

**提交報告書** 審計署署長第七十號衡工量值式審計結果報告書已於 2018 年 4 月 25 日提交立法會。政府帳目委員會("委員會")撰寫的報告書(第七十號報告書)亦隨後於 2018 年 7 月 11 日提交立法會，因此符合《立法會議事規則》第 72 條的規定，在審計署署長提交報告書後 3 個月內，將其報告書提交立法會。

2. **政府覆文** 回應委員會第七十號報告書的政府覆文在 2018 年 10 月 31 日提交立法會。當局於 2019 年 10 月 30 日就政府覆文中有待處理的事項提交進展報告。這些事項的最新發展及委員會所作的進一步評論載於下文第 3 至 6 段。

**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**

(政府帳目委員會第七十號報告書第 4 部第 2 章)

3. 委員會獲悉：

針對不良營商手法的執法工作

- 香港海關("海關")和通訊事務管理局辦公室("通訊辦")已全面檢討《商品說明條例》(第 362 章)的執法事宜，以加強在保障消費者方面的執法成效。通訊辦已就第 362 章的執法工作公布服務承諾，以提高透明度和問責性；
- 海關已公布經修訂的指引，藉此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；
- 海關已利用電腦系統製備異常情況報告，以監察調查個案的進度；

- 提升海關與消委會之間的電腦系統界面以便轉介個案的工作已於 2018 年 10 月完成。通訊辦和消委會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

- 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》(第 456 章)和《玩具及兒童產品安全條例》(第 424 章)抽查的成效，並已增加抽查網上銷售貨品；
- 海關已增加試購行動以加強有關《度量衡條例》(第 68 章)的執法工作，並已發出經修訂的指引，確保能適時批准與第 68 章有關的工作計劃；

#### 其他保障消費者的措施

- 消委會已落實透過專用的試算表程式分析消費者投訴數據及制訂每月報告，以就兩項處理消費者的投訴服務的表現目標，準確監察達標情況；
- 消委會於 2019 年 1 月至 6 月期間進行數據蒐集和分析的工作，並總結認為可根據審計署的建議縮短兩項有關處理消費者的投訴服務時限的表現目標。新表現目標已於 2019 年 9 月底落實；
- 消委會已提醒其個案負責人員，當透過不同渠道發出同一封通知信時，應避免於投訴個案管理系統重複輸入多項紀錄。自動催辦信已妥當地發出，並無再次出現系統問題；
- 消委會已透過投訴個案管理系統的簡報表功能，推行系統定期制訂涉及屢犯不改的不良營商手法的商戶名單。該名單會在每月的個案覆檢會議上討論，以作跟進；及

- 通訊辦已放寬解決顧客投訴計劃個案轉介的受理準則，並已加強宣傳，藉此加深公眾對計劃的認識和提高計劃的使用量，另外亦已調高兩項有關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的表現目標。

4. 委員會察悉，消委會正檢視投訴處理的整體程序，該檢討結果將為最終投訴個案管理系統的檢修提供基礎，以改善系統的分析能力和其他功能，支援更新的投訴處理程序。委員會希望政府當局繼續向其報告此事的最新發展。

#### **政府管理公共道路挖掘工程的工作**

(政府帳目委員會第七十號報告書第 4 部第 4 章)

5. 委員會獲悉：

##### 管理和監察道路挖掘工程

##### 管理道路挖掘工程

- 為了評估協調工作是否有效減少道路開掘，路政署自 2019 年 7 月起已開始定期編製有關工作的統計資料；
- 路政署已修訂有關程序/手冊，規定挖掘准許證申請人須提供不採用共同壕坑的原因。路政署亦已於 2019 年 7 月完成優化挖掘准許證管理系統。系統會識別相關工程時間表被修訂至相隔 3 至 6 個月的工程計劃，並要求有關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；
- 路政署已於 2019 年 7 月完成優化挖掘准許證管理系統，以自動化篩選和清理系統內積壓已久的過時或擱置計劃。因此，挖掘准許證管理系統內顯示的計劃數量已大幅減少，能協助識別出現衝突的計劃程序，以便進行協調；

- 發展局已發便箋提醒各工務部門需要致力按照《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，特別是公用設施和擬議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

- 自 2018 年 7 月起，路政署已檢討其巡查機制並加強工地揀選程序，以便就"一般挖掘准許證"和"基本建設工程挖掘准許證"的工地進一步提高整體巡查覆蓋率。路政署會定期監察上述加強措施的成效；
- 自 2019 年 7 月起，路政署在發出挖掘准許證時附上宣傳單張，以提醒持准許證人遵從挖掘准許證條款和相關要求的重要性；
- 經優化的"違規計分制"已於 2019 年 1 月 1 日起全面生效。久未完成的糾正工程的數目，特別是超過兩年仍未完成的被退回完成通知書數目已大幅下降，由 2017 年 12 月的 2 581 宗減至 2019 年 6 月的 93 宗。路政署會繼續在每月舉行的掘路統籌委員會會議上敦促各公用事業機構改善路面修復的質素；
- 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，並已加快進行竣工視察。在目標時限內處理完成通知書的百分比已由 2018 年 6 月的 89% 提升至 2019 年 6 月的 92%；
- 在每月與各公用事業機構舉行的掘路統籌委員會會議上，路政署已向各公用事業機構提供其提交工地照片和測試報告表現的統計數據，以監察其提交進度的表現。路政署亦會發出通知，要求各公用事業機構依時提交工地照片和測試報告，並會特別提醒還未提交工地照片和測試報告的公用事業機構。於 2017 年 12 月，分別有 3 618 張工地照片及 2 441 個測試報告未能準時提交給路政署處理。在 2019 年 6 月，未能準時提交的工地照片減至 2 140 張，而測試報告則減至 408 個；

- 路政署自 2019 年 7 月起在挖掘准許證管理系統中製備和監察有關處理工地照片和測試報告表現的統計數據。在 2017 年 12 月，分別有 15 626 張已提交的工地照片及 7 486 個已提交的測試報告未有適時處理。在 2019 年 6 月，逾期處理的工地照片已經大幅減少至 503 張，而測試報告則減少至 272 個；

### 執法行動

- 路政署已於 2018 年第一季度實施改善措施及修訂相關轉介程序，藉此加快審核巡查組通知執法組跟進嚴重和再次違反挖掘准許證條款的個案及涉嫌違反《土地(雜項條文)條例》(第 28 章)第 10T 條的個案；

### 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

- 路政署於 2019 年 7 月實施經修訂的《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(包括地上裝置)；
- 路政署已要求公用事業機構提交照片紀錄以展示於路面修復工程前其鋪設的地下設施的深度，從而確保其鋪設的地下設施符合最少深度規定。因應審計署提出的建議，路政署亦已加快處理工地照片的工作；
- 路政署已與地政總署及其他相關的政策局/部門於 2018 年 6 月 6 日及 8 月 2 日舉行兩次合作會議，探討是否需要要求公用事業機構就策略性地點(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紀錄和已更新的總綱圖則，以便路政署查核和管制道路挖掘工程；
- 根據地政總署批予的集體牌照條款，電力和氣體公用事業機構需就策略性地點的地下公用設施提交按年更新的總綱圖則。地政總署已同意並把截至 2017 年

年底及 2018 年年底的有關總綱圖則提供予路政署在處理挖掘准許證申請時作參考；

#### *對佔用地下空間的管理和管制*

- 一 與地政總署、發展局、機電工程署、通訊辦及公用事業機構商討後，路政署已與地政總署合作，於 2019 年 4 月聘請資訊科技服務供應商研發一個試驗性資訊系統，以儲存、管理、維護和分享地下公用設施紀錄。因應試驗結果，路政署會將"綜合地下設施模擬系統"的功能結合到上述的資訊系統中，務求能更善用密集路段的地下空間；

#### 研究使用公用設施共同溝

- 一 路政署會就顧問研究在新發展區採用公用設施共同溝的結果和建議，作出檢視和提出行動計劃，以供發展局考慮。路政署亦會協助發展局制訂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在新發展區實施公用設施共同溝的需要，並進行詳細的成本效益分析；及
- 一 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紀錄，制訂相關的程序和指引，以便評估其成效。

6. 委員會希望政府當局繼續向其報告此事的最新發展。