



黃偉賢 元朗區議會(民選議員)

區議會文件 2010/第 80 號
(於 9.12.2010 會議討論)

Zachary Wong Wai Yin, Yuen Long District Council Elected Member

本處檔號：

貴處檔號：

致：區議會主席

由：黃偉賢、鄭俊宇

日期：2010 年 11 月 23 日

事由：建議議程於 9-12-2010 會議上討論

議程：「政府部門如何監管外判承辦商」

過往，曾有政府部門的外判承辦商克扣員工的薪金來支付僱主所需要供的強積金供款，最近，又再次有政府部門的外判承辦商將罰款轉嫁予員工。茲請食物環境衛生署、康樂及文化事務署及房屋署告知本會：

- 1、 各部門現有那些服務是由外判承辦商承辦？並請列出各承辦商的名稱。
- 2、 各部門目前是採用那些監察措施來監管各外判承辦商的服務？有關監察措施的成效如何？
- 3、 各部門如何防止外判承辦商剝削員工的權益？
- 4、 各部門會否考慮逐步減少外判，改為部門直接聘請？若會，如何實行；若否，原因為何？

聯絡人：黃偉賢

元朗朗屏邨悅屏樓平台 229 室
RM 229 YUET PING HOUSE, LONG PING ESTATE, YUEN LONG

電話：2474 4562 傳真：2479 2947
電郵：zwong@dphk.org

行公義 好搵懶 存謙卑的心

元朗區議會二零一零年度第六次會議

議程：政府部門如何監管外判承辦商

提問人：黃偉賢議員、鄭俊宇議員

1. 各部門現有那些服務是由外判承辦商承辦？並請列出各承辦商的名稱。

部門回應：房屋委員會約七十萬個公屋單位中，其中四十萬個已外判予物業服務公司負責管理。外判物業服務合約的範疇包括一般物業管理、保安、清潔、前線租務管理及維修保養工程的監管。而餘下約三十萬個由房屋署直接管理的單位，其保安及清潔服務，亦是外判承辦商負責。有關各承辦商的名稱見〈附件〉。

2. 各部門目前是採用那些監察措施來監管各外判承辦商的服務？有關監察措施的成效如何？

部門回應：房屋署會透過下列措施以監管外判承辦商的服務：

(一) 合約監管

承辦商日常工作由有關的房屋署職員(包括屋邨辦事處及物業管理服務小組)監督，措施包括：

- 突擊檢查
- 查核僱傭合約和每月薪俸結算書
- 每月隨機抽樣會見工人
- 執行扣分制
 - (i) 承諾工資
 - (ii) 工作時數上限
 - (iii) 標準僱傭合約
 - (iv) 自動轉賬支付僱員工資
- 建立電子化工人出勤系統，準確記錄工人出勤記錄
- 建立電話熱線以供工人查詢及投訴

此外，本署職員亦會對承辦商的表現作出評分，評分的標準包括房屋署職員的實地評審、屋邨管理諮詢委員的評分及透過隨機抽選租戶接受電話調查等。而屋邨管理的評分將作為分配投標機會，評審標書及延續合約之用。

(二) 設立中央巡查小組

以隨機抽樣調查，監察承辦商遵守保障勞工條例的合約條款及就投訴及轉介，進行深入調查。

3. 各部門如何防止外判承辦商剝削員工的權益？

部門回應：香港房屋委員會的外判服務合約清楚訂明下列要求，一方面堵塞漏洞，防止承辦商取巧，另一方面方便房屋署查察，和按合約規定迅速懲處違規承辦商：

- (i) 承諾工資；
- (ii) 工作時數上限；
- (iii) 必須與轄下員工簽訂由勞工處印發的標準僱傭合約；
- (iv) 以自動轉帳出糧及由勞資雙方及專業會計師簽核糧單。

合約內除訂明一貫懲處違規承辦商的行動，包括警告、“整筆付款調整”、終止合約、於房屋委員會核准承辦商名冊上除名及禁止其投標外，亦納入跨部門的「扣分制」，以便紀錄承辦商在政府合約中的違規事項，作為日後評審其標書及採取處分的參照。

此外，房屋署亦會透過下列行動，監管承辦商履行合約的情況及保障工人權益：

- (i) 前線屋邨辦事處、物業管理小組及物業管理服務小組的職員定期核查承辦商提交的資料，包括承辦商與工人簽訂的標準僱傭合約及月結單據，透過日常例行巡查、突擊檢查及抽樣會見工人，實際瞭解工人工作及支薪的情況。
- (ii) 中央巡查小組專責調查有關「與僱傭有關的不當個案」，突擊巡查屋邨及個別會見工人，查核承辦商的資料，以瞭解工人工作及受僱的情況，並跟進須發出「扣分失責通知書」的違規事項及其他規管行動。
- (iii) 設立熱線電話（2712 0813），專門解答工人有關僱傭條款的查詢及接收投訴，亦與勞工處為非技術工人合辦講座，加強教育。

本署相信透過有關規管措施，能有效地保障在外判屋邨工作的工人僱傭權益。

4. 各部門會否考慮逐步減少外判，改為部門直接聘請？若會，如何實行；若否，原因為何？

部門回應：在現階段，房屋署推行外判服務的政策，暫時沒有計劃作出重大的修改。房屋署對外判服務的政策會不定時作出檢討，以配合實際的需要。

房屋署

二零一零年十一月二十九日

持有公共屋邨物業服務合約的物業管理公司名單：

中國海外物業有限公司

創毅物業服務有限公司

宜居物業管理有限公司

卓安顧問有限公司

高耀物業管理有限公司

香港房屋協會

佳富物業服務有限公司

雅居物業管理有限公司

嘉怡物業管理有限公司

領先管理有限公司

新昌地產管理有限公司

翔俊有限公司

清潔服務承辦商名單：

亞洲清潔服務公司
飛煌環保清潔有限公司
真會記有限公司
城市專業管理有限公司
嘉利環境服務有限公司
恆利專業清潔服務有限公司
香港工商清潔服務有限公司
漢成港九清潔公司
康怡清潔公司
啓發清潔公司
根記清潔服務有限公司
羅氏清潔服務有限公司
利興清潔服務有限公司
聯發清潔公司
民順清潔有限公司
新利清潔有限公司
新恆基環境美化服務有限公司
新力清潔公司
時運服務有限公司
栢才有限公司
增力服務有限公司
惠康環境服務有限公司
和益清潔有限公司
義合清潔公司
怡泰清潔公司
英華清潔服務有限公司
業文專業清潔服務有限公司

保安服務承辦商名單：

世紀服務有限公司

創毅物業服務顧問有限公司

龍衛保安有限公司

正誠物業管理有限公司

警衛城有限公司

香港警衛有限公司

康年警衛有限公司

京衛保安有限公司

嘉怡物業管理有限公司

安民警衛有限公司

專業護衛有限公司

僑瑋警衛有限公司

安全護衛有限公司

通宏護衛有限公司

九源物業顧問有限公司

宇宙警衛有限公司

食物環境衛生署
就「政府部門如何監管外判承辦商」
書面答覆議員提問

就黃偉賢議員及鄭俊宇議員有關上述事宜的提問，本署回覆如下：

1. 食環署現時有部份潔淨服務 (包括街道潔淨、廢物收集、街市潔淨及市政大廈潔淨)、防治蟲鼠服務和保安員服務等，分別交予 38 位承辦商 (見附件) 負責。
2. 在監管承辦商的表現方面，本署設有一套合約管理機制，確保承辦商遵守合約條款及根據合約要求提供滿意服務。恆常的監管工作由各分區合約管理人員執行。他們會定期巡視街道及有關設施潔淨情況，檢查承辦商員工的出勤紀錄等。如承辦商違反服務或僱傭規定，本署會採取相應懲罰措施，包括發出口頭警告、警告信或失責通知書，及扣減服務月費。如情況嚴重，本署可能會終止有關合約，並追討所有損失。而本署在服務合約招標時，亦會考慮承辦商的過往服務表現。根據記錄，現時本署絕大部分承辦商的服務都合乎合約要求。
3. 本署的合約已制定多項監管措施，以保障承辦商工人的權益。有關措施包括:-
 - (a) 指定承辦商必須與工人簽訂標準僱傭合約，訂明僱主須依照《強制性公積金計劃條例》的規定，安排僱員登記成為強積金計劃成員，並為僱員每月向註冊計劃供款；
 - (b) 成立中央調查隊，負責調查承辦商違反僱傭規定的投訴，例如剋扣工資或沒有與工人簽訂標準僱傭合約等；

- (c) 定期抽樣與工人會面，查詢有關僱傭事宜的情況；以及
 - (d) 根據違反僱傭規定的扣分制度，承辦商如被扣滿 3 分，或因觸犯相關條例(包括相關勞工法例)而被定罪，其合約將會被終止，而其隨後的投標在五年內將不獲考慮。
4. 政府會盡量在可行的範圍內讓私營機構參與提供公共服務。食環署致力為市民提供高效率和具成本效益的服務，當中包括以合約外判的方式提供各類環境衛生服務。此外，為盡量利用私營機構的技巧、創意和靈活性，為公眾提供更多和更佳的服务，食環署會不時檢討各項服務提供的模式，並在確定有關服務是私營機構不能承辦或必須由公務員處理的工作，才安排由公務員擔任。署方認為現時採用由署內員工及承辦商員工共同提供服務的模式行之有效。

食物環境衛生署

二零一零年十一月三十日

食物環境衛生署現有服務承辦商名單

(30.11.2010)

1. 亞洲清潔服務公司	20. 萬成清潔服務公司
2. 亞太保安服務有限公司	21. 嘉怡物業管理有限公司
3. 碧瑤清潔服務有限公司	22. 安記五金
4. 碧瑤蟲害管理有限公司	23. 柏齡物業管理有限公司
5. 碧瑤廢物處理及回收有限公司	24. 香港能多潔榮業有限公司
6. 富聲貿易有限公司	25. 新恆基國際物業管理有限公司
7. 佳年(麥氏)服務有限公司	26. 新衛保安服務有限公司
8. 衛業有限公司	27. 時運服務有限公司
9. 鴻發清潔搬運有限公司	28. 通宏護衛有限公司
10. 服務系統環保(香港)	29. 增力服務有限公司
11. ISS Facility Services Ltd. (只有英文公司名)	30. 友聯服務有限公司
12. 莊臣有限公司	31. 威立雅環境服務(香港)有限公司
13. 啓興清潔服務有限公司	32. 惠康環境服務有限公司
14. 立高服務有限公司	33. 永順清潔服務有限公司
15. 劉榮記石廠	34. 威信專業滅蟲有限公司
16. 羅氏清潔服務有限公司	35. 威智護衛有限公司
17. 利興清潔服務有限公司	36. 世界環衛服務有限公司
18. 力信服務有限公司	37. 怡泰清潔有限公司
19. 中基服務管理有限公司	38. 裕寶警衛有限公司

「政府部門如何監管外判承辦商」

就黃偉賢議員及鄺俊宇議員於11月23日的提問，康樂及文化事務署元朗區康樂事務辦事處(元朗區)現覆如下：

1. 各部門現有那些服務是由外判承辦商承辦？並請列出各承辦商的名稱。

答：現時康樂及文化事務署主要有六類服務由外判承辦商承辦，其中包括清潔、護衛、園藝、體育場館管理服務、圖書館服務及博物館管理服務等。有關承辦商的資料請參考附件。

2. 各部門目前是採用那些監察措施來監管各外判承辦商的服務？有關監察措施的成效如何？

答：為確保外判承辦商的服務達到要求，元朗區康樂事務辦事處依照部門的指引，採用多項措施監督外判承辦商的服務，當中包括：

- 場地員工透過日常工作及定期例會，向外判承辦商員工講解本署的工作要求，了解和收集外判承辦商員工在工作上遇到的困難，從而提供協助
- 場地員工定時巡視外判承辦商員工的工作表現，並加以指導及改善
- 透過本署與承辦商每兩個月舉行的工作會議，向外判承辦商反映其員工的工作表現及本署的服務要求
- 安排夜間突擊巡視，以監察承辦商的服務質素（護衛服務）
- 如發現外判承辦商的服務未如理想，場地員工會先向承辦商發出口頭警告，如無效將上報場地經理跟進，安排發出改善服務通知書。如情況仍未能於指定時間內改善，更會向承辦商發出失責通知書
- 每月透過外判承辦商工作表現評核機制，記錄外判承辦商的表現並呈交本署總部，作為日後外判承辦商投標時的評分依據

直至目前為止，上述的措施均有效地監察外判承辦商的表現。

3. 各部門如何防止外判承辦商剝削員工的權益？

答：在合約條文中，訂明外判承辦商必須依據勞工法例(僱傭條例)聘請員工，任何不恰當的行為而引致剝削員工的權益，有機會造成終止合約及影響該外判承辦商日後的投標政府的服務；此外，為防止外判承辦商剝削員工薪金，外判承辦商每月均須向元朗區提交核數報告，詳列每位員工已收取的薪金及外判承辦商為其僱員所供的強積金款項。另外，元朗區會定期向外判員工派出問卷，抽查外判承辦商是否有剝削員工的行為。

4. 各部門會否考慮逐步減少外判，改為部門直接聘請？若會，如何實行；若否，原因何在？

答：據本辦事處資料得知，在提供公共服務方面，部門遵循政府政策，把一些非核心工作外判予私營機構。迄今為止，已外判的主要服務包括潔淨、護衛、園藝保養及設施管理。推行外判服務的主要目的是為提高服務效率及成效。在擬訂外判服務計劃時，本署採用以下既定原則：

- 訂立的合約必須具商業效益；
- 服務質素不得有所下降；
- 有關服務必須合乎成本效益；以及
- 不會出現人手過剩的問題

部門目前未有進一步推行外判其他服務的計劃。

多謝黃議員及鄺議員的提問。

康樂及文化事務署
二零一零年十二月八日

康樂及文化事務署(康樂事務部)主要服務合約承辦商名單

清潔服務承辦商名稱	護衛服務承辦商名稱	園藝服務承辦商名稱	體育場館管理服務承辦商名稱
1 碧瑤清潔服務有限公司	亞太保安服務有限公司	雅翠園管社有限公司	城市專業管理有限公司
2 基督教家庭服務中心	佳保護衛有限公司	碧瑤園藝工程有限公司	* G.R. Club Limited
3 雅潔清潔工程有限公司	衛業有限公司	常盛園藝服務公司	博藝體運有限公司
4 高榮衛潔服務有限公司	康年警衛有限公司	香島園藝有限公司	
5 凱聯環保服務有限公司	國際永勝護衛管理有限公司	怡生花園有限公司	
6 莊臣有限公司	中基服務管理有限公司		
7 羅氏清潔服務有限公司	專業護衛有限公司		
8 利興清潔服務有限公司	私家安全顧問有限公司		
9 萬成清潔服務有限公司	新恆基國際物業管理有限公司		
10 新生精神康復會	通宏護衛有限公司		
11 力新清潔有限公司	威智護衛有限公司		
12 能多潔香港有限公司			
13 利民會			
14 誠信滅蟲及環境保護有限公司			
15 時運服務有限公司			
16 香港心理衛生會			

*未有中文名稱

康樂及文化事務署(文化事務部)主要服務合約承辦商名單

清潔服務承辦商名稱	護衛服務承辦商名稱	博物館管理服務承辦商名稱	圖書館服務承辦商名稱
1 莊臣有限公司	新恒基國際物業管理有限公司	信和物業管理有限公司	藝珂人事顧問公司
2 利興控股有限公司	專業護衛有限公司	康業服務有限公司	*Ross Recruitment Limited
3 新生精神康復會	佳保護衛有限公司	新昌設施管理有限公司	自動系統(香港)有限公司
4 利興清潔服務有限公司	中基服務管理有限公司		*Manpower (HK) Limited
5 碧瑤清潔服務有限公司	私家安全顧問有限公司		兆豐職業顧問
6 羅氏清潔服務有限公司	衛業有限公司		*Richi Services Limited
7 時運服務有限公司			
8 萬成清潔服務有限公司			

*未有中文名稱