利益申報書」。這些措施包括秘書處會透過電郵向全體委員發出通函以通知委員有關利益申報事宜、要求委員填寫「利益申報書」，以及每月向尚未遞交「利益申報書」的委員發出提示。到目前為止，所有委員均已按時向秘書處遞交已填妥的「利益申報書」。 (b) 由二零一八年四月起，所有有關申報利益的決定均已妥為載錄於青年事務委員會和公民教育委員會的會議記錄內。 (c) 民政事務局已實行以電子方式，管理有關記錄委員申報利益的資料庫。 由於建議(a)至(c)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
4.20	審計署表示政府應－ (a) 考慮引進在其他國家提供實習名額的實習計劃；	(a) 民政事務局已推出新的活動計劃以增加在海外實習的機會，這些新計劃包括「聯合國志願人員組織－香港大學生義工實習計劃」和在二零一八年三月中旬推出的「企業內地及海外暑期實習先導計劃」。民政事務局會繼續探討其他海外實習的機會。

段落編號	審計署的建議	目前進度
	(b) 探討在更多國家舉辦青年交流活動，以進一步擴闊青年人的視野； (c) 在日後通過資助計劃擴展青年交流及實習活動時，考慮本審查工作的結果；以及 (d) 檢討透過青年交流活動計劃提供活動的未來路向。	(b)至(d) 政府致力增加青年人在內地和海外交流及實習的機會，讓他們更了解當前國家和國際層面的經濟、社會和文化面貌，以及不同地方的工作文化和事業前景。展望將來，政府會徵詢青年發展委員會的意見，繼續探討如何為本港青年人提供更多實習及交流的機會，並就各項青年交流和實習的資助與活動計劃，不時檢討相關的安排和措施。 由於建議(a)至(d)已經實施，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。
