

政府產業署對一般用途聯用辦公大樓和聯用設施的管理

審計署就政府產業署(“產業署”)管理一般用途聯用辦公大樓(“聯用大樓”)和聯用設施的工作展開審查。

2. 產業署監管政府物業，並就相關事宜向財經事務及庫務局提供意見。根據《政府產業管理及有關事務規例》，聯用大樓日常的物業管理由產業署負責。2020年1月，產業署接手港珠澳大橋香港口岸的管理職責，並按照管理、運作及保養合約，監察承辦商的表現。產業署也負責位於這些處所內已承租物業的租務管理工作。

3. 產業署以6份合約把聯用大樓的物業管理服務外判予3名私人服務承辦商。這些承辦商須為46幢聯用大樓提供物業管理服務，合約期為4年，由2020年4月1日至2024年3月31日，合約總金額為7億1,460萬元。

4. 委員會知悉審計署署長第七十九號報告書所載的以下審查結果：

對物業管理服務承辦商的監察

- 產業署採用一套服務收費調整機制，¹用以監察承辦商的表現是否達到標準。在物業管理服務合約內訂明的20個服務項目中，產業署只把其中10個納入服務收費調整機制。在2019年和2021年，產業署曾接獲有關園景美化的投訴並證明屬實，而該項服務是其中一項未納入服務收費調整機制的服務項目；
- 在2019年、2020年和2021年，分別有：(a)2幢、23幢和1幢聯用大樓的實地視察次數未達到所規定的次數；及(b)10幢、13幢和13幢聯用大樓在辦公時間過後進行突擊檢查的次數未達到所規定的次數；

¹ 如承辦商在任何一個月內未能達到所規定的服務表現水平，其服務收費會被扣減。

政府產業署對一般用途聯用辦公大樓和聯用設施的管理

- 審計署審查了產業署在2020年和2021年對15幢聯用大樓(包括8幢大型聯用大樓、5幢小型聯用大樓和2幢位處偏遠的聯用大樓)進行視察的巡視報告，發現：
 - (a) 有9幢聯用大樓(60%)的巡視報告列明每次實地視察曾巡視的樓層/範圍，而當中有6幢並沒有涵蓋部分樓層/範圍；
 - (b) 有4幢聯用大樓(27%)的巡視報告並沒有列明已視察的樓層/範圍，只列出發現有不符規定之處的樓層/範圍；
 - (c) 有2幢聯用大樓(13%)並非所有巡視報告均記錄已視察的樓層/範圍；及
 - (d) 產業署並沒有清晰的指引說明如何就各類聯用大樓揀選須視察的範圍；
- 審計署在2022年1月至7月期間視察了8幢大型聯用大樓，發現其中2幢有不符規定及欠妥之處；
- 產業署每年進行兩次客戶滿意程度調查，藉以評核承辦商的表現。產業署就每次調查均向聯用大樓各用戶部門發出合共逾6 000份紙本問卷，由受訪者以人手填寫評分。其後，產業署職員需要以人手輸入所收集的數據進行分析；
- 在2019年4月至2021年10月期間，就6份物業管理服務合約所進行的客戶滿意程度調查的整體回應率介乎28%至37%不等。在2020年10月、2021年4月和2021年10月對43幢聯用大樓所進行的客戶滿意程度調查中，有9幢(21%)的回應率持續低於30%；

聯用大樓物業的租賃

- 審計署審查了產業署在2019年1月至2022年3月期間²就聯用大樓的租約進行的69次例行實地視察，發現：
 - (a) 在一些個案中，例行實地視察的次數不符合產業署部內指示的規定。當中有17個(27個的63%)以招標形式出租的處所，進行例行實地視察有所延遲，延遲時間為10天至22個月不等。有19個(22個的86%)獲直接編配/出租的處所，進行例行實地視察有所延遲，延遲時間為8天至10個月不等；
 - (b) 在32次(46%)例行實地視察中，已填妥的視察清單未有提交予產業測量師/物業估價測量師職系人員以備悉和作適當跟進，做法有違相關規定；及
 - (c) 在25次停車場例行實地視察當中，有15宗(60%)個案涉及產業署人員沒有在相關停車場營辦商的營運時間內進行例行實地視察，以及有8宗(32%)個案涉及產業署人員沒有在視察清單上記錄視察時間；
- 在2019年4月至2022年6月期間，為了按照關愛社會的租務安排³把聯用大樓內並沒有政府政策局/部門表示有意佔用的6個處所租出，產業署曾進行5輪局限性招標，向大約600間選定的非政府機構和社會企業(“社企”)發出邀請函。審計署經審查這些局限性招標後，發現：

² 在2019年1月至2022年3月期間，合共出租了49個處所，包括27個以招標形式出租的處所和22個獲直接編配/出租的處所。

³ 產業署在2019年起就轄下出租的合適政府物業推出“關愛社會的租務安排”，以便利非政府機構和社會企業提供社會服務。

政府產業署對一般用途聯用辦公大樓和聯用設施的管理

- (a) 非政府機構和社企的反應未如理想，除在第五輪局限性招標中接獲2份標書外，其餘4輪局限性招標僅接獲1份標書或沒有接獲標書；及
- (b) 在該6個處所中，僅4個處所獲非政府機構或社企承租，用以提供社會服務；

邊境管制站聯用設施的管理

- 產業署自2020年8月起，每月向10個用戶部門派發意見表格，以收集這些部門對管理、運作及保養承辦商表現的意見。在2020年8月至2022年6月的23個月內，有11個月(佔23個月的48%)的回應率為20%或以下。有2個用戶部門(佔10個部門的20%)從未交還意見表格，並有2個用戶部門(佔10個部門的20%)只交還意見表格1次；
- 截至2022年6月30日，在港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓的58個可供出租的處所中，有34個(59%)處所已經租出/佔用。自港珠澳大橋香港口岸在2018年10月啟用以來，有22個(38%)處所從未租出；
- 邊境管制站的運作與聯用大樓有很大差別。然而，產業署並沒有就監察邊境管制站的管理、運作及保養承辦商制訂具體指引，主要是參照產業署有關聯用大樓合約管理的指引，以執行視察和突擊檢查等職務，從而監察管理、運作及保養承辦商的表現；及
- 為港珠澳大橋香港口岸的設施提供管理、運作及保養服務的合約金額為5億5,390萬元，合約期為4年，由2022年6月29日至2026年6月28日。儘管金額龐大，但不論是產業署的管制人員報告，又或是其他刊物，均未有列明任何表現目標。

政府產業署對一般用途聯用辦公大樓和聯用設施的管理

5. 委員會並無就此事舉行公開聆訊，但要求政府當局就監察承辦商對聯用大樓和邊境管制站聯用設施所提供的物業管理服務、產業署對聯用大樓的租約進行的實地視察，以及在關愛社會的租務安排下出租聯用大樓內處所的事宜，作出書面回應。**財經事務及庫務局局長及政府產業署署長**的回覆分別載於附錄14及附錄15。

6. 委員會希望政府當局繼續向其報告落實審計署各項建議的進展。