

為確保潔淨服務承辦商提供的服務符合規定的標準，食環署已採取下述措施：

- 把詳細的服務表現標準和顯示規定標準的彩色照片一併載於合約內，供承辦商遵循。
- 由各分區人員定期巡查，以視察承辦商的工作，並評核其表現。
- 由總部及服務質素檢定隊人員進行抽查，以加強地區層面的監察工作。
- 各分區人員備有登記冊，以記錄投訴承辦商的個案。
- 承辦商須保存妥善記錄(包括已完成的工作記錄)，以供查閱。
- 署方人員與承辦商定期舉行會議。

2. 食環署由二零零一年十二月起實施高級管工(合約管理)計劃。按照這項計劃，管理公眾潔淨服務合約的督導人員由三層架構(即巡察員、高級管工及管工)改為只有高級管工的單層架構。食環署為每個分區提供 10 至 15 名高級管工，他們須向一名衛生督察負責。這些人員獲配備流動電話，以加強與所屬辦事處和承辦商聯絡。食環署並為他們提供交通安排、個人數碼助理和已聯網的電腦，方便他們巡查，並記錄承辦商的表現。食環署至今已在 15 個分區展開高級管工(合約管理)計劃，到了二零零二年九月會推展至其餘五個分區。計劃全面推行後，將有合共約 270 名人員派往督導和監察潔淨服務承辦商的表現。在二零零二至零三年度所涉及的人力資源開支約為 8,700 萬元。