



本署檔號 : SWD/Prog-10/2020/3  
來函檔號 : CB4/PAC/R75  
電話號碼 : 2892 5288  
圖文傳真 : 2838 0757

政府帳目委員會  
香港中區立法會道1號  
立法會綜合大樓  
(經辦人: 詹詠儀女士)

電郵急件  
[wyjan@legco.gov.hk](mailto:wyjan@legco.gov.hk)  
[kmho@legco.gov.hk](mailto:kmho@legco.gov.hk)  
[pkwlai@legco.gov.hk](mailto:pkwlai@legco.gov.hk)

詹女士:

審計署署長第七十五號報告第 10 章  
“社會福利署向免遣返聲請人提供人道援助的工作”

謝謝你 2020 年 12 月 23 日給社會福利署署長就上述題目的來函，我現獲授權回覆。

現隨函附上本署的回應(包括中文及英文版本)及電子檔案以供參考。

如有任何查詢，請致電 2982 5169 與高級社會工作主任(家庭服務)1 莫婉雅女士聯絡。

社會福利署署長

[已簽]

(彭潔玲 代行)

2021 年 1 月 4 日

副本交: 保安局局長 (電郵: [lee@sb.gov.hk](mailto:lee@sb.gov.hk))  
財經事務及庫務局局長 (電郵: [sfst@fstb.gov.hk](mailto:sfst@fstb.gov.hk))  
審計署署長 (電郵: [john\\_nc\\_chu@aud.gov.hk](mailto:john_nc_chu@aud.gov.hk))

**審計署署長第七十五號報告第 10 章**  
**“社會福利署向免遣返聲請人提供人道援助的工作”**  
**政府帳目委員會的提問及要求資料**  
**(書面答覆)**

**第 1 部份：引言**

- 1) 根據第 1.10 段的表二，人道援助項目的標準金額(包括每名成人每月租金援助\$1,500、食物援助金額每月\$1,200 等)是如何訂立?

答：自 2006 年起，政府基於人道理由，委託非政府機構按個別個案的情況，向在港期間無法應付基本生活需要的免遣返聲請人(聲請人)提供實物援助，讓有關人士不致陷於困境，同時又不會因此而產生磁石效應，對香港現有支援系統的長遠承擔能力及入境管制造成嚴重影響。社會福利署(社署)透過檢視服務承辦商提供的數據及服務使用者的需要等一系列因素訂定人道援助項目的水平。2014 年 2 月，經考慮有關的非政府機構的意見、價格水平的變化以及其他相關因素(包括財政開支等)，政府就人道援助計劃實施改善措施直至現時的水平。

**第 2 部份：按照服務合約提供人道援助的工作**

- 2) 根據第 2.4 段的表三，按照服務合約向服務使用者提供的援助金額曾經於 2018 年 4 月 1 日至 2019 年 1 月 31 日的 10 個月期間下降，之後卻回升，政府當局可否告知原因?

答：向服務使用者提供的援助總金額有所增減主要是基於服務使用者人數的變化。由於服務使用者人數由 2017 年 6 月的 13 622 人開始逐步下降，到 2019 年 1 月減少至 11 047 人，因此於 2018 年 4 月 1 日至 2019 年 1 月 31 日期間向服務使用者提供的援助總金額亦相應減少。

- 3) 根據第 2.6 段的表五，服務承辦商提交每月服務統計報告、每月財務報告和每月租金按金報告的遲交情況，備註指出 2017 年 2 月至 2018 年 9 月期間的遲交情況最為嚴重，社會福利署

(“社署”)解釋主因是服務承辦商於該期間遇到系統故障，以及社署於 2018 年年初要求更改每月財務報告的格式。當局可否告知有關原因的詳情？

在上述期間之外，如 2019 年 2 月 1 日至 2021 年 1 月 31 日，為何仍然有 14 份(100%)每月財務報告和 7 份(50%)每月租金按金報告，如此大比例的遲交情況出現？

答：有別於以往的服務合約，2017 年 2 月開展的新服務合約採用了全新的實報實銷模式進行及重新劃分服務區域。服務承辦商於合約初期，在處理及記錄過萬個服務使用者數據及其不同援助項目上出現了誤差，因此在 2017 年至 2018 年期間，服務承辦商須修正已呈交的每月報告。為提升報告的準確性，服務承辦商已於 2018 年起重新檢視及整合包括內部會計及財務安排在工作內的工作流程，以配合新合約報銷向服務使用者提供的援助金額及行政費的要求。此外，2018 年，社署為掌握服務承辦商行政費的開支，要求服務承辦商在報告中列出分項開支。

2019 年 2 月 1 日至 2020 年 11 月 30 日期間，服務承辦商在提交每月財務報告方面仍有出現遲交的情況，原因是服務承辦商在每月中期等候社署完成「半月開支報告」審查後才提交每月財務報告，雖然此做法可提高報告資料的準確性，但卻超過呈交報告的時限。社署已於 2020 年 11 月要求服務承辦商改善程序以按合約要求的時限呈交每月財務報告。

至於每月租金按金報告於上述期間有遲交情況，主要是由於服務承辦商須修正報告內的資料，並就報告格式於 2019 年 3 月有所調整，以致耽誤了呈交時間。社署會繼續密切留意服務承辦商提交財務報告的情況並按需要作出進一步改善。

- 4) 根據第 2.7 段，服務承辦商遲交經審計財務報表，會延後社署收回租金按金結餘的時間。而根據註 9，社署在 2019 年 12 月 18 日(即合約屆滿後逾 10 個月)才收回租金按金結餘 1,020 萬元。就如此情況，政府當局有否作出檢討及加快收回有關按金結餘？

答：就着 2019 年 1 月 31 日完成的合約，服務承辦商因審計財務報表格式問題及其他原因而出現遲交情況。社署已向服務承辦商澄清了報表的格式要求，加上經檢視情況後，社署已及早提醒服務承辦商須準時呈交報告，及按合約要求退還租金按金餘額。為保障政府的利益，服務承辦商在退還租金按金結餘時，須一併退還相關的利息。

- 5) 根據第 2.8 段，在 2017 年 2 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日期間，服務承辦商提交的每月服務統計報告，只列出需時不超過 3 個工作天、4 至 10 個工作天或超過 10 個工作天接收的個案數目，導致社署無法從該等報告查明一些不符規定的個案(例如在 2017 年 2 月 1 日至 2019 年 1 月 31 日期間未能於兩個工作天內接收的緊急個案，以及在 2019 年 2 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日期間未能於 7 個工作天內接收的一般個案)。社署有否曾要求服務承辦商解釋，為何未有向該署匯報符合以上所述的服務指定時限(即兩個工作天及 7 個工作天內提供服務)的個案數目?根據第 2.11(b)段，社署自 2020 年 10 月起採用已修訂格式的每月服務統計報告。服務承辦商有否跟從新格式提交每月統計報告? 服務承辦商於 2020 年 10 月後的表現是否符合第 2.8(b)段的指定時限?

答：服務承辦商透過服務統計報告，每月向社署提交相關服務數據。雖然在上述服務合約期內因匯報規定未能全面監察服務承辦商的服務表現，但社署已在進行突擊探訪服務承辦商辦事處的過程中，抽樣審查個別個案記錄，以了解服務承辦商未能符合接收個案時限的原因。

社署自 2020 年 10 月起已要求服務承辦商採用新修訂的每月服務統計報告，記錄所有不符合規定(即 3 個工作天內接收緊急個案及 7 個工作天內接收一般個案)的個案數字及原因。根據服務承辦商呈交的 2020 年 10 月及 11 月的統計報告顯示，服務承辦商已能在指定時限內提供服務的百分比為 92.8% 及 98%。服務承辦商解釋未能在限期前提供服務的原因，是其中一所辦事處因 10 月初發現有 2019 冠狀病毒病確診個案而暫停服務 5 天，其餘是因為與申請人失聯、會面日期因申請人缺席而須多次更改，或申請人因住院未能赴約等，以致服務承辦商未能及時完成評估程序。為改善服務表現，社署

已要求服務承辦商訂定改善方案，包括加強內部監察、增加人手調配及改善聯絡申請人的方法。

- 6) 根據第 2.15 段，審計署審查了服務承辦商於 2020 年 1 月就港九及離島區擬備的每月服務統計報告，發現該區有 2 843 名服務使用者接受租金援助，而服務承辦商的個案負責人則就 156 名(5.5%)服務使用者進行探訪。然而，在這 156 次探訪中，74 次(47%)未能完成(即服務使用者不在家)。政府當局可否告知，若服務承辦商的個案負責人進行探訪時，遇到服務使用者不在家，會有何跟進行動？

答：根據服務合約規定，服務承辦商在審批每宗租金援助前必須進行全面評估及家訪，期後每月須抽查當月領取租金援助的百分之五的個案進行突擊探訪，以確保有關援助運用得宜。2020 年 5 月，服務承辦商設立了內部審查及調查組(調查組)，以加強對租金援助使用的監管。遇上服務使用者不在家而未能完成探訪，調查組人員會再次探訪。若調查組人員在以上兩次探訪皆未能成功接觸有關服務使用者或遇有懷疑個案，服務承辦商會即時暫停該服務使用者的租金援助。

- 7) 根據第 2.32(a)段，在兩宗個案中，服務使用者所付實際租金分別較租金援助標準金額多出約 800 元和 1,200 元。服務承辦商曾向服務使用者查詢獲得財政支援的途徑，但對方拒絕透露。根據第 2.32(b)段，在另外兩宗個案中，服務使用者所付實際租金分別較租金援助標準金額多出約 200 元和 500 元，但沒有文件證據顯示服務承辦商曾經查詢關於資助人的資料。就相關的有懷疑個案，政府當局有何跟進行動？

答：就 2.32(a)及(b)段的情況，社署已要求服務承辦商採取更嚴謹的措施以審查申請人的經濟狀況。視乎審查的結果，社署會考慮停止為拒絕提供資料的聲請人處理其人道援助申請或扣除其申領金額。此外，如發現服務使用者為獲取租金援助而提供不實資料，服務承辦商須作出正式調查，並向社署報告或轉介警方跟進。

- 8) 根據第 3.2 段，社署自 2017 年 2 月起通過公開招標委聘食物承辦商。政府當局可否告知相關的投標資格、共收到多少投

標者提交標書，以及有否評估市場上約有多少個合資格的準承辦商？

答：政府遵照世界貿易組織政府採購協定及《物料供應及採購規例》的規定，為聲請人提供食物援助進行了兩次公開招標，即「為社會福利署以電子採購形式提供食物」(食物合約)。在招標文件中政府並無規定投標者須具備相關的經驗或資格，惟投標者須符合門市數目及分布地點等最低要求。政府評估本地及海外市場上的準承辦商最少超過 100 間。在兩次招標中，各收到兩份來自本地承辦商的標書。

9) 根據第 3.8 段的表十，食物承辦商在 2017 年 2 月 1 日至 2019 年 8 月 31 日期間，遲交每月統計報告及每月付款報告的百分比達 97%。根據第 3.14 段的表十一，服務承辦商在 2019 年 6 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日期間，遲交每月核證報告的百分比達 100%。根據第 3.15 段，社署表服務承辦商有時要與食物承辦商澄清統計報告內不一致之處，結果要用較長時間才能核證報告正確無誤。就此，政府當局有否與食物承辦商作出檢討及改善，例如利用應用資訊科技協助統計及核證工作？

答：經社署反映情況後，食物承辦商已重新調配人手負責處理合約食物事宜，因此自 2020 年 5 月後未有出現遲交每月統計報告的情況，社署會繼續採取適當的監察措施。同時，為了讓服務承辦商能加快完成核證報告，社署會與服務及食物承辦商跟進改善方案，包括檢視統計及核證工作的流程，及研究由服務承辦商在食物承辦商呈交每月報告前提供基本數據的可行性，以提昇報告的準確性。

10) 關於第 3.29 至 3.33 段涉及不當使用電子代幣事宜，當局可否告知：

- (a) 服務使用者及食物承辦商旗下的食品店售貨員是否知悉大量購買副食品會被視為不當使用電子代幣的行為？
- (b) 當局曾採取什麼措施，確保服務使用者及食品店售貨員均清楚知悉使用電子代幣的相關條款？
- (c) 過往有否發生前線售貨員與服務使用者產生衝突？如有，相關數字及應對措施如何？

答：服務承辦商在向服務使用者發出電子代幣前，均會清楚說明正確使用電子代幣的方法及不當使用的後果。同時，於每月覆核會面時亦會審核服務使用者的購物單據，以確定是否有不當使用電子代幣的情況。此外，每張電子代幣背面載有相關使用條款及細則，同時，食物合約亦訂明食物承辦商須制定員工訓練守則，協助前線職員了解電子代幣的正確使用方法及核對資料的程序。根據社署記錄，除社署曾接獲一宗有關前線職員態度欠佳的投訴外，過往沒有接獲前線售貨員與服務使用者產生衝突的報告。

#### **第 4 部份：其他行政事宜**

11) 根據第4.2段的註16，根據2017年之前簽訂的服務合約，承辦商承諾把總服務費(即合約金額)中不少於77%用於向服務使用者提供援助。在2017年之後簽訂的服務合約是否沒有以上承諾?如沒有，原因為何?

根據第 4.3 段的表十六所列的三段期間(涵蓋 2017 年 2 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日)，向服務使用者提供的援助金額佔合約總額的比例持續下降(先後為 71%、68%、及 65%)，反映行政費的比例持續上升。政府當局可否告知原因?

答：有別以往只由服務承辦商為聲請人提供所有人道援助項目的服務合約，2017 年 2 月起人道援助已分拆為兩項合約，分別為「主理和執行免遣返聲請人援助工作」(服務合約)及「為社會福利署以電子採購形式提供食物」(食物合約)。表十六表列的金額只包含支付直接付予服務使用者的援助(食物援助除外)及付予服務承辦商的行政費。由於未有計算向服務使用者提供食物援助的金額，故根據表十六計算向服務使用者提供的援助金額佔合約總額的比例不能充分反映實際情況。

當援助金額包含食物援助後，於上述三個時段(即 2017 年 2 月 1 日至 2018 年 3 月 31 日、2018 年 4 月 1 日至 2019 年 1 月 31 日，及 2019 年 2 月 1 日至 2020 年 3 月 31 日)向服務使用者提供直接援助金額實際佔合約金額比例分別為 78%、76%及 73%，數字與 2017 年前的合約相若。值得一提的是服

務合約中規定支付行政費是以遞減的方式計算，即服務使用者總人數越多，服務承辦商可申請的行政費以每位服務使用者計算會越低。由於 2017 年至 2019 年間服務使用者總人數有所下降，因此以每個服務使用者計算的行政費用會出現輕微上升。

- 12) 根據 4.9 段，社署表示市場對競投服務合約缺乏興趣。自 2010 年起，服務合約一直通過公開招標批出。每次招標均只有 1 名投標者提交標書。根據第 4.10 段，審計署留意到，投標者經驗是投標文件中開列的其中一項必要要求，這可能妨礙其他機構參與競投。根據第 4.12 段，社署同意審計署的建議，並根據第 4.12(b)段，社署在發出下輪招標邀請時從投標的必要要求中刪去投標者經驗。除了刪去投標者經驗外，政府當局有否曾就此作全面的檢討，包括諮詢不同的準承辦商等持份者的意見？社署過去曾採取甚麼措施以提升招標工作的競爭程度？如有，詳情為何？未來會採取甚麼措施以促進競爭？

答：除在下輪招標時會取消投標者經驗的基本要求外，社署在過往的招標過程中已採取不同策略以吸引更多投標者參與投標，從而增加競爭性，包括主動邀請市場上潛在的投標者參與投標、將服務合約由 1 份分拆為 3 份以吸引規模較小的投標者參與等。社署會繼續留意並在可行的情況下採取不同措施，以促進招標的競爭性。

-完-