

第 2 章

香港特別行政區政府

政府一般收入帳目

政府部門

電訊管理局

政府物料供應處

政府對使用電訊服務的管理

香港審計署

二零零二年三月二十日

政府對使用電訊服務的管理

目 錄

	段數
撮要及主要審計結果	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.2
電訊服務的開支	1.3
開放電訊市場	1.4 – 1.6
帳目審查	1.7 – 1.8
第 2 部分：使用本地固網服務	
為本地固網服務市場引入競爭	2.1 – 2.3
電訊管理局就選擇本地固定電話線服務所發出的指引	2.4
政府部門使用四個固網服務營辦商服務的情況	2.5
使用新營辦商本地固定電話線服務的聯用大樓	2.6 – 2.8
使用固有營辦商本地固定電話線服務的聯用大樓	2.9 – 2.16
數據線路服務	2.17 – 2.22
審計署對使用本地固網服務的意見	2.23 – 2.28
審計署對使用本地固網服務的建議	2.29 – 2.31
當局的回應	2.32 – 2.37
第 3 部分：使用流動電話服務	
流動電話服務合約	3.1 – 3.2
三份由一九九九年十一月一日開始生效的合約	3.3
政府物料供應處的指引	3.4
審計署對使用流動電話服務的意見	3.5 – 3.11
審計署對使用流動電話服務的建議	3.12 – 3.15
當局的回應	3.16 – 3.19
第 4 部分：使用國際直撥電話服務	4.1
電訊管理局發布國際直撥電話收費資料	4.2
審計署對使用國際直撥電話服務的意見	4.3 – 4.5
審計署對使用國際直撥電話服務的建議	4.6 – 4.7
當局的回應	4.8 – 4.11
附錄 A：政府在一九九四年四月一日至二零零一年九月三十日期間使用電訊服務的經常開支	

目 錄 (續)

附錄 B：第 I 類和第 II 類互連

附錄 C：在二零零一年十一月三十日 29 幢政府聯用大樓的專用自動電話交換系統使用
固網服務營辦商所提供的本地固定電話線服務的情況

附錄 D：中文版從略

政府對使用電訊服務的管理

撮要及主要審計結果

A. 引言 政府部門使用的電訊服務包括本地固定電話線、流動電話及國際直撥電話服務。政府在電訊服務方面的總經常開支，不包括根據技術服務協議為一些部門提供專門的電訊服務的費用，由1994-95年度的1億元增至2000-01年度的2.08億元，增幅達108%。部門首長負責批准轄下部門使用電訊服務的事宜。電訊管理局則負責按其他部門的要求，協調提供電訊服務或設備的工作，以及就電訊行業的最新發展情況，向政府提供意見(第1.1至1.3段)。

B. 帳目審查 審計署最近進行了一項審查，檢討政府對使用電訊服務的管理，審查結果顯示有多個範疇可加以改善(第1.7段)。現於下文C至E段撮述主要審查結果。

C. 使用本地固定電訊網絡服務(固網服務) 有關的審查結果如下：

- (a) 有需要採取行動從開放本地固網服務市場中得益 一九九五年七月，三個新的有線營辦商獲發牌照，提供本地固網服務，與在一九九五年七月前獲得專營權提供服務的固有營辦商競爭。審計署的分析發現，在二零零一年四月一日至九月三十日期間，政府共支付了8,200萬元的固網服務費用，當中只有7%付予該三個新營辦商。這情況顯示，在一九九五年七月引入競爭超過六年後，新營辦商的固網服務的使用率仍然偏低。審計署認為政府部門應採取行動，評估使用新營辦商提供服務的技術可行性和成本效益(第2.1及2.23段)；
- (b) 有需要進行定期檢討以評估營辦商所提供本地固定電話線服務的成本效益 審計署發現，在二零零一年十一月三十日，在29幢政府聯用大樓當中，只有兩幢大樓(長沙灣政府合署和沙田政府合署)的專用自動電話交換系統採用新固網服務營辦商的本地固定電話線服務。新營辦商就該兩幢大樓的報價最低。審計署注意到，在其他的27幢仍使用固有營辦商的本地固定電話線服務的聯用大樓當中，已有21幢大樓(78%)被最少一個新固網服務營辦商的網絡所覆蓋。就該21幢使用固有營辦商的服務的聯用大樓，審計署選擇三幢大樓進行個案研究，發現稅務大樓和灣仔政府大樓的專用自動電話交換系統的管理人並沒有定期檢討繼續使用固有營辦商服務的成本效益；而入境事務大樓的專用自動電話交換系統的管理人曾進行了三次專案研究(第2.7、2.24及2.25段)；及

- (c) **有需要評估使用新營辦商提供其他本地固網服務的技術可行性和成本效益** 審計署注意到，工務局於二零零一年八月轉用新固網服務營辦商的服務後，節省了大約 27% 的數據線路租用費用。審計署認為，基於工務局的經驗，當局應採取行動，評估使用新營辦商提供其他本地固網服務的技術可行性和成本效益 (第 2.22 及 2.28 段)。

D. **使用流動電話服務** 有關的審查結果如下：

- (a) **有需要加強流動電話服務合約的管理** 根據政府物料供應處批出的三份由一九九九年十一月一日開始生效的流動電話服務合約，合約內訂明的任何服務計劃的最高收費，均不得高於承辦商向公眾提供的服務計劃的現行市價。然而，審計署未能取得文件證據，顯示政府物料供應處曾經在一九九九年十一月一日至二零零一年十二月三十一日期間進行過價格檢討，以確保合約訂明的收費不高於現行市價。此外，審計署注意到，其中一個承辦商沒有依循合約條文向政府物料供應處提供那些公眾能享用的新服務計劃。審計署認為，政府物料供應處理應採取行動，確定此等新計劃和執行合約的條文 (第 3.3、3.5 及 3.7 段)；
- (b) **有需要就訂購流動電話服務發出進一步指引** 審計署發現，在一九九九年十一月一日至二零零一年九月三十日期間，根據三份合約訂購的流動電話服務計劃，有關部門在其中 81% 的訂購中，並沒有選取服務費最低的承辦商。審計署認為，政府物料供應處理應提醒各部門，在使用流動電話服務時，應充分考慮節約的原則 (第 3.8 段)；
- (c) **有需要轉用新流動電話服務合約** 政府物料供應處於一九九九年十一月通知各部門可選用三份合約所提供收費較低的服務。審計署抽查兩個政府部門 (入境事務處和政府新聞處) 在截至二零零一年九月三十日的季度內繳付流動電話服務費用的資料，結果發現入境事務處的員工已使用該三份合約所提供收費較低的服務計劃。不過，政府新聞處的 83 名使用員工中，有三名仍使用其中一份在一九九九年十一月一日前屆滿的合約所提供收費較高的服務計劃。審計署認為政府物料供應處理應提醒政府部門轉用當時的三份合約 (第 3.10 段)；及
- (d) **有需要善用通話時間共享計劃** 根據這項計劃，所有參與該計劃的使用員工的免費通話時間會合併起來，從而在超額使用時，減少支付額外的通話費。審計署抽查入境事務處和政府新聞處在截至二零零一年九月三十日的季度內繳付流動電話服務費用的資料，結果發現在入境事務處的 124 名合資格的使用員工當中，只有三名使用該計劃，而政府新聞處所有

合資格的使用員工都沒有使用該計劃以節省費用。審計署認為，政府物料供應處理應提醒各部門善用該計劃 (第 3.3 及 3.11 段)。

E. 使用國際直撥電話服務 電訊管理局由二零零零年三月開始，就最常使用國際直撥電話致電的地區，在政府內聯網上發布各主要服務供應商的國際直撥電話收費資料。審計署根據電訊管理局發布的有關二零零一年四月一日至九月三十日期間國際直撥電話收費資料作出分析，發現固有營辦商的國際直撥電話收費相對地高。然而，審計署注意到，政府在該期間共支付了約 100 萬元國際直撥電話費用，當中 69 % 是付予固有營辦商。審計署抽查三個政府部門 (入境事務處、稅務局和政府新聞處) 在截至二零零一年九月三十日的季度內所支付的國際直撥電話費用，發現該三個部門主要使用固有營辦商的國際直撥電話服務，這顯示上述部門可能並未有使用電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，亦可能未有考慮使用其他國際直撥電話服務供應商收費較廉宜的服務。審計署認為，管制人員需要使用市場上最具成本效益的國際直撥電話的通話收費 (第 4.2 至 4.5 段)。

F. 審計署的建議 審計署提出了下列各主要建議：

使用本地固網服務

- (a) 庫務局局長應考慮建議各管制人員評估使用新固網服務營辦商提供服務的技術可行性和成本效益 (第 2.29 段)；
- (b) 電訊管理局總監應透過電訊管理局的網站，向管制人員提供有關本地固網服務市場的最新資料 (第 2.30 段)；
- (c) 稅務局局長、政府統計處處長和入境事務處處長，他們分別作為稅務大樓、灣仔政府大樓和入境事務大樓的專用自動電話交換系統的管理人，應採取行動，確定使用新營辦商的服務是否更物有所值 (第 2.31(a) 段)；

使用流動電話服務

- (d) 政府物料供應處處長應在管理流動電話服務合約時：
 - (i) 進行定期價格檢討，以執行合約的有關條文，即合約內流動電話服務計劃的收費，不可高於承辦商向公眾提供的服務計劃的現行收費，並採取行動執行合約的有關條文，即承辦商應以現行市價向政府提供新服務計劃 (第 3.12(a) 及 (b) 段)；
 - (ii) 提醒部門在訂購流動電話服務合約所提供的服務計劃時，應充分考慮節約的原則 (第 3.12(c) 段)；及

- (iii) 要求仍使用已屆滿流動電話服務合約內的服務計劃的部門，如發現轉用現行流動電話服務合約的服務計劃較具成本效益，應轉用該些合約的服務計劃，並提醒管制人員應善用承辦商提供的通話時間共享計劃 (第 3.12(d) 及 (e) 段)；
- (e) 政府新聞處處長應檢討審計署指出有關她的員工仍然使用一份在一九九九年十一月一日前已屆滿的合約內的服務費用較高的流動電話服務計劃的個案，並應考慮轉用現行流動電話服務合約所提供的服務計劃 (第 3.14 段)；
- (f) 入境事務處處長和政府新聞處處長應檢討審計署指出有關他們的員工沒有使用通話時間共享計劃的個案，並應盡早採取行動使用該計劃來節省費用 (第 3.15 段)；

使用國際直撥電話服務

- (g) 電訊管理局總監應繼續提醒管制人員使用電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，以揀選最具成本效益的國際直撥電話的通話收費 (第 4.6 段)；及
- (h) 政府新聞處處長、入境事務處處長和稅務局局長應採取行動確保其員工參考電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，並在使用國際直撥電話服務時，揀選最具成本效益的收費 (第 4.7(b) 段)。

G. 當局的回應 當局同意審計署的大部分建議 (第 2.32 至 2.37、3.16 至 3.19 及 4.8 至 4.11 段)。

第1部分：引言

1.1 電訊服務是政府不可或缺的。政府部門使用的電訊服務包括本地固定電話線、公共流動無線電話 (流動電話) 及國際直撥電話服務。

1.2 部門首長負責批准轄下部門使用電訊服務的事宜。電訊管理局屬政府部門，於一九九三年七月成立，負責按其他部門的要求，協調提供電訊服務 (例如系統規劃及設計) 或設備的工作。該局亦須就電訊行業的最新發展情況，向政府提供意見。自一九九五年六月一日起，該局以營運基金的方式運作，向使用其服務的部門收取費用及向其提供服務的部門支付費用。政府部門如願意的話，可向其他電訊專家尋求技術協助。資訊科技及廣播局是電訊管理局的決策局，負責制訂電訊政策。

電訊服務的開支

1.3 如附錄A所載，政府在電訊服務 (包括傳呼及電話系統維修服務) 方面的總經常開支，由1994-95年度的1億元增至2000-01年度的2.08億元，增幅達108% (註1)。電訊服務在二零零一年四月一日至九月三十日期間的總經常開支的分項數字載於下文表一。根據此半年的開支數字，審計署估計2001-02年度政府在電訊服務方面的總經常開支約達2.06億元。

註1：開支不包括根據技術服務協議支付的款項。該協議由政府與某公司簽訂，讓該公司向各政府部門提供專門的電訊服務，這些服務包括供應、裝置、維修和運作專門的電訊設備與系統。

表一

在二零零一年四月一日至九月三十日期間
電訊服務的開支

服務類別	金額 (百萬元)
本地固定電訊網絡 (註 1)	82
流動電話	8
國際直撥電話	1
其他 (註 2)	12
總計	103

資料來源：審計署根據庫務署的記錄所作分析

註 1：開支金額根據付予四個提供本地固定電訊網絡服務的營辦商的費用計算
(見下文第 1.5 段)。

註 2：包括傳呼及電話系統維修服務。

開放電訊市場

1.4 政府電訊政策的方針，是要促進電訊業的發展和提高香港作為電訊樞紐的地位。就落實這項政策方針，政府其中一項目標是確保香港以具競爭力的價格提供高質素的電訊服務。政府相信，開放電訊市場將會帶來更多實質競爭，從而提高服務質素，令消費者得到更加物有所值的服務。

1.5 一九九五年七月，三個新有線營辦商獲發牌照，提供本地固定電訊網絡服務 (固網服務)，包括本地固定電話線服務，與固有營辦商 (註 2) 進行競爭。固有營辦商亦持有另一個牌照，使其擁有某些對外電訊線路和電話服務的專營權；該牌照原定於二零零六年屆滿。一九九八年一月，政府與固有營辦商就提早交回其對外電訊牌照達成協議。自一九九九年一月起，政府已開放對外電訊市場，引入競爭。

註 2：“固有營辦商”指在一九九五年七月前獲得專營權營辦本地固定電話線服務的一個公司集團。

1.6 政府致力開放電訊市場，加上新科技面世，吸引了新的營辦商加入提供電訊服務的行列。值得注意的是，隨着國際直撥電話收費的下降，國際直撥電話市場過去數年發展蓬勃。

帳目審查

1.7 審計署最近進行了一項審查，檢討政府對使用電訊服務的管理。該項審查集中研究固網服務、流動電話服務和國際直撥電話服務的使用情況，審查結果顯示有多個範疇可加以改善。

1.8 審計署亦進行了另一項審查，檢討政府在開放本地固網服務市場方面的工作。審查結果於《審計署署長第三十八號報告書》第1章中公布。

第2部分：使用本地固網服務

為本地固網服務市場引入競爭

2.1 一九九五年七月，三個新的有線營辦商獲發牌照，提供本地固網服務，與固有營辦商競爭(註3)。根據發牌條件，客戶可轉用另一個固網服務營辦商提供的本地固定電話線服務而毋須更改電話號碼。

2.2 **新營辦商的收費不受價格管制** 基於固有營辦商是主導營辦商，其本地固定電話線服務的收費，須經電訊管理局局長(即電訊管理局總監)批准。固有營辦商未經電訊管理局局長批准，不得減收已公布的收費。不過，另外的三個新營辦商的本地固定電話線服務的收費，是不受任何價格管制的。

2.3 **新營辦商的網絡覆蓋範圍** 自一九九五年七月一日起，該三個新營辦商已裝設和擴展其固網服務網絡的基礎設施，包括電話機樓和傳送電纜。這些營辦商已在市區範圍裝設連接至赤鱗角的光導纖維基幹，以建立“幹線”網絡，同時又裝設地下管槽和電纜，把個別樓宇接駁至其“幹線”網絡。在個別樓宇內，新營辦商的網絡可透過樓宇的配線系統，直接接駁至用戶的個別單位內(見附錄B)。在多網絡的環境中，所有營辦商的網絡必須互相連接，使每一個網絡的用戶都能以便利和有效率的方式，與其他網絡的用戶直接通訊。互連方式分兩類，即第I類互連和第II類互連(見附錄B)如下：

- (a) **第I類互連** 這是指透過互連點連接各個網絡關口站。透過第I類互連，一個網絡的用戶可直接與另一個網絡的用戶通訊(註4)；及
- (b) **第II類互連** 這是指新營辦商的網絡在地區性環路層面與固有營辦商的網絡互連。透過第II類互連，新營辦商便可為在固有營辦商有關電話機樓所接駁的服務區域內的用戶提供本地固定電話線服務(註5)。

二零零一年六月，當局通知立法會，按三個新營辦商至二零零零年已接駁的電話機樓(即第II類互連)和大廈的數目估計，有45%的商業用戶可選擇該三個新營辦商所提供的服務。在二零零一年九月，根據電訊管理局收集所得的市場資料，有15%的商業用戶選擇了由該三個新營辦商所提供的服務。

註3：為本地固網服務市場引入更多競爭，政府於二零零零年一月發牌予五家公司，提供本地無線固網服務。同時，一家電視公司亦獲准使用其電纜網絡提供電訊服務。

註4：假如沒有第I類互連，用戶可能不願意連接到新營辦商的網絡，因為他們所撥的大多數電話號碼，仍然保留在固有營辦商的網絡內。

註5：新營辦商需要時間鋪設其網絡至準用戶。為了使競爭可盡快惠及更多準用戶和讓他們有更多選擇，新營辦商的網絡可透過第II類互連在地區性環路層面與固有營辦商的網絡互連。地區性環路是連接電話公司在某一地點的中央辦事處(例如機樓)與其用戶的住宅或商業事務所電話的線路。

電訊管理局就選擇本地固定電話線服務所發出的指引

2.4 根據電訊管理局在一九九七年二月所發出的指引，電訊管理局建議政府部門在選擇本地固定電話線服務時考慮下列因素：

- (a) **用戶部門的要求** 這是指用戶部門對服務類別、服務特點，以及電話線總數和兼容性等方面的要求；
- (b) **投入服務日期** 這是指所需的電話服務可供使用的日期。用戶部門應要求營辦商提交其設施需求和安裝時間表；
- (c) **服務的收費** 這是指就收費而言，有關服務的水平、質素及條款和條件；及
- (d) **轉換營辦商的影響** 這是指轉換營辦商所需的費用(包括安裝費和行政費)。用戶部門應作出安排，盡量減低因轉換營辦商而造成的影響。

電訊管理局又建議各部門按照上述指引選擇其他固網服務(例如數據通訊和專線)。

政府部門使用四個固網服務營辦商服務的情況

2.5 隨着本地固網服務市場的開放，本地電訊服務的用戶(包括政府部門)，除固有營辦商外，也可從三個新固網服務營辦商獲取價格具競爭力的服務。然而，審計署對政府部門支付的固網服務費用進行分析，結果顯示在二零零一年四月一日至九月三十日期間支付了的8,200萬元當中，只有7%付予該三個新營辦商。

使用新營辦商本地固定電話線服務的聯用大樓

2.6 為了解新營辦商所提供的服務使用量偏低的原因，審計署向全部29幢使用專用自動電話交換系統(註6)的政府聯用大樓進行了研究。該29幢聯用大樓(詳列於附錄C)的樓面面積普遍較大，而相對於其他較小的政府大樓來說，其本地固定電話線服務的開支也普遍較高。透過該29幢大樓的專用自動電話交換系統，各用戶部門共用每幢大樓內所設的電話線。在二零零一年十一月三十日，該29幢聯用大樓中，只有兩幢使用新營辦商的本地固定電話線服務，其餘27幢則仍繼續使用固有營辦商的服務。

註6：專用自動電話交換系統把大樓內所有辦公室內線電話與公共電話機樓的部分電話線互相接駁和接駁至大樓外的電話。政府聯用大樓的專用自動電話交換系統通常會以該大樓最大的用戶部門的名義註冊。該部門會負責管理該系統，並以部門開支支付該系統各項核心服務的費用。

2.7 **新營辦商的服務只用於新建的大樓** 兩幢使用新營辦商服務的聯用大樓，即長沙灣政府合署和沙田政府合署，分別在一九九九年十月和二零零一年十二月落成。當局向固網服務營辦商取得提供該兩幢大樓的本地固定電話線服務的報價。一個新營辦商就長沙灣政府合署和沙田政府合署的報價最低，其報價分別低於長沙灣政府合署的最高報價 24% 和沙田政府合署的最高報價 28%，因此該新營辦商獲選提供有關服務。此外，新營辦商又豁免該兩幢大樓的安裝費，以及豁免沙田政府合署四個月的電話線服務的租用費。

2.8 政府產業署(註 7) 委聘電訊管理局擔任顧問，以便選擇營辦商為長沙灣政府合署和沙田政府合署內的專用自動電話交換系統提供電話線服務。電訊管理局向固網服務營辦商取得提供此等服務的報價。一九九九年七月，電訊管理局通知政府產業署，關於長沙灣政府合署所需的服務，該局認為就費用和技術可行性而言，該新營辦商值得推薦，因為其報價最低，而且作為一個固網服務的持牌者，必須符合電訊管理局局長指定的技術水平。此外，新營辦商與專用自動電話交換系統承辦商之間曾進行接駁測試，結果只發現一些小問題。至於沙田政府合署，電訊管理局在二零零一年二月通知政府產業署，該局認為該新營辦商值得推薦，因為其報價最低，而且在接駁電話線至其他專用自動電話交換系統方面亦有經驗。

使用固有營辦商本地固定電話線服務的聯用大樓

2.9 27幢使用固有營辦商本地固定電話線服務的聯用大樓主要為較舊的政府樓宇，為確定政府是否已採取足夠行動，評估使用新營辦商的服務的技術可行性和成本效益，審計署選擇了稅務大樓、灣仔政府大樓和入境事務大樓進行個案研究。審計署注意到，自二零零零年一月起，該三幢聯用大樓已直接接駁至兩個新營辦商的網絡。這三幢聯用大樓的進一步資料載於下文表二。

註 7：政府產業署負責統籌政府辦公大樓的建造和裝修工程，包括提供電話系統。

表二

三幢政府聯用大樓的資料

	稅務大樓	灣仔政府大樓	入境事務大樓
落成年份	一九九二年	一九八七年	一九九一年
專用自動電話交換系統的管理人及主要用戶部門	稅務局	政府統計處	入境事務處
直接接駁至新營辦商網絡的日期	二零零零年 一月	二零零零年 一月	一九九九年 十二月
新營辦商網絡的數目	2	2	2

資料來源：電訊管理局的記錄

稅務大樓

2.10 稅務大樓設有兩個專用自動電話交換系統，一個為大樓內所有用戶部門提供電話線服務，另一個則為稅務局電話查詢處的互動式聲音回答系統提供服務。

2.11 作為稅務大樓專用自動電話交換系統的管理人，稅務局負責管理為該大樓內所有用戶部門提供電話線服務的專用自動電話交換系統。二零零零年年底，稅務局向新固網服務營辦商取得兩個報價。其中一個新營辦商的報價最低，較固有營辦商當時收取的費用低45%。不過，稅務局對新營辦商服務的可靠性有所關注，因此在二零零一年二月決定繼續使用固有營辦商的服務。稅務局計劃在二零零三年年中，測試和裝設一個新的專用自動電話交換系統，以取代現有系統，屆時將會考慮採用新營辦商的服務。

2.12 一九九八年十月，電訊管理局作為專用自動電話交換系統的維修管理人，向稅務局指出為互動式聲音回答系統提供服務的專用自動電話交換系統不符合公元二零零零年數位標準(註8)。一九九九年六月，電訊管理局就安裝新專用自動電話交換系統以取代舊有系統一事，與固網服務營辦商討論為專用自動電話交換系統提供電話線服務的安排。由於必須在緊迫的時間內確保專用自動電話交換系統符合公元二零零零年數位標準，電訊管理局建議稅務局繼續使用固有營辦商的服務，如非必要，不宜作任何改動。不過，直至二零零一年十二月，稅務局仍未採取進一步行動，檢討由新固網服務營辦商為專用自動電話交換系統提供電話線服務的技術可行性和成本效益。

註8：電腦系統以兩位數字表示年份的做法，導致了所謂“公元二零零零年數位問題”。這問題如不加以糾正，可能會導致電腦系統和內藏微晶片的設備失靈。

灣仔政府大樓

2.13 一九九九年四月，由於灣仔政府大樓需要裝置新專用自動電話交換系統，以取代不符合公元二零零零年數位標準的舊系統，電訊管理局作為專用自動電話交換系統的維修管理人，向固網服務營辦商取得三個為專用自動電話交換系統提供電話線服務的報價。結果一個新營辦商的報價最低，較固有營辦商的報價低25%。不過，固有營辦商在出價中承諾，會以最短時間開始提供服務，並會盡量縮短新舊服務的交接期。固有營辦商又保證早日提供服務，以供測試；並保證在交接期盡量避免服務受阻。由於必須在緊迫的時間內確保專用自動電話交換系統符合公元二零零零年數位標準，電訊管理局建議政府統計處，即灣仔政府大樓專用自動電話交換系統的管理人，應以能夠及時提供服務作為首要考慮因素。為了確保新舊專用自動電話交換系統順利交接，政府統計處向固有營辦商訂購為新專用自動電話交換系統提供電話線服務。不過，直至二零零一年十二月，政府統計處仍未採取進一步行動，檢討使用由新固網服務營辦商為專用自動電話交換系統提供電話線服務的技術可行性和成本效益。

入境事務大樓

2.14 有關為專用自動電話交換系統提供電話線服務而進行的第一次研究 一九九九年五月，由於入境事務大樓需要裝置新專用自動電話交換系統，以取代未能符合公元二零零零年數位標準的舊系統，入境事務處，即入境事務大樓專用自動電話交換系統的管理人，委聘電訊管理局擔任顧問，就此事進行研究。電訊管理局向固網服務營辦商取得三個為專用自動電話交換系統提供電話線服務的報價。結果一個新營辦商的報價最低，較固有營辦商的報價低23%。不過，由於必須在緊迫的時間內確保專用自動電話交換系統符合公元二零零零年數位標準，而更換固網服務營辦商可能會造成延誤，因此電訊管理局建議入境事務處接納固有營辦商的出價，入境事務處其後便向固有營辦商訂購有關服務。

2.15 有關為專用自動電話交換系統提供電話線服務而進行的第二次研究 一九九九年十二月，資訊科技署在入境事務大樓內獲分配辦公地方，設立新分處，並擬於二零零零年二月左右遷入。由於要為該新分處提供電話線服務(有關服務其後以現有電話線提供)，並希望轉用收費較低的固網服務營辦商，入境事務處委聘電訊管理局，就新固網服務營辦商為入境事務大樓的專用自動電話交換系統提供電話線服務，進行詳細的技術研究。

2.16 有關為專用自動電話交換系統提供電話線服務而再度進行的研究 二零零零年七月，電訊管理局完成研究，並建議入境事務處揀選該新固網服務營辦商，因為該新營辦商的出價最低。二零零零年九月，入境事務處決定讓該新營辦商裝設一條電話幹線，以便進行為期一個月的測試。如該幹線提供服務的成效理想，該新營辦商將獲聘提供其餘所有幹線。然而，二零零一年二月，入境事務處通知電訊管理局，鑑於該處使用該新營辦商的電話線服務所得的經驗，該處對該新營辦商電話服務的穩定性有所關注。入境事

務處認為直至該處覺得可以放心轉用另一個固網服務營辦商為止，否則不會進行此事。二零零二年一月，入境事務處告知電訊管理局，基於該處在二零零一年年底為其在另一幢大廈的辦事處訂購電話服務的經驗，入境事務處仍然對該新營辦商的服務有所保留。

數據線路服務

2.17 除本地固定電話線服務外，固網服務營辦商也提供其他本地固網服務 (例如數據通訊和專線)。審計署注意到，工務局由固有營辦商的數據線路服務轉用新固網服務營辦商的數據線路服務，從而節省開支 (見下文第 2.18 至 2.22 段)。審計署認為，此經驗值得其他政府部門借鏡。

2.18 一九九四年，工務局推行電腦化的工務工程管理系统，提供政府工程項目的管理資料。為了讓近 200 台位於二十多處地點的終端機能接駁至工務工程管理系统位於一處中央地點的數據庫，工務局委聘固有營辦商為 49 條數據線路提供數據線路服務。根據工務局與固有營辦商訂立的合約，雙方均可終止服務協議，惟須給予對方最少 30 日書面通知。

透過公開招標甄選營辦商

2.19 一九九九年年初，工務局曾詢問三個新固網服務營辦商可否提供所需的數據線路服務。然而，工務局發現，由於受有關營辦商的數據線路服務覆蓋範圍所限，他們只能提供工務工程管理系统所需的五條數據線路。一九九九年九月，庫務局批准工務局委聘固有營辦商提供數據線路服務，並訂立為期 12 個月的協議，協議訂明工務局可就固有營辦商公布的價格享有 7% 的折扣。工務局承諾在協議到期前，檢討可否以招標形式獲得提供工務工程管理系统所需的數據線路服務。

2.20 二零零零年九月，庫務局批准工務局再度委聘固有營辦商提供工務工程管理系统所需的數據線路服務，為期 12 個月，條件是工務局必須於 12 個月內完成公開招標工作。

轉用新營辦商後所節省的費用

2.21 二零零一年三月，工務局透過政府物料供應處，邀請所有有興趣人士競投為工務工程管理系统提供為期兩年的數據線路服務 (註 9)。當局共收到兩份標書，其中以一份由新固網服務營辦商遞交的標書出價 370 萬元為最低。

2.22 工務局和電訊管理局負責評審該兩份標書，並共同向政府物料供應處投標委員會建議，接受新營辦商符合要求而索價最低的標書。根據投標評估報告，新營辦商的數據

註 9：服務包括裝置和遷移數碼專線及綜合業務數碼網絡。

線路租用費用較固有營辦商根據在二零零零年九月訂立的協議所定的費用低約 27%。二零零一年八月，政府物料供應處投標委員會批准向新營辦商批出一份為期兩年的合約。

審計署對使用本地固網服務的意見

有需要採取行動從開放本地固網服務市場中得益

2.23 自一九九五年七月一日起，當局已為本地固網服務市場引入競爭，部門可從四個固網服務營辦商中挑選最符合成本效益的營辦商提供固網服務。不過，審計署注意到，當局並無現成資料顯示政府使用營辦商固網服務的程度。審計署發現，在二零零一年四月一日至九月三十日期間，政府共支付了 8,200 萬元的固網服務費用，當中只有 7% 付予該三個新營辦商（見上文第 2.5 段）。這情況顯示，在引入競爭超過六年後，新營辦商的固網服務的使用率仍然偏低。審計署認為政府部門應採取行動，評估使用新營辦商提供服務的技術可行性和成本效益。

有需要進行定期檢討以評估營辦商所提供本地固定電話線服務的成本效益

2.24 審計署發現，在二零零一年十一月三十日，在 29 幢使用專用自動電話交換系統的政府聯用大樓當中，只有兩幢新建大樓（長沙灣政府合署和沙田政府合署）採用新營辦商的本地固定電話線服務。在二零零一年十一月三十日，在其他的 27 幢仍使用固有營辦商的本地固定電話線服務的聯用大樓當中，已有 21 幢大樓（78%）被最少一個新營辦商的網絡所覆蓋（見附錄 C）。

2.25 審計署就三幢仍使用固有營辦商的本地固定電話線服務的政府聯用大樓的個案研究顯示，稅務大樓和灣仔政府大樓的專用自動電話交換系統的管理人（即稅務局和政府統計處）並沒有定期檢討繼續使用固有營辦商服務的成本效益；而入境事務大樓的專用自動電話交換系統的管理人（即入境事務處）曾進行了三次專案研究（見上文第 2.10 至 2.16 段）。

2.26 審計署認為，稅務局、政府統計處和入境事務處應採取行動，評估使用新營辦商的本地固定電話線服務是否更物有所值，因為：

- (a) 新營辦商的報價較低；及
- (b) 該三幢聯用大樓已被新營辦商的網絡覆蓋。

審計署亦認為，就稅務局和入境事務處對新營辦商服務的可靠性的關注（見上文第 2.11 及 2.16 段），稅務局和入境事務處應徵詢電訊專家（例如電訊管理局）的意見。

2.27 至於 21 幢仍然使用固有營辦商提供本地固定電話線服務的其餘 18 幢聯用大樓，審計署認為，這些大樓的專用自動電話交換系統的管理人應評估使用新營辦商的本地固定電話線服務是否更物有所值。

有需要評估使用新營辦商提供其他本地固網服務的
技術可行性和成本效益

2.28 審計署認為，基於工務局在改用新固網服務營辦商的數據線路服務後達致節省開支(見上文第 2.22 段)，當局應採取行動，評估使用新營辦商提供其他本地固網服務的技術可行性和成本效益。

審計署對使用本地固網服務的建議

2.29 鑑於市場上有三個新本地固網服務營辦商，審計署建議庫務局局長應考慮建議各管制人員，尤其是該 21 幢仍使用固有營辦商的本地固定電話線服務的聯用大樓的專用自動電話交換系統的管理人，評估使用新固網服務營辦商提供服務的技術可行性和成本效益。

2.30 審計署建議電訊管理局總監應透過電訊管理局的網站，向管制人員提供有關本地固網服務市場的最新資料(例如三個新固網服務營辦商的網絡覆蓋範圍)。

2.31 審計署建議稅務局局長、政府統計處處長和入境事務處處長，他們分別作為稅務大樓、灣仔政府大樓和入境事務大樓的專用自動電話交換系統的管理人，應：

- (a) 採取行動，確定使用新營辦商的服務是否更物有所值；及
- (b) 考慮徵求電訊專家(例如電訊管理局)的確認，以確定使用新固網服務營辦商提供的服務在技術上是可行的。

當局的回應

2.32 庫務局局長表示，財政司司長根據《公共財政條例》(第 2 章)第 11(1) 條而制定的《物料供應及採購規例》已載錄有關採購的一般原則，即採購必須符合經濟效益。如政府須就採購指定產品或服務向管制人員傳達特別的信息，這項工作更適宜由管理使用有關產品或服務的指定部門或有關採購單位負責。

2.33 電訊管理局總監表示，他擬繼續按照現行做法，更新電訊管理局網站所載關於固網服務市場的最新資料，以協助管制人員作出決定。

2.34 稅務局局長同意審計署在上文第 2.31 段所述的建議，她並表示：

- (a) 稅務局對使用新營辦商提供的固網服務持開放態度。基於審計署的建議，稅務局已於二零零二年二月邀請電訊管理局研究是否適宜選用新固網服務營辦商，為稅務大樓內兩個專用自動電話交換系統提供電話線服務。由於稅務局計劃於二零零三年年中，更換為稅務大樓所有用戶部門提供服務的專用自動電話交換系統，有關研究會考慮這項計劃所造成的影響。此外，稅務局亦已要求電訊管理局，假如研究結果是肯定的話，邀請合適的新營辦商報價，並就甄選營辦商作出建議；及
- (b) 電訊管理局指出，稅務局電話查詢處的互動式聲音回答系統設於大樓現有的專用自動電話交換系統機房內，該機房未必有足夠空間敷設新導線。由於專用自動電話交換系統機房有這項實際限制，故顯然無可能選用新固網服務營辦商的服務。然而，基於運作上的理由，稅務局現正安排於二零零二年搬遷該電話諮詢處。稅務局將藉此機會研究能否在新專用自動電話交換系統機房進行改裝工程，以便能讓新固網服務營辦商提供電話線服務。

2.35 政府統計處處長表示，他準備進行檢討，以評估使用新營辦商的本地固定電話線服務是否更物有所值。政府統計處進行檢討時，定會徵詢電訊管理局的意見。他並表示：

- (a) 政府統計處和灣仔政府大樓的其他用戶部門，在一九九七至一九九九年間安裝直撥電話／圖文傳真線路時，曾採用新固網服務營辦商提供的服務。政府統計處亦曾委聘新固網服務營辦商，為其在灣仔政府大樓的電腦系統提供數據線路服務；及
- (b) 鑑於固有營辦商的服務一直令人滿意，而政府統計處亦無接獲灣仔政府大樓其他用戶部門或電訊管理局的通知，表示需要檢討電話服務，故該處自一九九九年開始，沒有就固有營辦商的服務進行檢討。

2.36 入境事務處處長表示：

- (a) 入境事務處檢討為入境事務大樓專用自動電話交換系統提供電話線服務的安排，目的是希望轉用一個收費較低的服務供應商。入境事務處會繼續留意各固網服務營辦商的表現，並在服務成本和質素之間取得平衡；及
- (b) 入境事務處一向都有就各項電訊事宜，徵詢電訊管理局的意見，而日後亦會繼續這做法。

2.37 工務局局長表示：

- (a) 工務局非常樂意與各有關決策局和部門分享其確認及採用更具成本效益的電訊服務的經驗，尤其是為所需服務擬備招標文件的經驗；及

- (b) 工務局的工務工程管理系统轉用資訊科技署管理的政府主幹網絡，以代替租用專用數據線路，以及改用速度較慢但收費相應較低而仍足以應付需求的線路，以代替高速線路，從而節省開支。至於是否仍有這類節省開支的機會，則視乎個別情況而定。要評估可否採用其他方法提供電訊服務和實際推行這些方法，必須有高度專業的投入。

第3部分：使用流動電話服務

流動電話服務合約

3.1 政府人員獲提供流動電話，以應付工作需要。由一九九五年七月起，各部門可根據由政府物料供應處管理的合約，訂購流動電話服務。

3.2 政府物料供應處在批出合約前，會先調查各部門對流動電話服務的需求。政府並無在合約內承諾訂購某個特定數量的流動電話服務，各部門可在有需要時向承辦商訂購流動電話服務。截至二零零一年十二月三十一日止，政府物料供應處批出了八份合約，合約期如下文表三所示。

表三

政府物料供應處批出的
八份流動電話服務合約

合約期	合約數目
一九九五年七月一日至一九九七年二月二十八日	1
一九九七年三月一日至一九九八年十一月三十日	1
一九九九年一月十五日至一九九九年十月十四日	3
一九九九年十一月一日至二零零一年十一月三十日	1
一九九九年十一月一日至二零零二年一月三十一日	2
總計	3 8

資料來源：政府物料供應處的記錄

註：二零零二年二月九日，政府物料供應處批出了五份流動電話服務合約，該等合約將於二零零三年八月八日屆滿。

三份由一九九九年十一月一日開始生效的合約

3.3 由一九九九年十一月一日開始生效的三份合約（其中一份於二零零一年十一月三十日屆滿，其餘兩份則於二零零二年一月三十一日屆滿）的要點如下：

- (a) 合約屬常備出售協議。政府可在有需要時，向承辦商訂購流動電話服務。不過，承辦商並不享有為政府提供服務的獨家權利。承辦商根據合約，提供具備不同免費通話時間 (註 10) 和增值服務 (例如免費留言信箱) 的服務計劃；
- (b) 合約訂明承辦商所提供的流動電話服務的最高收費。不過，任何提供給政府部門的服務計劃的最高收費均不得高於承辦商向公眾提供的服務計劃的現行市價；
- (c) 如承辦商在市場推出新服務計劃、新服務或新流動電話，則應以現行市價向政府提供同樣計劃、服務和產品，並給予所有的折扣；
- (d) 如使用員工的實際數目超過合約規定的最低人數，部門可使用每份合約所提供的通話時間共享計劃。根據這項計劃，所有參與該計劃的使用員工的免費通話時間會合併起來，從而在使用員工的通話時間超過其免費通話時間時，減少支付額外的通話費；及
- (e) 部門在合約期內選購有關服務計劃後，可繼續享有該服務，為期六年。在任何情況下，如任何使用員工欲終止訂購服務，部門須事前給予承辦商一個月書面通知。

政府物料供應處的指引

3.4 一九九九年十一月，政府物料供應處發出一份指引便箋，通知各部門有關三份由一九九九年十一月一日開始生效的流動電話服務合約的細則。根據該份政府物料供應處的便箋：

- (a) 各部門可選購最切合其使用需求和工作需要的服務計劃；
- (b) 鑑於三份合約取價較低，仍使用於一九九九年十一月前的合約所提供服務的部門，可選用該三份合約訂購服務；
- (c) 部門在合約期內選購有關服務計劃後，可繼續享有該服務，為期六年。在任何情況下，如任何部門欲終止訂購服務，須事前給予承辦商一個月書面通知；及
- (d) 部門須每季向政府物料供應處呈交報表，載列根據該三份合約訂購的所有服務，包括服務計劃的數目和單價。

註 10：各服務計劃的每月免費通話時間由150分鐘至1 300分鐘不等。至於提供免費流動電話的服務計劃，如使用員工在承諾期內提早終止服務，須繳付一筆額外費用。

審計署對使用流動電話服務的意見

有需要加強合約的管理

3.5 根據該三份由一九九九年十一月一日開始生效的合約，合約內訂明的任何服務計劃的最高收費，均不得高於承辦商向公眾提供的服務計劃的現行市價（見上文第 3.3(b) 段）。截至二零零一年十二月三十一日，三名承辦商中其中一名把其服務計劃的最高收費調低（在二零零一年七月調低 10% 至 24%），從而向政府提供更優惠的價格。另外兩名承辦商的最高收費則維持不變。然而，審計署未能取得文件證據，顯示政府物料供應處曾經在一九九九年十一月一日至二零零一年十二月三十一日期間進行過價格檢討，以確保合約訂明的收費不高於現行市價。審計署認為，政府物料供應處理應進行定期價格檢討，確保政府享有最具成本效益的服務。

3.6 審計署比較了三名承辦商中其中兩名在二零零一年十二月向公眾提供的服務計劃與根據合約向政府提供的服務計劃（註 11）。審計署發現一名承辦商向公眾提供的服務計劃中有若干功能（例如同一網絡內免費通話時間）並沒有包括在政府部門根據與該承辦商的合約取得的服務中。另一方面，有若干在合約內提供的功能（例如免費留言信箱），則沒有包括在該承辦商向公眾提供的服務計劃內。

3.7 雖然承辦商向公眾提供的服務計劃中的功能與根據政府合約提供的服務計劃中的功能未必相同，但就可比較的服務計劃而言，該承辦商向公眾提供的服務計劃的收費較政府合約訂明的收費為低。然而，審計署注意到，承辦商沒有依循上文第 3.3(c) 段所述的合約條文向政府物料供應處提供這些服務計劃。為了讓各部門能選用公眾能享用的最物有所值的服務計劃，審計署認為，政府物料供應處理應採取行動，確定此等新計劃和執行合約的條文。

有需要就訂購流動電話服務發出進一步指引

3.8 政府物料供應處的資料顯示，批出三份流動電話服務合約的主要原因，是容許靈活採購，讓各部門自由訂購最切合其使用需求和工作需要的服務計劃。審計署發現，在一九九九年十一月一日至二零零一年九月三十日期間，根據三份合約訂購的流動電話服務計劃，有關部門在其中 81%（或 4 243 次）的訂購中，並沒有選取服務費最低的承辦商。以提供 150 分鐘免費通話時間的服務計劃為例，不同承辦商的最高和最低月費相差 151%（註 12）。審計署認為，政府物料供應處理應在其指引便箋內提醒各部門，在選購承辦商的流動電話服務時，應充分考慮節約的原則。

註 11：審計署只能比較合約期由一九九九年十一月一日至二零零二年一月三十一日的兩份合約內的服務計劃，至於在二零零一年十一月三十日屆滿的合約，則沒有作出比較。

註 12：由二零零一年七月十一日起，就這個服務計劃收取最高月費的承辦商減價 21%，不過，其減價後的收費仍較收取最低費用的另一承辦商的收費高 97%。

有需要就使用流動電話服務發出指引

3.9 二零零零年一月，行政署長就使用政府流動電話打私人電話事宜，向各部門發出通函。根據該通函，政府流動電話一般只限作公事用途。不過，為保留靈活性，員工也可使用政府流動電話打私人電話。就使用政府流動電話打本地私人電話而言，如每月通話時間超出每月在服務計劃中的免費通話時間，而期間曾經打私人電話，有關員工應根據《財務及會計規例》第440條的規定，把使用政府流動電話打私人電話的費用連同20%間接費用，退還給政府；若使用政府流動電話打私人長途電話，則有關員工須把帳單上的金額連同20%間接費用，退還給政府。該通函也訂明就使用政府流動電話打私人電話事宜，各部門首長“可制定指引”。鑑於使用流動電話服務的員工數目眾多，審計署認為，行政署長有需要提醒管制人員，向員工發出使用流動電話服務的指引。

有需要轉用新合約

3.10 根據政府物料供應處於一九九九年十一月發出的指引便箋，該處通知仍使用於一九九九年十一月前屆滿合約所提供服務的部門，可選用三份由一九九九年十一月一日開始生效的合約所提供收費較低的服務（見上文第3.4(b)段）。審計署抽查兩個政府部門（即入境事務處和政府新聞處——註13）在截至二零零一年九月三十日的季度內繳付流動電話服務費用的資料，結果發現入境事務處的員工已使用該三份合約所提供收費較低的服務計劃。不過，政府新聞處的83名使用員工中，有三名仍使用其中一份在一九九九年十一月一日前屆滿的合約所提供收費較高的服務計劃。由於該些使用員工只須給予兩個月通知，便可終止使用有關服務計劃而毋須繳付額外費用，審計署認為政府物料供應處理應提醒政府部門轉用當時的三份合約。就此而言，審計署注意到，部門在流動電話服務合約屆滿後的最多六年內，可繼續使用該些合約提供的服務。因此，某些部門的使用員工可能仍使用該些服務費較高的合約。

有需要善用通話時間共享計劃

3.11 該三份合約均提供通話時間共享計劃。然而，審計署抽查入境事務處和政府新聞處（見上文第3.10段註13）在截至二零零一年九月三十日的季度內繳付流動電話服務費用的資料，結果發現在入境事務處的124名合資格的使用員工當中，只有三名使用該計劃，而政府新聞處所有合資格的使用員工都沒有使用該計劃。審計署注意到，如該兩個部門有使用該計劃，理應能節省費用（見上文第3.3(d)段）。審計署認為，政府物料供應處理應提醒各部門善用該計劃。

註13：審計署揀選入境事務處和政府新聞處作示例之用。審計署認為該兩個部門的員工因工作性質關係，可能經常需要使用流動電話服務。

審計署對使用流動電話服務的建議

3.12 審計署建議政府物料供應處處長應在管理流動電話服務合約時：

- (a) 進行定期價格檢討，以執行合約的有關條文，即合約內流動電話服務計劃的收費，不可高於承辦商向公眾提供的服務計劃的現行收費；
- (b) 採取行動執行合約的有關條文，即承辦商應以現行市價向政府提供新服務計劃，使政府部門可選擇市面上最符合成本效益的服務計劃以切合其需要；
- (c) 提醒部門在訂購流動電話服務合約所提供的服務計劃時，應充分考慮節約的原則；
- (d) 要求仍使用已屆滿流動電話服務合約內的服務計劃的部門，如發現轉用現行流動電話服務合約的服務計劃較具成本效益，應轉用該些合約的服務計劃；及
- (e) 提醒管制人員應善用承辦商提供的通話時間共享計劃。

3.13 審計署建議行政署長應提醒管制人員發出有關使用流動電話服務的指引，指引應訂明提供流動電話服務的理由，並提醒使用員工有關服務應主要用作公事用途。

3.14 審計署建議政府新聞處處長應檢討審計署指出有關她的員工仍然使用一份在一九九九年十一月一日前已屆滿的合約內的服務費用較高的流動電話服務計劃的個案，並應考慮轉用現行流動電話服務合約所提供的服務計劃。

3.15 審計署建議入境事務處處長和政府新聞處處長應檢討審計署指出有關他們的員工沒有使用通話時間共享計劃的個案，並應盡早採取行動使用該計劃來節省費用。

當局的回應

3.16 政府物料供應處處長同意審計署在上文第 3.12 段所述的建議，他並表示：

- (a) 政府物料供應處會進行定期價格檢討，以加強流動電話服務合約的管理工作。二零零二年二月九日，政府物料供應處批出五份於二零零三年八月八日屆滿的新流動電話服務合約。該五份新流動電話服務合約的承辦商同意向該處每月提交報告，提供有關市場價格的變動情況，以及為其他客戶推出的新服務計劃和新流動電話的詳細資料。有關資料將與合約價格作一比較；如認為可以接受的話，便會在合約內加入新的服務計劃和新的流動電話。此外，為確保合約價格不會遜於現行市價，該處會按情況與承辦商舉行會議檢討合約價格；

- (b) 政府物料供應處會提醒各部門參閱行政署長於二零零零年一月發出有關使用政府流動電話打私人電話的通函；及
- (c) 政府物料供應處會在其即將發出有關五份新流動電話服務合約詳情的指引便箋中：
 - (i) 提醒各部門在訂購合約所提供的各項服務計劃時，要充分考慮節約的原則；如轉用新的合約較具成本效益，則應轉用；及
 - (ii) 詳載各份合約所提供的通話時間共享計劃的使用程序，並提醒各管制人員要善用該計劃，以盡量減低需支付額外通話時間的費用。

3.17 行政署長同意審計署在上文第 3.13 段所述的建議。二零零二年二月，他向各管制人員發出便箋，提醒他們要就使用政府流動電話事宜發出指引。有關指引應訂明提供流動電話服務的理由，並提醒使用員工有關服務應主要作公事用途。

3.18 政府新聞處處長表示，她完全同意審計署在上文第 3.14 及 3.15 段所述的建議，政府新聞處正採取行動實施有關建議。她並表示：

- (a) 政府新聞處會加強監察，確保其部門及早轉用市面上最廉宜的服務計劃，並會更密切監察訂購流動電話服務的情況。該處每月會與有關承辦商一起檢討有關訂購流動電話服務的事宜，務求盡量節省費用；
- (b) 她承認政府新聞處沒有安排三名使用員工轉用由一九九九年十一月一日生效的合約所提供較廉宜的服務計劃。在二零零二年二月接獲審計署的報告書後，政府新聞處已採取行動安排使用員工轉用該合約所提供的服務計劃。此外，該承辦商亦同意向該處退款，退款的計算是假設該處自二零零一年七月起已安排該三名使用員工轉用該份合約所提供的服務；及
- (c) 她承認政府新聞處在符合資格後，並沒有申請參加通話時間共享計劃，在二零零二年二月接獲審計署的報告書後，政府新聞處已採取行動，使該處使用流動電話的員工使用該計劃。此外，一名承辦商同意向該處退款，退款的計算是假設該處自二零零二年一月起已參加通話時間共享計劃。另外，該承辦商亦同意向該署支付一筆象徵式的補償金。

3.19 入境事務處處長同意審計署在上文第 3.15 段所述的建議，他表示已安排合資格的使用流動電話的員工使用通話時間共享計劃。

第4部分：使用國際直撥電話服務

4.1 當局自一九九九年一月一日起開放對外電訊市場，引入競爭。截至二零零一年十二月三十一日，電訊管理局已發牌予200個服務供應商，提供對外電訊服務。開放市場導致國際直撥電話收費大幅下調。電訊管理局的資料顯示，業界在二零零零年爭相減價，導致國際直撥電話收費下調了44%。

電訊管理局發布國際直撥電話收費資料

4.2 為確保作為國際直撥電話服務用家的政府能夠從市場上國際直撥電話收費的競爭中充分得益，電訊管理局由二零零零年三月開始，就最常使用國際直撥電話致電的地區，在政府內聯網上發布各主要服務供應商的國際直撥電話收費資料。電訊管理局確保能夠在服務供應商的合作下發放最新的資料，並鼓勵部門善用有關資料，以節省國際直撥電話費的開支。該局並建議部門向屬下員工，特別是經常使用國際直撥電話服務的員工，發布有關資料。

審計署對使用國際直撥電話服務的意見

有需要使用電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料

4.3 審計署根據電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，比較了二零零一年四月一日至九月三十日期間，固有營辦商的國際直撥電話平均收費與市場上的國際直撥電話最低平均收費，結果發現固有營辦商的國際直撥電話服務A和服務B的收費相對地高，尤其是服務A的收費更遠高於其他營辦商的最低收費。然而，審計署注意到，政府在二零零一年四月一日至九月三十日期間共支付了約100萬元國際直撥電話費用，當中69%是付予固有營辦商。

4.4 為了研究政府部門使用固有營辦商提供的國際直撥電話服務的程度，尤其是政府部門使用固有營辦商收費較高的國際直撥電話服務A的程度，審計署分析了三個部門（即入境事務處、稅務局和政府新聞處——註14）在截至二零零一年九月三十日的季度內所支付的國際直撥電話費用。分析結果載於下文表四。

註14：審計署揀選該三個部門作示例之用。該揀選是基於審計署認為入境事務處和政府新聞處可能經常使用國際直撥電話服務，而稅務局則被選作一個可能較少使用國際直撥電話服務部門的例子。

表四

審計署對三個部門在截至二零零一年九月三十日的季度內
所支付的國際直撥電話費用的分析

部門	固有營辦商的國際 直撥電話服務 A		固有營辦商的國際 直撥電話服務 B		其他服務供應商的 國際直撥電話服務	
	通話時間	通話費用 (註 1)	通話時間	通話費用 (註 1)	通話時間	通話費用 (註 1)
	(分鐘)	(元)	(分鐘)	(元)	(分鐘)	(元)
入境事務處 (註 2)	883	9,351	7 056	12,908	141	821
稅務局	73	715	120	937	—	—
政府新聞處	—	—	8 491	12,796	880	3,147
	—	—	—	—	—	—
總計	956	10,066	15 667	26,641	1 021	3,968
	—	—	—	—	—	—
通話費用總額的 百分比		25%		65%		10%

資料來源：入境事務處、稅務局和政府新聞處的記錄

註 1：通話費用包括傳真文件至海外的收費，費用視乎通話時間和致電的地區而異。

註 2：根據入境事務處的資料，該處於一九九九年八月參加固有營辦商的一個國際直撥電話通話計劃，在該計劃下，使用固定線路電話致電指定的 39 個地區所需繳付的費用低於固有營辦商的國際直撥電話服務 B 的一般收費。至於使用國際直撥電話致電該 39 個地區以外的地區，則須繳付一般收費；如通話未能按國際直撥電話服務 B 接駁，即會自動轉用固有營辦商的國際直撥電話服務 A 接駁。

如上文表四所示，入境事務處、稅務局和政府新聞處主要使用固有營辦商的國際直撥電話服務，包括使用固有營辦商收費較高的國際直撥電話服務 A，這顯示上述部門可能並未有使用電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，亦可能未有考慮使用其他國際直撥電話服務供應商收費較廉宜的服務。

4.5 審計署認為，入境事務處、稅務局和政府新聞處理應使用電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，以節省國際直撥電話的費用，電訊管理局亦需要提醒管制人員使用市場上最具成本效益的國際直撥電話的通話收費。

審計署對使用國際直撥電話服務的建議

4.6 為了令對外電訊更具成本效益，審計署建議電訊管理局總監應繼續提醒管制人員使用電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，以揀選最具成本效益的國際直撥電話的通話收費。

4.7 審計署建議政府新聞處處長、入境事務處處長和稅務局局長應：

- (a) 檢討審計署指出有關使用固有營辦商的國際直撥電話服務的個案，以期推行措施，使用最具成本效益的國際直撥電話服務；及
- (b) 採取行動確保其員工參考電訊管理局發布的國際直撥電話收費資料，並在使用國際直撥電話服務時，揀選最具成本效益的收費。

當局的回應

4.8 電訊管理局總監表示，他擬繼續按照現行做法，更新國際直撥電話收費的最新資料，以協助管制人員作出決定。

4.9 政府新聞處處長表示，她完全同意審計署在上文第 4.7 段所述的建議，政府新聞處正採取行動實施有關建議。她亦表示：

- (a) 在接獲審計署的報告書後，政府新聞處已加強措施，確保其使用國際直撥電話服務的員工使用市場上最物有所值的服務。有關措施包括：
 - (i) 每兩星期更新該部門製備的國際直撥電話服務供應商收費表，並發布有關資料給所有使用國際直撥電話服務的員工；
 - (ii) 向全體員工發出通告，尤其是使用國際直撥電話服務的員工，提醒他們查閱上述收費表，盡量揀選收費最低的國際直撥電話服務；及
 - (iii) 查核國際直撥電話帳單，並要求使用國際直撥電話的員工解釋為何不使用收費最低的服務；及
- (b) 基於工作上的考慮，尤其是在緊急通話的時候，政府新聞處過往較多使用固有營辦商的國際直撥電話服務，因為其服務一般較可靠，而接收質素亦較佳。

4.10 入境事務處處長同意善用電訊管理局發布的國際直撥電話服務收費資料，以節省開支。他並表示：

- (a) 除固有營辦商外，入境事務處已使用其他服務供應商的國際直撥電話服務。他承諾入境事務處會更加善用該等服務供應商的服務；

- (b) 一九九七年九月，入境事務處向員工發出通告，建議他們基於節約的原則，使用固有營辦商的國際直撥電話服務 B；及
- (c) 在使用固有營辦商國際直撥電話服務 A 的 9,351 元通話費用當中，有 305 元是以流動電話打出國際直撥電話的通話費用，所致電的地區是固有營辦商的國際直撥電話服務 B 也可輕易接達的地區。入境事務處會建議使用流動電話的員工，除非致電往其他國際直撥電話服務難以接達的地區，否則不要使用固有營辦商的國際直撥電話服務 A。至於餘下的 9,046 元，則是使用固有營辦商的國際直撥電話服務 B 打出電話，但因受通訊的情況所限，而自動轉用固有營辦商的國際直撥電話服務 A 的通話費用。根據推測，有關通話應是致電往除固有營辦商的國際直撥電話服務 A 以外，其他國際直撥電話服務難以接達的地區。

4.11 稅務局局長表示：

- (a) 稅務局已開始檢討審計署指出有關使用固有營辦商國際直撥電話服務的個案；及
- (b) 稅務局已向多個主要服務供應商登記使用其國際直撥電話服務，並已向員工發出通告，公布可使用上述供應商的國際直撥電話服務，並提醒他們參考電訊管理局公布的國際直撥電話收費資料，以揀選最具成本效益的收費。

附錄 A
(參閱第 1.3 段)

政府在一九九四年四月一日至二零零一年九月三十日期間
使用電訊服務的經常開支

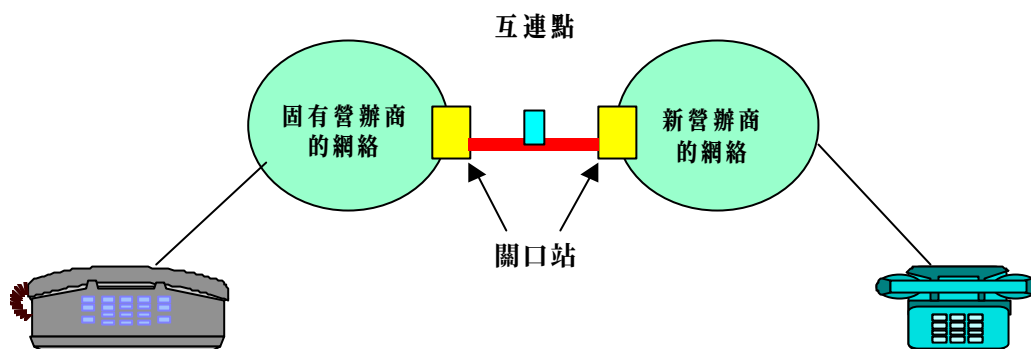
財政年度	數額 (註) (百萬元)
1994-95 年度	100
1995-96 年度	116
1996-97 年度	137
1997-98 年度	151
1998-99 年度	171
1999-2000 年度	185
2000-01 年度	208
2001-02 年度 (二零零一年四月一日至九月三十日)	103

資料來源：審計署根據庫務署的記錄所作的分析

註：經常開支相等於一般收入帳目中部門／決策局所獲的部門撥款項下的部門開支
(即分目 149) 項目 561 (電話——租金)、562 (電話——通話費) 及 564 (專用電報
及專用通訊線路) 的開支總額。

第 I 類和第 II 類互連

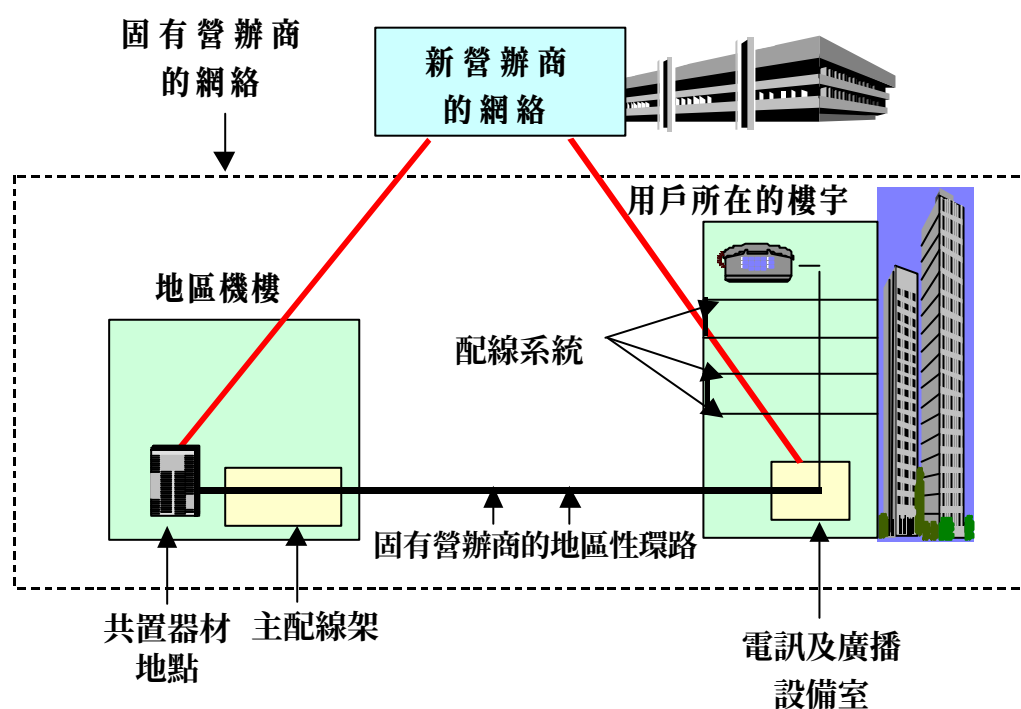
圖一：第 I 類互連



資料來源：電訊管理局的記錄

註：假如沒有第 I 類互連，用戶可能不願意連接到新營辦商的網絡，因為他們所撥的大多數電話號碼，仍然保留在固有營辦商的網絡內。

圖二：第 II 類互連



資料來源：電訊管理局的記錄

註：第 II 類互連可以兩種方式達致：(a) 在固有營辦商的機樓把新營辦商的網絡連接到固有營辦商的地區性環路；或 (b) 在樓宇的電訊及廣播設備室把新營辦商的網絡連接到固有營辦商擁有的現有配線系統。假如沒有第 II 類互連，新營辦商便須先重複鋪設用戶接駁網絡 (例如鋪設另一套電話線)，才可為用戶提供服務。

在二零零一年十一月三十日 29 幢政府聯用大樓的專用自動電話
交換系統使用固網服務營辦商所提供的本地固定電話線服務的情況

大樓名稱	室內樓面面積 (平方米)
(A) 使用新營辦商服務的大樓	
1. 長沙灣政府合署	43 514
2. 沙田政府合署	27 040
總計	70 554
(B) 使用固有營辦商服務的大樓	
(a) 被最少一個新營辦商的網絡覆蓋的大樓 (註 1 和 註 2)	
1. 灣仔政府大樓 *	47 708
2. 稅務大樓 *	63 930
3. 入境事務大樓 *	65 132
4. 北角政府合署 *	48 889
5. 海港政府大樓 *	24 420
6. 胡忠大廈 *	19 648
7. 荃灣政府合署 *	16 430
8. 美利道停車場大廈 *	10 785
9. 何文田政府合署 *	19 811
10. 西貢政府合署 *	9 238
11. 屯門政府合署 *	7 633
12. 金鐘道政府合署 **	62 555
13. 修頓中心 **	29 909
14. 工業貿易署大樓 **	18 760
15. 廣東道政府合署 **	15 252

附錄 C
二之二
(參閱第 2.6 及 2.24 段)

大樓名稱	室內樓面面積 (平方米)	
16. 旺角政府合署 **	10 303	
17. 西區裁判法院 **	4 413	
18. 東區法院大樓 **	3 909	
19. 中區政府碼頭 **	2 761	
20. 林士街停車場大廈 **	1 986	
21. 香港仔漁業及海事分署 **	1 872	
小計	485 344	(89%)
(b) 未被任何新營辦商的網絡覆蓋的大樓 (註3)		
22. 油麻地停車場大廈	20 240	
23. 九龍政府合署	11 070	
24. 北區政府合署	9 372	
25. 元朗政府合署	9 085	
26. 大埔政府合署	6 650	
27. 元朗民政事務處大廈	4 071	
小計	60 488	(11%)
總計	545 832	(100%)

資料來源：審計署根據政府產業署和電訊管理局的記錄所作的分析

註 1：根據電訊管理局的資料，新營辦商的牌照規定，營辦商如可直接接駁至某幢樓宇或可接達某地區的電話機樓，則應為該地區的客戶或該樓宇的住戶提供服務。

註 2：以 * 標示的大樓（第 1 至 11 項）已直接接駁至最少一個新營辦商的網絡。以 ** 標示的大樓（第 12 至 21 項）位於固有營辦商電話機樓的服務範圍內，而最少一個新營辦商已透過第 II 類互連接駁至該些電話機樓，但能否提供服務予該些大樓取決於有否足夠的地區性環路。

註 3：這些大樓（第 22 至 27 項）並無直接接駁至任何一個新營辦商的網絡，亦不被第 II 類互連覆蓋。