

《審計署署長第五十號報告書》 — 第 3 章

水務署的客戶服務及發單系統

撮要

1. 二零零一年三月，立法會財務委員會批准撥款水務署推行“客戶服務及發單系統”（客戶系統），以取代舊有的“水費發單及資料系統”（資料系統）。二零零三年二月，政府物流服務署（物流署）作為認可合約監督，向承辦商（承辦商）批出合約（合約）開發及保養客戶系統。當局成立計劃督導委員會以提供指引和指示，並監察計劃的發展。整個系統在二零零六年六月完成。審計署最近就水務署推行客戶系統進行帳目審查。

分期推行系統

2. **招標前需要預留充足時間以完成工作** 根據合約，承辦商應分三期推行客戶系統（即第 I、II 及 III 期）。二零零三年十一月至二零零七年七月期間，承辦商建議、水務署同意及物流署批准把第 II 期分為六期，以及延長第 II 期和第 III 期的完工日期。結果，提供主要裝置及核心功能的客戶系統第 II(a)期於二零零四年十二月推出。整項計劃由二零零四年九月延至二零零六年六月才完成，這是因為工作性質複雜，同時需要進行更多軟件配置設定的工作，以及增加使用人員驗收測試的次數。由於客戶系統參照一套外國軟件開發，故需大量的修改。審計署建議水務署署長應：*(a)*考慮系統的複雜程度和所需的修改，確保合約預留充足時間以完成工作；及*(b)*密切監察工作進度，務求合約如期完成。

3. **需要就更改合約事先徵求批准** 審計署審查 94 項涉及更改工作的要求，發現 52 項（55%）要求在更改工作通過測試或相關系統投入運作後才徵求物流署批准。審計署建議水務署署長

應在進行更改工作前，按照《物料供應及採購規例》的規定，向有關當局徵求批准。

增補保養費

4. **需要盡快知會物流署有關增補保養合約的建議** 按照合約，承辦商須免費提供客戶系統的保養服務直至該系統已驗收和一年的保養期屆滿為止。因為合約延期，修訂保養期在二零零七年六月（而非原定的二零零五年九月）屆滿。二零零四年二月，計劃督導委員會原則上贊同承辦商建議的增補保養費，以保養子系統直至修訂保養期屆滿。二零零五年十月，物流署（認可合約監督）首次獲悉承辦商打算索取增補保養費。二零零七年，政府向承辦商支付一筆款項，以解決承辦商的申索。審計署建議水務署署長應及早知會認可合約監督可能的合約更改及其對財務的影響。

5. **管理合約更改有可改善之處** 計劃督導委員會在二零零四年二月至十二月期間的會議記錄採用如“增補保養合約亦已批准”及“修訂付款時間表和增補保養合約亦已確認”的字眼。這些字眼會引起列席會議的承辦商誤會。審計署建議水務署署長應避免使用可能會引起誤解的字眼，令人誤會合約更改的要求在認可合約監督批准前已獲接納。

合約保留金

6. **需要按照合約一般條件扣起保留金** 合約一般條件訂明，政府應保留合約金額的 15% 作為保留金。然而，合約一般條件沒有註明扣起保留金的時間。二零零四年一月至二零零五年十二月期間，水務署向承辦商付款，但沒有扣起任何保留金。水務署在二零零六年二月，即首次付款後 25 個月才發現遺漏。二零零七年三月，承辦商向物流署提交履約保證以代替退還保留金。審計署建議水務署署長應：(a) 採取措施，確保按照合約一般條件付款時扣起保留金；(b) 在合約指明扣起保留金的時間；及(c) 設立合約付款監控制度。

系統啓用

7. **需要在系統啓用前全面轉換客戶地址** 香港郵政設有中英文郵寄地址資料庫。二零零三年十一月，為了採用香港郵政備存的地址，取代資料系統備存的用水樓宇地址及郵寄地址，水務署決定，承辦商會開發電腦程式，以便核對資料系統與香港郵政備存的英文地址。如資料系統的用戶英文地址與香港郵政資料庫的地址相符，便會從香港郵政資料庫抽出中英文地址，轉為客戶系統的格式，然後輸入客戶系統。然而，在轉移地址的過程中（二零零四年十二月底至二零零五年一月期間），81萬個不相符的客戶地址以資料系統的格式轉往客戶系統。這批沿用資料系統格式的地址引致操作問題，直至二零零五年十二月人手轉換格式工作完成後，問題才得到解決。審計署建議水務署署長應提醒水務署人員需要在系統啓用前，把資料轉為新系統可以接受的格式。

8. **需要確保中文地址準確無誤** 二零零五年二月初，水務署採用香港郵政資料庫的中文地址寄發30萬張水費單後發現，其中6000張的中文地址錯誤（因為根據英文地址加了一樓層）。儘管信封上的中文地址錯誤，香港郵政曾指示郵差把水費單派到正確的地址。然而，約200張採用中文地址的水費單寄往錯誤地址。其後水務署恢復先前的做法，以英文地址寄發水費單。審計署建議水務署署長應在新電腦系統啓用前，採取有效措施，核實來自另一機構的資料正確無誤後才使用。

9. **需要加快以中文地址發出帳單** 客戶系統可方便以中文地址發出帳單。然而，截至二零零八年一月，客戶系統雖已啓用三年，水務署仍未恢復以中文地址發出水費單。審計署建議水務署署長應加快行動，為客戶提供收取以中文地址發出水費單的選擇。

系統表現

10. **需要加快提供網上客戶服務** 根據合約，客戶系統需提供網上服務。審計署的審查顯示，截至二零零七年十二月三十一日，在15類預計較常使用的服務中，有8類尚未提供網上服務。

可經網上提供的服務中，審計署發現曾使用兩項網上服務（即申請用戶轉名及申請終止註冊用戶資格）的客戶不足 1%。審計署建議水務署署長應：(a) 加快提供網上客戶服務；及(b) 在提供網上客戶服務後，進行宣傳及考慮向客戶提供誘因，鼓勵他們使用有關服務。

11. **需要改善客戶服務的處理時間** 根據二零零一年二月提交立法會財務委員會的文件，客戶系統推行後，四項主要客戶服務的處理時間會大為縮短。審計署的審查顯示，二零零六年四月至二零零七年十二月期間，其中一項服務的處理時間仍然未能達到水務署的服務目標。審計署建議水務署署長應：(a) 採取措施，使服務達到服務目標；及(b) 修訂水務署服務目標，藉此反映客戶系統啓用後客戶服務處理時間有所縮短。

當局的回應

12. 當局接納審計署的建議。

二零零八年四月