

第 10 章

勞工處

青年就業服務

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在一九九八年二月十一日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第五十九號報告書》共有十章，全部載於審計署網頁(網址：<http://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210

傳真：(852) 2824 2087

電郵：enquiry@aud.gov.hk

青年就業服務

目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.5
審查工作	1.6
當局的整體回應	1.7
鳴謝	1.8
第 2 部分：個案管理服務	2.1 – 2.5
個案經理登記程序	2.6 – 2.9
審計署的建議	2.10
當局的回應	2.11
提交培訓及職業計劃	2.12 – 2.13
審計署的建議	2.14
當局的回應	2.15
提供支援及協助	2.16 – 2.19
審計署的建議	2.20
當局的回應	2.21
申請個案管理服務費用	2.22 – 2.23
審計署的建議	2.24
當局的回應	2.25
提交個案檢討報告	2.26 – 2.27
審計署的建議	2.28
當局的回應	2.29
第 3 部分：培訓課程	3.1 – 3.2
培訓課程的評審	3.3 – 3.5
審計署的建議	3.6

	段數
當局的回應	3.7
培訓課程的視察	3.8 – 3.14
審計署的建議	3.15
當局的回應	3.16
導師資歷	3.17 – 3.18
審計署的建議	3.19
當局的回應	3.20
第 4 部分：工作實習及在職培訓	4.1 – 4.3
參與率	4.4 – 4.5
審計署的建議	4.6
當局的回應	4.7
學員意見調查	4.8 – 4.9
審計署的建議	4.10
當局的回應	4.11
僱主意見調查	4.12 – 4.13
審計署的建議	4.14
當局的回應	4.15
學員發展調查	4.16 – 4.18
審計署的建議	4.19
當局的回應	4.20
工作場所的視察	4.21 – 4.25
審計署的建議	4.26
當局的回應	4.27
第 5 部分：採購服務	5.1
採購個案管理服務及培訓服務	5.2 – 5.8
審計署的建議	5.9
當局的回應	5.10

	段數
第 6 部分：青年就業起點	6.1 – 6.4
資源中心的開放時間	6.5 – 6.11
審計署的建議	6.12
當局的回應	6.13
服務表現標準	6.14 – 6.18
審計署的建議	6.19
當局的回應	6.20
 第 7 部分：未來路向	 7.1
未來路向	7.2
審計署的建議	7.3
當局的回應	7.4
 附錄	 頁數
A：個案經理提供的支援及協助(二零一二年六月三十日)	43 – 44

青年就業服務

摘要

1. 提供就業服務，是勞工處的工作綱領之一。勞工處提供一系列免費就業服務，包括向青年人提供擇業輔導、職前及在職培訓。勞工處通過推行以下計劃提供這些青年就業服務：(a) 展翅青見計劃——是項計劃為 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的青少年提供個案管理服務、培訓課程、工作實習及在職培訓；及 (b) 青年就業起點——是項計劃通過兩所青年就業資源中心(資源中心)，為 15 至 29 歲青年人提供就業及自僱輔導和支援服務。在展翅青見計劃下，個案管理服務及培訓課程均外判予培訓機構，這些機構皆屬非政府機構及培訓機構。2011-12 財政年度，展翅青見計劃的開支為 8,000 萬元，而青年就業起點的開支為 1,600 萬元。審計署最近就勞工處的青年就業服務進行審查。

個案管理服務

2. **提供支援及協助** 培訓機構所聘用的個案經理須向學員提供支援及協助。勞工處建議，在為期 12 個月的基本服務期內，向每名學員提供 70 小時個案管理服務；而在為期 12 個月的延伸服務期內，則提供 20 小時服務。不過，審計署審查後發現，大部分個案經理實際上向每名學員提供少於 20 小時的支援及協助。儘管勞工處估計，個案經理在一個計劃年度會申報合共提供了 270 000 小時個案管理服務，而個案管理服務費用總額預計達 1,755 萬元，但審計署發現，截至二零一二年八月，就 2009-10 計劃年度(計劃年度於九月一日開始，翌年八月三十一日結束)的學員，勞工處只核准了 156 萬元，以支付為學員提供的 19 500 小時服務費用。

3. **提交培訓及職業計劃和個案檢討報告** 根據《培訓機構資料手冊》，個案經理須與每名學員制訂培訓及職業計劃，並提交勞工處。個案經理亦須與每名學員進行個案檢討，並把個案檢討報告提交勞工處。審計署發現，截至二零一二年三月三十一日，在 2010-11 計劃年度的 4 789 名學員中，57% 學員的培訓及職業計劃及 78% 學員的個案檢討報告尚未提交勞工處。

培訓課程

4. **培訓課程及個案管理服務的視察** 勞工處分別進行培訓課程視察及個案管理服務視察，以監察培訓課程及個案管理服務的質素。在二零零九年九月至二零一二年三月期間，勞工處以每個計劃年度視察 8% 培訓課程及 10% 提供個案管理服務及培訓課程的培訓機構為目標。在這段期間，該處共向 53 個培訓機構進行了 243 次培訓課程視察。審計署注意到，儘管在同一培訓地點有多個培訓課程正在進行，但每次課程視察只會審查一個培訓課程。審計署進一步發現，在二零零九年九月至二零一二年三月期間，勞工處對培訓機構進行課程視察的次數並不平均，介乎 0 至 22 次不等。如能夠在視察培訓機構時，同時涵蓋培訓課程及個案管理服務，並採取以風險與表現為本的方針揀選培訓機構進行視察，效率將會更高。

工作實習及在職培訓

5. **工作場所的視察** 2010–11 計劃年度，勞工處進行了 321 次工作場所視察。審計署注意到，有 26 名僱主曾接受過兩次視察，另有一名更獲視察三次，而所有視察均沒有發現不妥當的情況。同一時間，有 1 317 名僱主卻從沒有接受過視察。

採購服務

6. **採購個案管理服務及培訓服務** 勞工處每年都會就個案管理服務及培訓服務(即培訓課程)進行一次採購。該處會邀請培訓機構提交計劃書。政府的《物料供應及採購規例》(《規例》)規定各部門，凡購買超逾財政限額 143 萬元的服務時，須依循招標程序。不過，審計署發現，雖然展翅青見計劃每次採購工作涉及的服務款額均超逾 1 億元，但勞工處卻沒有依循《規例》訂明的採購程序。二零一二年三月，勞工處：(a) 告知財經事務及庫務局，作為更長遠的安排，該處會依循《規例》的規定；及 (b) 訂下時間表，務求由 2013–14 計劃年度開始提供的服務採用規定的採購安排。

青年就業起點

7. **資源中心的開放時間** 勞工處設立了兩所資源中心，為 15 至 29 歲青年人提供就業及自僱輔導和支援服務。資源中心逢星期一至六 (公眾假期除外) 上午十時至下午七時開放。二零零七年四月，勞工處進行調查，結果顯示 55% 受訪者會在下午六時至九時的時段使用資源中心的服務及設施。審計署認為，資源中心的開放時間 (星期一至六上午十時至下午七時)，未必最能切合資源中心會員的需要。

審計署的建議

8. 審計署的建議載於本報告書的相關章節，本摘要只列出主要建議。審計署建議勞工處處長應：

個案管理服務：

- (a) 就培訓機構及個案經理沒有按照《培訓機構資料手冊》的規定提供個案管理服務一事，確定原因；
- (b) 檢討培訓機構如何監察個案經理的工作，如有需要，建議方法以改善其監察制度；
- (c) 促請培訓機構審查其個案檔案，找出個案經理未有提供足夠支援及協助的個案；
- (d) 定期審查培訓機構，確保他們按照手冊的規定，向學員提供足夠的支援及協助；
- (e) 採取所需行動，確保培訓機構適時提交所有學員的培訓及職業計劃和個案檢討報告；

培訓課程及個案管理服務的視察：

- (f) 考慮每次到訪一個培訓地點時，視察超過一個培訓課程的可行性；
- (g) 在揀選培訓機構進行視察時，採取以風險與表現為本的方針。這些視察同時涵蓋個案管理服務及培訓課程；

摘要

工作場所的視察：

- (h) 揀選僱主進行視察時，考慮各項風險因素，包括：
 - (i) 有關的僱主是否首次參與展翅青見計劃；及
 - (ii) 有關的僱主是否曾遭投訴；

採購服務：

- (i) 密切監察修訂採購程序的進展，確保可適時採用新的採購安排；
- (j) 下次採購時，在評核培訓機構的服務表現方面，考慮過往定期審查及培訓機構視察的結果；及

青年就業起點：

- (k) 檢討資源中心的開放時間，以確定有關時間是否最能切合青年服務對象的需要。

當局的回應

9. 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，勞工處對確保向青少年提供有效率和具成效的培訓及就業支援，十分重視，並會致力改善青年就業服務的行政工作。

第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的及範圍。

背景

1.2 就業服務是勞工處的服務範疇之一，宗旨是提供一系列全面及免費的就業輔助和招聘服務，幫助求職人士找尋合適的工作，並協助僱主招聘人手。青年就業科通過推行下列計劃，負責為青年人提供培訓及就業支援：

- (a) 展翅青見計劃；及
- (b) 青年就業起點。

截至二零一二年八月三十一日，該科共有 79 名員工。勞工及福利局是勞工處的決策局。

展翅青見計劃

1.3 年輕人較容易失業是多個因素使然，包括工作經驗尚淺、學歷和技術水平偏低及人際網絡薄弱等。青年職前綜合培訓 — 展翅計劃於一九九九年推出，為 15 至 19 歲的離校生提供一系列與就業有關的培訓，藉以提高他們的就業能力及競爭力。青少年見習就業計劃則於二零零二年推出，為 15 至 24 歲學歷在大學學位以下的青少年提供為期 6 至 12 個月的在職培訓，以提升他們的就業能力。二零零九年九月，上述兩項計劃經加強並合而為一，名為展翅青見計劃。是項計劃為 15 至 24 歲學歷在副學位或以下的青少年提供全面的培訓及就業支援，學員於年內任何時間均可加入，並一律獲提供下述支援及培訓，為期 12 個月：

- (a) **個案管理服務** 為提供個別就業相關輔導及協助，每名學員獲編派一名個案經理。該名個案經理會照顧有關學員，為期 12 個月（基本服務期）。在基本服務期完結時成功就業的學員，可獲提供另外 12 個月的延伸個案管理服務（延伸服務期）；

- (b) **培訓課程** 這些課程包括：
- (i) 為時 48 小時的核心課程。凡年齡介乎 15 至 19 歲從未參加展翅青見計劃的學員，必須修讀核心課程。至於其他學員，可由個案經理推薦修讀有關課程。課程旨在讓學員對職業生涯規劃、人際技巧及求職方法等有基本的認識和掌握；
 - (ii) 選修課程。這些課程涵蓋三個範疇，即團隊協作、電腦應用及職業技能。學員可從一系列課程中選擇，最多可修讀四個課程；及
 - (iii) 特別項目課程。展翅青見計劃不時開辦特別項目，當中包括度身訂造的培訓課程。

學員修畢課程，而出席率達 80% 或以上，可獲發放每天 30 元（以出席日數計）的培訓津貼；及

- (c) **工作實習及在職培訓** 學員可自行選擇參與為期一個月的工作實習，以及為期 6 至 12 個月的在職培訓。這些培訓機會由公私營機構的僱主提供。有意參與的學員，須接受僱主面試，並由僱主進行甄選。學員與僱主的關係如下：
- (i) 就工作實習而言，學員與僱主並無僱傭關係（後者亦不會支薪），學員會直接獲勞工處發放 2,000 元培訓津貼（註 1）；及
 - (ii) 就在職培訓而言，學員與僱主有僱傭關係，學員會獲僱主支薪（但不會獲勞工處發放培訓津貼），而後者則可按每名學員計，得到勞工處每月 2,000 元的培訓資助。

個案管理服務及培訓課程均外判予培訓機構，這些機構皆屬非政府機構及培訓機構。在 2010-11 計劃年度（註 2），計劃下共有 54 個培訓機構，學員人數達 11 921 名。

1.4 2011-12 財政年度，展翅青見計劃的開支為 8,000 萬元，包括就在職培訓支付給僱主的培訓資助 4,000 萬元，以及支付給培訓機構的課程費用 2,400 萬元。

註 1：學員如完成工作實習，而出席率達 80% 或以上，便會獲發 2,000 元培訓津貼。

註 2：除非另有指明，否則本報告書提述的年度均屬計劃年度，於九月一日開始，翌年八月三十一日結束。

青年就業起點

1.5 青年就業起點通過兩所青年就業資源中心(資源中心)，為 15 至 29 歲青年人提供一站式就業及自僱輔導和支援服務。資源中心由勞工處管理，營運工作則外判予一個非政府機構(即營辦者)。資源中心免費向會員提供服務(例如職業評估和擇業指導、培訓、輔導及其他支援服務)。截至二零一二年三月三十一日，青年就業起點約有 61 000 名會員。2011-12 財政年度，青年就業起點的開支為 1,600 萬元，大部分為租金和支付給營辦者的費用。

審查工作

1.6 審計署最近就勞工處的青年就業服務進行審查，審查工作集中於以下範疇：

- (a) 個案管理服務(第 2 部分)；
- (b) 培訓課程(第 3 部分)；
- (c) 工作實習及在職培訓(第 4 部分)；
- (d) 採購服務(第 5 部分)；
- (e) 青年就業起點(第 6 部分)；及
- (f) 未來路向(第 7 部分)。

審計署發現某些範疇有需要作出改善，並就有關事宜提出了多項建議。

當局的整體回應

1.7 勞工處處長同意審計署的意見，並接納審計署的建議。他認為報告書具建設性，並感謝審計署提出意見。他表示：

- (a) 作為負責青年就業服務的直屬部門，勞工處對確保向青少年提供有效率和具成效的培訓及就業支援，十分重視；及
- (b) 勞工處會加強監察服務提供者的工作，並會致力改善青年就業服務的行政工作。

引言

鳴謝

1.8 在審查工作期間，勞工處人員充分合作，審計署謹此致謝。

第 2 部分：個案管理服務

2.1 本部分探討展翅青見計劃下培訓機構所提供的個案管理服務。

2.2 個案管理服務由培訓機構所聘用的個案經理提供。服務包括個人化的擇業導向、培訓支援，以及職前與就業後支援。截至二零一二年六月三十日，共有 364 名個案經理受聘於 40 個培訓機構。

2.3 在為期 12 個月的基本服務期，所提供的個案管理服務涵蓋以下六個範疇：

- (a) **前期評估** 個案經理會安排學員參加核心課程，並與每名學員制訂培訓及職業計劃；
- (b) **課程支援** 學員參加核心課程前，個案經理會提供支援，協助他們揀選和報讀選修課程。個案經理亦會在學員修讀課程期間提供支援；
- (c) **職前輔助** 個案經理會協助學員為求職作好準備，例如撰寫履歷表、改善面試技巧等；
- (d) **就業輔導** 個案經理會協助學員物色合適的工作實習、在職培訓及其他工作職位空缺，並針對這些職位的要求，與學員進行模擬面試；
- (e) **工作實習及在職培訓支援** 個案經理會於學員工作實習及在職培訓期間，向他們提供支援；及
- (f) **個案檢討** 個案經理會在基本服務期屆滿前四星期內，與每名學員進行個案檢討，以決定學員是否需要再次參加展翅青見計劃或獲提供延伸個案管理服務（即基本服務期後緊接的延伸服務期）。

2.4 在延伸服務期內，個案經理會協助學員適應工作，克服在就業過程中遇到的困難，並把握持續進修及提升技能的機會。

2.5 勞工處每年均會發出《培訓機構資料手冊》，供培訓機構參考。手冊載有詳細的個案管理服務指引。為照顧學員的個別需要，個案經理會根據其專業評估，向學員提供合適的服務。

個案經理登記程序

2.6 按照勞工處的規定，個案經理必須是根據《社會工作者註冊條例》(第505章)註冊的社會工作者(社工)。自2009-10年度起，勞工處已對所有新登記個案經理進行查核，以核實申請人的註冊社工身分。此外，該處要求所有申請登記成為個案經理的人士：

- (a) 出席勞工處每年七月舉辦的培訓機構簡介會，或培訓機構舉辦的適當培訓，以確保他們了解展翅青見計劃的理念和運作，以及個案經理的角色。之後，申請人便會視為已臨時登記，並獲准為學員提供個案管理服務；及
- (b) 完成最少三項由勞工處為個案經理舉辦有關青年就業輔導的培訓活動(如工作坊或研討會)。申請人須完成最少三項活動，才完成登記程序。

申請登記的表格上所述資料如有任何變更，培訓機構須盡快通知勞工處。

2.7 審計署從載有364名個案經理的名單(截至二零一二年三月十四日)中，選出80名個案經理進行審查。審計署發現，兩名個案經理並非註冊社工。他們分別於二零零五年八月及二零零六年十一月，向勞工處登記成為個案經理(註3)。不過，有關的培訓機構並無通知勞工處應該中止這兩名個案經理的登記。

2.8 審計署注意到，在上述364名個案經理中，164人(45%)由於未有完成最少三項培訓活動，因此只屬臨時登記。在這164名個案經理當中，30人已維持臨時登記狀況超過三年。

2.9 審計署亦注意到：

- (a) 在2009-10至2011-12年度(截至二零一二年三月三十一日)期間，勞工處每年只舉辦兩項該等培訓活動；及
- (b) 由於對培訓名額需求甚殷，不少個案經理均無法報名參加培訓活動。

註3：在青年職前綜合培訓——展翅計劃與青少年見習就業計劃整合為展翅青見計劃之前，個案管理服務也是由個案經理提供，而個案經理登記的規定與目前的相同。

審計署的建議

2.10 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 採取所需行動，確保凡有個案經理不再是註冊社工時，培訓機構均通知勞工處；及
- (b) 舉辦更多培訓活動，使個案經理得以參加規定數目的培訓活動，以完成登記程序。

當局的回應

2.11 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 勞工處會定期發信提醒所有培訓機構，如機構的個案經理的註冊社工身分有任何改變，必須向勞工處匯報；及
- (b) 勞工處會為個案經理舉辦更多培訓活動，加強他們了解展翅青見計劃的理念和運作，以及提升他們在青年就業輔導方面的技巧。

提交培訓及職業計劃

2.12 根據《培訓機構資料手冊》，個案經理須與每名學員制訂培訓及職業計劃，並在學員修畢核心課程後一星期內，把有關計劃提交勞工處。至於無須或不建議修讀核心課程的學員，有關計劃應於個案經理與學員首次會面後一星期內提交。培訓及職業計劃是協助學員達致培訓及就業目標的重要工具，應在為期 12 個月的基本服務期初段擬備。

2.13 截至二零一二年三月三十一日，2010-11 年度共有 4 789 名學員已完成基本服務期。這些學員的培訓及職業計劃，理應已提交勞工處。審計署注意到：

- (a) 2 746 名 (57%) 學員的計劃尚未提交勞工處。有關方面可能根本沒有為這些學員擬訂計劃。勞工處沒有文件顯示該處曾確定計劃的到期提交日，或向個案經理採取跟進行動；及
- (b) 至於餘下的 2 043 名 (43%) 學員，他們的計劃已提交勞工處。不過，勞工處沒有備存到期提交日的記錄。審計署發現，在上述 2 043 名學員中，527 人 (26%) 的計劃在期限過後才提交。另外，在這 527 名學員中，89 人的計劃在期限過後逾 180 日才提交。

審計署的建議

2.14 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 就培訓機構沒有按時提交所有學員的培訓及職業計劃一事，確定原因；及
- (b) 採取所需行動，確保培訓機構按時提交所有學員的培訓及職業計劃。

當局的回應

2.15 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，雖然遲交或沒有提交培訓及職業計劃不會影響學員是否符合資格，以獲取展翅青見計劃服務，但亦應確定原因，並制定改善措施。

提供支援及協助

2.16 根據《培訓機構資料手冊》，個案經理須執行多項特定工作，向學員提供支援及協助。舉例說，他們須協助學員撰寫履歷表，以及物色合適的工作實習及在職培訓職位空缺。

2.17 審計署審閱了 30 名學員的個案檔案，注意到在多個個案檔案中，沒有證據顯示個案經理確曾按照《培訓機構資料手冊》的規定，向學員提供有關的支援及協助（見附錄 A）。

2.18 根據勞工處的《培訓機構資料手冊》，該處建議在為期 12 個月的基本服務期內，向每名學員提供 70 小時個案管理服務；而在為期 12 個月的延伸服務期內，則提供 20 小時個案管理服務。二零一二年九月，勞工處在回應審計署的查詢時表示，個案經理所提供的服務的程度，取決於多項因素，例如個案經理的專業評估、學員對服務及協助的接受程度等。審計署發現，截至二零一二年三月三十一日，在 2009–10 年度的 13 705 名學員（需要個案管理服務的學員——註 4）中：

- (a) 勞工處只收到 5 779 名 (42%) 學員的個案經理提出的服務費用申請。該處已處理或正處理其中 1 751 份申請。審計署就該 1 751 份申請進行分析，結果顯示個案經理為每名學員提供服務的時數，遠少於建議的 70 小時（見表一）。事實上，大部分個案經理 (82%) 用於每名學員的時數，每年少於 20 小時，或平均每周少於半小時。由於勞工處尚未着手處理餘下的 4 028 份申請，因此未能提供所申報的服務時數資料；及
- (b) 勞工處沒有收到餘下 7 926 名 (58%) 學員的個案經理所提出的服務費用申請。

註 4：部分學員不需要個案管理服務，原因如下：

- (a) 須修讀核心課程但沒有出席的學員，一律視作已退出展翅青見計劃；及
- (b) 參加職業訓練局所辦培訓課程的學員，已獲提供相若的個案管理服務。

表一

個案經理用於 1 751 名學員
的服務時數
(2009–10 年度)

用於一名學員的服務時數	學員人數
0	2 (0%)
> 0 至 < 5	377 (21%)
5 至 < 10	450 (26%)
10 至 < 20	608 (35%)
20 至 < 30	203 (12%)
30 至 < 70	108 (6%)
70	3 (0%)
總計	1 751 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

2.19 個案管理服務每小時平均費用為 65 元，但金額因培訓機構而異。勞工處估計在每個計劃年度，個案經理會申報合共提供了 270 000 小時個案管理服務，而個案管理服務費用總額預計達 1,755 萬元。不過，截至二零一二年八月，就 2009–10 年度的學員，勞工處只核准了 156 萬元，以支付為學員提供的 19 500 小時 (270 000 小時的 7%) 個案管理服務費用。

審計署的建議

2.20 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 發信提醒培訓機構，重點強調個案管理服務對展翅青見計劃成功與否，有着重要的影響；

- (b) 就培訓機構及個案經理沒有按照《培訓機構資料手冊》的規定提供個案管理服務一事，確定原因；
- (c) 檢討培訓機構如何監察個案經理的工作，如有需要，建議方法以改善其監察制度；
- (d) 促請培訓機構審查其個案檔案，找出個案經理未有依照《培訓機構資料手冊》的規定提供足夠支援及協助的個案，並把審查結果告知勞工處；
- (e) 定期審查培訓機構，確保他們按照《培訓機構資料手冊》的規定，向學員提供足夠的支援及協助；
- (f) 如情況需要，考慮向培訓機構發出勸諭／警告信，並按照協議條款採取行動，處理有關事宜；及
- (g) 下次就個案管理服務進行採購工作期間，在評核培訓機構的服務表現時，考慮定期審查的結果。

當局的回應

2.21 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 理想的做法，是確定(例如透過意見調查)培訓機構因何沒有按照《培訓機構資料手冊》的規定提供個案管理服務；
- (b) 勞工處將會設立有效的溝通渠道和制定有效的執行措施，包括進行定期審查，並在適當的情況下發出勸諭信或作出警告，以監察培訓機構的服務表現是否達到有關標準；
- (c) 勞工處下次採購工作期間會清楚說明在評核培訓機構的服務表現時，會考慮定期審查所發現的嚴重不符規定的情況；及
- (d) 個案經理根據其專業評估及學員的志趣，負責為學員提供適當的指導及支援服務。培訓機構會按其個案經理提供的實際服務時數，獲支付個案管理服務費用。勞工處會考慮修訂《培訓機構資料手冊》，以更適切反映政策原意，即個案經理應按其專業評估，提供最切合學員具體需要的個案管理服務。

申請個案管理服務費用

2.22 如要申請個案管理服務費用，個案經理須提交就每名學員填報的申請表，載列每次輔導的日期和持續時間。培訓機構須：

- (a) 就為期 12 個月的基本服務期內所提供的服務，於有關學員完成基本服務期後六個月內，向勞工處提交申請表；及
- (b) 就為期 12 個月的延伸服務期內所提供的服務，於有關學員完成延伸服務期後六個月內，向勞工處提交申請表。

2.23 審計署注意到，截至二零一二年三月三十一日，在 2009–10 年度的 13 705 名學員中，涉及 7 926 名 (58%) 學員的費用申請並無提交。這可能是由於所提供的服務數量不多，又或無法得到學員在申請表上簽署，以致培訓機構沒有提交申請。截至二零一二年八月三十一日，在培訓機構提交的 5 779 份 (42%) 申請中，勞工處已完成處理其中 1 561 份，另有 2 127 份正在處理 (即合共 3 688 份)。在這 3 688 份申請中，審計署審查了 97 份，發現以下情況：

- (a) 有 14 份 (14%) 申請逾期提交，延遲的時間介乎一至八個月不等；及
- (b) 勞工處已完成處理 33 份 (34%) 申請，所需時間由 15 至 19 個月不等。在這方面，審計署注意到，對於應在收到申請後多少天內發放款項，勞工處並無釐定服務標準。

審計署的建議

2.24 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 考慮修訂《培訓機構資料手冊》，訂明除非有充分理由支持，否則在限期過後提交的個案管理服務費用申請，概不受理；及
- (b) 改善處理個案管理服務費用申請的效率，並考慮釐定服務標準，訂明應在收到申請後多少天內發放款項。

當局的回應

2.25 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 勞工處會考慮修訂《培訓機構資料手冊》，訂明除非有充分理由支持，否則不會批准逾期提交的個案管理服務費用申請；
- (b) 勞工處會改善處理個案管理服務費用申請的效率，並考慮就有關申請的處理時間釐定服務標準；
- (c) 學員全年均可加入展翅青見計劃。培訓機構會於為期 12 個月的個案管理服務期完結後，提交服務費用申請。因此，培訓機構可以在 2009-10 年度開始後的兩年內就 2009-10 年度的學員所提供的服務提交申請；及
- (d) 兩個計劃（青年職前綜合培訓——展翅計劃與青少年見習就業計劃）於二零零九年九月合併後，導致在處理申請時出現一些混亂。勞工處須重新調整個案管理服務費用的付款制度，並修改電腦系統。勞工處一直設法制訂各種適當的措施，以解決有關問題。處理申請的程序現已回復暢順，勞工處會致力加快處理申請的工作。

提交個案檢討報告

2.26 根據《培訓機構資料手冊》，個案經理須在為期 12 個月的基本服務期完結前四星期內，與每名學員面談，進行個案檢討。其後，個案經理須把個案檢討報告提交勞工處。個案檢討的目的之一，是評核早前制定的培訓及職業計劃有否落實，並協助學員擬訂未來計劃。適時進行檢討，對於協助學員辨識未來的需要，十分重要。

2.27 審計署審查了 2010-11 年度截至二零一二年三月三十一日已完成基本服務期的 4 789 名學員，並注意到：

- (a) 截至二零一二年三月三十一日，3 755 名 (78%) 學員的個案檢討報告尚未提交勞工處；及
- (b) 勞工處已經收到 1 034 名 (22%) 學員的個案檢討報告。在這些學員中，263 人 (25%) 的個案檢討報告在基本服務期完結後逾 90 天才提交。在這 263 名學員中，70 人的報告在基本服務期完結後逾 180 天才提交。

審計署的建議

2.28 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 就培訓機構沒有適時提交所有學員的個案檢討報告一事，確定原因；及
- (b) 採取所需行動，確保培訓機構適時提交所有學員的個案檢討報告。

當局的回應

2.29 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，雖然遲交或沒有提交個案檢討報告不會影響學員是否符合資格，以獲取展翅青見計劃服務，但亦應確定原因，並制定改善措施。

第 3 部分：培訓課程

3.1 本部分探討與展翅青見計劃培訓課程有關的事宜。

3.2 展翅青見計劃學員可報讀由培訓機構提供的三類培訓課程，即核心課程、選修課程(註 5)及特別項目課程，每班學員人數通常為 15 人。課程以全日制或半日制模式運作，內容可包括講課、參觀及實習環節。每名學員在為期 12 個月的基本服務期內，可報讀一個核心課程及最多四個選修課程。

培訓課程的評審

3.3 資歷架構是一個資歷等級制度，旨在把主流教育、職業培訓及持續進修方面的不同資歷，作有條理的排列。各級別的資歷均訂明客觀的標準，讓學員清楚得知課程的定位及水平，從而制訂進修藍圖，終身學習。展翅青見計劃的培訓課程必須經香港學術及職業資歷評審局評審，才可獲資歷架構認可。

3.4 二零零六年二月，勞工處首先為核心課程申請評審展開準備工作，將核心課程的課程結構及評估方法予以劃一，並獲所有培訓機構一致採用。二零零八年十一月，該處就如何更有效推進評審程序，尋求香港學術及職業資歷評審局的專家意見，目標是在二零零九年九月前，完成核心課程的評審工作。

3.5 二零零九年三月，勞工及福利局與勞工處告知立法會人力事務委員會，他們將會分階段為展翅青見計劃的培訓課程申請評審。二零一零年年初，勞工處研究展翅青見計劃未來的發展方向及策略。參考展翅青見計劃自推出後所累積的經驗，勞工處認為，宜把現有的培訓課程修訂為短期基礎介紹課程，讓學員接觸不同行業，藉以擴闊視野。然而，截至二零一二年六月，勞工處尚未就此事作最後決定。

註 5：選修課程包括團隊協作(每個課程 80 小時)、電腦應用(每個課程 48 至 80 小時)及職業技能(每個課程 100 至 180 小時)。

審計署的建議

3.6 審計署建議勞工處處長應在切實可行的情況下，盡快完成檢討是否適宜把展翅青見計劃下的培訓課程納入資歷架構的評審範圍，並向立法會人力事務委員會匯報檢討結果。

當局的回應

3.7 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，勞工處會在切實可行的情況下，盡快完成檢討，並向立法會人力事務委員會匯報。

培訓課程的視察

3.8 勞工處進行培訓課程視察，以監察培訓課程的質素。根據勞工處的指引，每次視察須最少委派兩名人員進行，確保評核客觀。在視察選定課程時，視察人員須：

- (a) 查看記錄 (例如學員出席記錄) 和查核核准課程計劃書的資料，例如導師資歷 (見第 3.17 段) 和導師與學員比例；及
- (b) 觀察培訓地點的環境、提供的培訓器材和設施，以及課堂情況和氣氛。

3.9 勞工處制定了表現指標，在每個計劃年度應視察 8% 的課程 (註 6)。每個計劃年度開始時，勞工處會選定視察的課程，並會優先視察需要特別留意的課程，例如：

- (a) 在計劃年度新開辦的課程；
- (b) 在沒有視察過的培訓地點舉辦的課程；
- (c) 在之前的調查中，懷疑沒有遵循展翅青見計劃規例的課程；及
- (d) 在上一個計劃年度中，課程評核調查服務表現較差的課程。

此外，勞工處還視察曾接獲投訴的課程。

3.10 在 2009-10、2010-11 及 2011-12 年度 (截至二零一二年三月三十一日)，勞工處分別進行了 89、82 及 72 次視察 (合共 243 次)。

每次視察只涵蓋一個課程

3.11 審計署注意到，儘管在同一培訓地點有多個培訓課程正在進行，但每次培訓課程視察只會審查一個培訓課程。鑑於進行一次視察涉及多個步驟 (見第 3.8 段)，審計署認為，每次課程視察如能涵蓋多於一個課程，勞工處的效率應可改善。舉例說，在同一培訓地點進行的兩個或三個課程，可納入同一次視察。就此，審計署注意到，每次工作場所視察 (見第 4.21 段) 可涵蓋多於一名在同一場所工作的學員。

註 6： 就此，在不同培訓地點舉辦但內容相同的課程 (例如核心課程)，會被視為不同的課程。

培訓課程

揀選視察對象

3.12 勞工處揀選培訓課程進行視察時，不會理會這些課程是由哪些培訓機構舉辦。結果，部分培訓機構接受視察的次數，可能較其他機構頻密。在二零零九年九月至二零一二年三月期間，共有 63 個培訓機構曾經舉辦培訓課程。審計署分析了這些機構接受課程視察的次數分布情況，發現勞工處對每個培訓機構進行課程視察的次數並不相同，介乎 0 至 22 次不等（見表二）。

表二

勞工處對培訓機構進行課程視察的次數
(二零零九年九月至二零一二年三月)

課程視察次數	涉及的培訓機構數目
0	10 (16%)
1 至 5	39 (62%)
6 至 10	9 (14%)
11 至 15	2 (3%)
16 至 22	3 (5%)
總計	63 (100%)

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

視察的涵蓋範圍

3.13 除進行培訓課程視察外，勞工處在每個計劃年度都會從提供個案管理服務及培訓課程的培訓機構中，揀選 10% 進行視察，以審查所提供的個案管理服務質素。選取的培訓機構，有在學員意見調查中結果欠佳的，也有曾遭投訴的。視察期間，視察人員會與個案經理會面，審閱個案檔案，以及檢視培訓機構如何監察個案進度及服務質素。

3.14 審計署認為，勞工處可探討在視察培訓機構時，同時涵蓋個案管理服務及培訓課程，會否更具效率。審計署亦認為，勞工處揀選培訓機構進行視察時，須採取以風險與表現為本的方針。

審計署的建議

3.15 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 考慮每次到訪一個培訓地點時，視察多於一個培訓課程的可行性；
- (b) 檢討揀選培訓課程視察對象的方法；
- (c) 在揀選培訓機構進行視察時，採取以風險與表現為本的方針。這些視察同時涵蓋個案管理服務及培訓課程；及
- (d) 在下次採購工作揀選培訓機構時，考慮視察的結果。

當局的回應

3.16 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 勞工處會考慮每次到訪一個培訓地點時，盡可能視察多於一個培訓課程的可行性；
- (b) 勞工處會檢討揀選培訓課程視察對象的方法；
- (c) 勞工處會採取以風險與表現為本的方針，揀選培訓機構進行視察，並在適當的情況下，同時涵蓋所提供的個案管理服務及培訓課程；及
- (d) 在下次採購工作揀選培訓機構時，會考慮視察期間所發現的嚴重不符規定情況。

培訓課程

導師資歷

3.17 培訓課程的導師受聘於培訓機構。大部分負責核心課程的導師同時是個案經理。就課程質素而言，導師的資歷十分重要。培訓機構向勞工處申請批准開辦課程時，須在培訓課程計劃書內填報導師資歷的資料。

3.18 雖然勞工處認為，由不具核准課程計劃書所述資歷的導師教授培訓課程，是嚴重違反規定，但沒有文件顯示勞工處曾核實他們的資歷。此外，培訓機構也無須提交任何有關導師資歷的佐證文件。二零一二年六月，審計署陪同視察人員進行了三次視察。審計署察覺，視察人員曾口頭詢問三個選定課程的導師的資歷，並核對核准課程計劃書的資料。不過，視察人員沒有要求對方出示或檢視任何佐證文件。

審計署的建議

3.19 審計署建議勞工處處長，在視察培訓課程時，應根據核准課程計劃書所載的資料，核對導師的資歷。

當局的回應

3.20 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，目前每當視察人員通過口頭查詢發現導師的資歷有出入時，會要求有關方面提交佐證文件。

第 4 部分：工作實習及在職培訓

4.1 本部分探討有關展翅青見計劃下工作實習及在職培訓的事宜。

4.2 展翅青見計劃鼓勵學員參與工作實習及在職培訓，以豐富他們的工作技能及經驗，從而提升他們的就業能力(註 7)。為監察實習及培訓的質素，勞工處會在學員實習和接受培訓期間，到工作場所視察。

4.3 所有由僱主提供的實習空缺及培訓空缺，均經勞工處審核，以確保符合展翅青見計劃的規定。經核准的空缺會上載勞工處網站。審計署審查有關工作實習及在職培訓的提供情況，發現有可予改善之處。

參與率

4.4 展翅青見計劃的目標之一，是豐富學員的工作經驗，從而提升他們的就業能力。工作實習及在職培訓是計劃的重要元素，有助學員培養積極的工作態度、建立良好的工作習慣、掌握工作知識和人際技巧，以及了解自己的能力和潛質。2010–11 年度，共有 1 800 個工作實習空缺和 11 214 個在職培訓空缺。

4.5 參與率是學員參與工作實習或在職培訓的比率。審計署計算在 2005–06 至 2011–12 年度(截至二零一二年三月三十一日)期間的參與率，發現參與的學員少於一半。在鼓勵更多學員參與工作實習及在職培訓方面，有可改善的空間(見表三)。

註 7： 青年職前綜合培訓——展翅計劃與青少年見習就業計劃於二零零九年合併前，工作實習及在職培訓分別是該兩項計劃的組成部分。

表三

工作實習或在職培訓的學員參與率
(2005-06 至 2011-12 年度)

計劃年度	學員人數	參與學員人數	參與率
2005-06	19 382	7 572	39%
2006-07	17 062	6 143	36%
2007-08	13 314	4 935	37%
2008-09	13 755	4 463	32%
2009-10	15 543	5 205	33%
2010-11	11 921	4 471	38%
2011-12 (截至 2012 年 3 月 31 日)	5 213	2 368	45%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

審計署的建議

4.6 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 確定少於一半學員參與工作實習或在職培訓的原因；及
- (b) 採取行動，鼓勵更多學員參與工作實習及在職培訓。

當局的回應

4.7 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 多年來，勞工處一直採取各項措施，從不同僱主搜羅更多適合的在職培訓空缺，並推出更多度身訂造培訓暨就業項目，以推動學員參與工作實習及在職培訓；
- (b) 勞工處一直努力不懈，鼓勵更多學員參與工作實習及在職培訓，這點從參與率由 2008-09 年度的 32%，穩步上升至 2011-12 年度 (截至二零一二年三月三十一日) 的 45%，可見一斑；及
- (c) 勞工處會探討可行方法，進一步提高參與率。

學員意見調查

4.8 勞工處每季都會向在上一季完成工作實習的所有學員進行學員意見調查，要求學員就下述各項發表意見：

- (a) 被指派的工作是否與職責說明所述工作相符；
- (b) 僱主及個案經理提供的支援或協助是否足夠；
- (c) 培訓課程與工作是否相關；及
- (d) 工作實習對於獲取工作知識、學習人際技巧及建立自信，是否有用。

4.9 學員意見調查有助勞工處蒐集學員的意見，並找出展翅青見計劃服務可予改善之處。然而，勞工處並沒有就在職培訓進行學員意見調查。

審計署的建議

4.10 審計署建議勞工處處長應就在職培訓進行學員意見調查，蒐集學員對在職培訓的意見，以期加以改善。

當局的回應

4.11 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，勞工處會考慮就在職培訓進行學員意見調查，有關調查會類似工作實習的學員意見調查，並以此為藍本。

僱主意見調查

4.12 勞工處每季都會向所有在上一季完成工作實習或在職培訓學員的僱主進行僱主意見調查。意見調查所涵蓋的範疇包括：

- (a) 學員的表現；
- (b) 學員完成實習或培訓後，有否獲僱主聘用；及
- (c) 提供實習或培訓空缺有何得益。

4.13 審計署注意到，勞工處只蒐集僱主對所有學員整體表現的意見，而並非對個別學員表現的意見。審計署認為，僱主對個別學員有何看法十分重要，既有助有關學員改善表現，亦有助勞工處評核和改善培訓服務。有關意見對於個案經理就有關學員採取的跟進行動，亦十分有用。

審計署的建議

4.14 審計署建議勞工處處長應考慮在僱主意見調查中，加入針對個別學員表現的問題。

當局的回應

4.15 勞工處處長同意審計署的建議。

學員發展調查

4.16 學員完成為期 12 個月的基本個案管理服務期數個月之後，勞工處會向其中 10% 學員蒐集關於他們是否正在就業的資料。勞工處會根據蒐集得來的資料，計算正在就業學員的百分比。2009-10 及 2010-11 年度學員的就業百分比分別為 71% 及 76%。

4.17 審計署審查了 2009-10 及 2010-11 年度各 50 名按勞工處的計算視為正在就業學員的記錄。審計署發現，2009-10 年度的學員中有 3 名 (6%) 正在參與在職培訓，而 2010-11 年度的學員中，則有 8 名 (16%) 正在參與在職培訓。

4.18 此外，審計署發現，勞工處只向每名選定學員蒐集就業資料一次，但之後便沒有再跟進他們的就業情況。因此，勞工處沒有學員是否持續就業的資料。勞工處在考慮是否需要就展翅青見計劃作出任何調整時，該等資料十分有用。

審計署的建議

4.19 審計署建議勞工處處長應跟進部分或全部學員的就業情況，跟進期為學員完成為期 12 個月的基本個案管理服務期及在職培訓後一段較長的時間。

當局的回應

4.20 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 勞工處現時每年進行兩次學員發展調查，以跟進學員的就業情況；
及
- (b) 勞工處會檢討現時調查的模式，以期落實審計署的建議。

工作場所的視察

4.21 勞工處對參與工作實習或在職培訓的學員進行工作場所視察，目的是確保學員確實參與實習或培訓，並且符合展翅青見計劃的規定。2010-11 年度，勞工處進行了 321 次視察，包括 20 次工作實習視察及 301 次在職培訓視察。

兩類視察採取不同做法

4.22 審計署發現，勞工處就工作實習視察及在職培訓視察，採取不同做法：

- (a) **表現指標** 勞工處定下指標：就工作實習視察而言，涵蓋 10% 的僱主；就在職培訓視察而言，涵蓋 10% 的學員。沒有文件顯示為何兩類視察所定的指標會有所不同；及
- (b) **蒐集資料** 進行工作實習視察期間，視察人員須與僱主委派給學員的指導員會面，詢問指導員對學員表現的評語，並蒐集學員認為實習是否有用等意見。沒有文件顯示在進行在職培訓視察期間曾蒐集這些資料。

視察隊

4.23 審計署注意到，每次工作實習視察均由一名人員進行，而每次在職培訓視察則由兩名人員一起進行。基於在職培訓視察所需的查核工作的性質及範圍(即與學員會面，以蒐集就業事宜的資料)，審計署認為，進行該類視察的視察隊人數或可減少。如每次在職培訓視察只派遣一名人員進行，則另一名人員可再調派執行其他具效益的工作。

保障學員的權益

4.24 根據《僱員補償條例》(第 282 章)及《強制性公積金計劃條例》(第 485 章)，僱主必須為僱員投購工傷補償保險及支付強制性公積金供款。就在職培訓而言，僱主與學員之間存在僱傭關係。審計署注意到，勞工處的視察人員與學員會晤時，會向他們蒐集有關僱用條款及條件的資料。在 2010-11 年度進行的視察當中，勞工處從 39 名學員中發現，他們的僱主並沒有支付強制性公積金供款。審計署從該 39 個個案中，審查了 14 個個案，發現視察人員曾敦促 14 名

僱主支付有關供款。不過，就兩名僱主而言，並沒有文件顯示勞工處已採取進一步的跟進行動，以確保該兩名僱主最終已支付有關供款。

為在職培訓視察進行揀選

4.25 2010–11 年度，勞工處進行了 301 次在職培訓視察。由於為視察進行揀選時重點放在學員身上(見第 4.22(a) 段)，審計署注意到在 258 名獲視察的僱主當中，有 26 名(10%) 曾接受過兩次視察，另有一名更獲視察三次，而所有視察均沒有發現不妥當的情況。另一方面，審計署發現，有 1 317 名僱主從沒有接受過視察。此外，亦沒有文件顯示勞工處在揀選僱主進行視察時，已考慮下列風險因素：

- (a) 有關的僱主是否首次參與展翅青見計劃；
- (b) 先前進行的視察是否有發現任何不妥當的情況；及
- (c) 有關的僱主是否曾遭投訴。

審計署的建議

4.26 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 檢討工作實習視察及在職培訓視察採取不同做法的理據，如有需要，應作出修訂，務求做法劃一；
- (b) 考慮每次調派一名視察人員進行在職培訓視察的做法是否可行，以期提高視察效率；
- (c) 在進行工作場所視察期間，如發現不遵從規定的個案，則採取跟進行動，以確保僱主採取所需的補救行動；及
- (d) 揀選僱主進行在職培訓視察時，考慮下列風險因素：
 - (i) 有關的僱主是否首次參與展翅青見計劃；
 - (ii) 先前進行的視察是否有發現任何不妥當的情況；及
 - (iii) 有關的僱主是否曾遭投訴。

當局的回應

4.27 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 在切實可行的情況下，會盡量把工作實習視察及在職培訓視察所採取的不同做法劃一；
- (b) 勞工處會考慮每次調派一名視察人員進行在職培訓視察的做法是否可行；
- (c) 因應在進行工作場所視察期間所發現的不遵從規定個案，勞工處會繼續確保有關的僱主採取所需的補救行動；及
- (d) 在揀選僱主進行在職培訓視察時，勞工處會考慮審計署所提出的風險因素。

第 5 部分：採購服務

5.1 本部分探討有關展翅青見計劃採購服務的事宜。

採購個案管理服務及培訓服務

5.2 勞工處每年都會就個案管理服務及培訓服務(即培訓課程)進行一次採購。該處會邀請培訓機構就下個計劃年度提供的服務提交計劃書。收到計劃書後，勞工處會使用兩套評分制度評估建議，一套用以評估個案管理服務，另一套則用以評估培訓課程。評分制度包括價格因素和非價格因素(包括培訓機構過去的服務表現、與僱主的聯繫，以及為青年人提供培訓及就業支援服務的經驗)。勞工處就 2011-12 年度提供的服務而進行的採購工作涉及的預算總額為 1.61 億元。

採購程序不符合政府規例

5.3 政府的《物料供應及採購規例》(《規例》)在投標委員會、招標公告、招標文件、招標規格等方面，均訂明詳細的採購程序，供部門在購買超逾財政限額 143 萬元的服務時，予以依循。財政限額指從一次採購中取得的同類服務的總值。管制人員須確保負責採購事宜的人員嚴格遵守這限額，並確保他們不會藉着分期進行採購，或藉着縮短一般合約期，來規避這限額。

5.4 二零一一年八月，審計署在審查勞工處展翅青見計劃下各項服務的採購程序時，注意到雖然每次採購工作涉及的服務款額均超逾財政限額的 143 萬元，但勞工處卻沒有依循《規例》訂明的採購程序。為此，審計署建議勞工處應與財經事務及庫務局磋商，檢討有關向培訓機構採購服務的現行程序，並採取所需措施，以確保符合《規例》的規定。

5.5 因應審計署的建議，勞工處在與財經事務及庫務局磋商下，於二零一一年十月着手檢討勞工處的採購程序。勞工處於二零一二年三月告知財經事務及庫務局：

- (a) 作為更長遠的安排，該處會依循《規例》的規定；及
- (b) 因牽涉繁複的情況及需時處理下列問題，該處將不能就 2012-13 年度提供的服務採用新的採購安排：

- (i) 每個計劃年度的整體採購工作涉及的服務總額將會超過 1 億元，因此須經中央投標委員會審查和批准標書；及
- (ii) 由於採購安排將會大幅修改，因此須徵詢培訓機構的意見。

鑑於有需要確保展翅青見計劃不會中斷，勞工處為權宜計，建議就 2012-13 年度提供的服務繼續採用現行的採購程序。財經事務及庫務局備悉需要確保展翅青見計劃持續進行，因此告知勞工處該局對採用現行程序作為臨時措施，並無異議。

5.6 二零一二年三月，勞工處成立工作小組（由一名高級勞工事務主任領導），就新的採購安排進行所需的籌備工作。該處亦訂下時間表，務求由 2013-14 年度開始提供的服務採用規定的採購安排。

5.7 審計署於二零一一年指出，現行的採購程序不符合《規例》的規定（見第 5.4 段）。勞工處適時採取行動修訂採購程序，至為重要，因為任何延誤可能會進一步推遲實行新的安排。

合約期

5.8 《規例》訂明，部門應考慮批出長期合約，讓準供應商有更大興趣，並促使他們可以提出更具競爭力的出價。不過，審計署注意到，勞工處每年只為一個計劃年度進行個案管理服務及培訓服務的採購工作。

審計署的建議

- 5.9 審計署建議勞工處處長應：
- (a) 密切監察修訂採購程序的進展，確保可適時採用新的採購安排；
 - (b) 下次採購時，在評核培訓機構的服務表現方面，考慮過往定期審查（見第 2.20(g) 段）及培訓機構視察（見第 3.15(d) 段）的結果；及
 - (c) 採購個案管理服務及培訓服務時，考慮將年期訂為長於一個計劃年度。

當局的回應

5.10 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，勞工處會密切監察修訂採購程序的進展，務求就 2013-14 及以後年度提供的服務均採用新的採購安排。

第 6 部分：青年就業起點

6.1 本部分探討有關青年就業起點的事宜。

6.2 二零零六年十月，政府宣布勞工處將會設立兩所資源中心，為 15 至 29 歲青年人提供就業及自僱輔導和支援服務。位於旺角的九龍資源中心(總樓面面積 330 平方米)在二零零七年十二月設立，而位於葵芳的新界資源中心(總樓面面積 480 平方米)則於二零零八年三月設立。

6.3 每所資源中心提供的設施包括：

- (a) **電腦網絡區** 電腦網絡區屬開放式，設有各種設施，如電腦、傳真機、影印機、打印機及上網服務等(見照片一)；
- (b) **多用途活動室** 多用途活動室是舉辦培訓課程、研討會及講座的場地(見照片二)；
- (c) **輔導室** 資源中心為所有會員提供輔導服務，會員可安排在輔導室與輔導員會面(見照片三)；
- (d) **商務工作間** 商務工作間設有電腦、掃瞄器、傳真機及電話等設備；
- (e) **商務會議室** 商務會議室設有投影機及互動展板等作簡介用途的器材。會員可使用商務會議室接見客戶，以及與生意伙伴洽談業務；及
- (f) **專業設計區** 會員可利用專業設計區所提供的專業設計裝置及軟件，進行設計工作，亦可使用專業打印機，為客戶擬備製成品樣本。

照片一

九龍資源中心的電腦網絡區



資料來源：審計署在二零一二年五月拍攝的照片

照片二

九龍資源中心的多用途活動室



資料來源：審計署在二零一二年五月拍攝的照片

照片三

新界資源中心的輔導室



資料來源：審計署在二零一二年七月拍攝的照片

6.4 資源中心的會籍有效期為 12 個月。會籍屆滿時，只要會員仍然符合資格，可自動續會一年。截至二零一二年三月三十一日，資源中心共有約 61 000 名會員。

資源中心的開放時間

6.5 資源中心逢星期一至六(公眾假期除外)上午十時至下午七時開放。部分課程於下午七時後在資源中心舉行。此外，亦可於下午七時後為會員安排專業顧問諮詢服務，但其他服務及設施則不會於下午七時後向會員提供。

6.6 勞工處於二零零六年十月就該兩所資源中心向政府產業署提交新設施要求時，表示資源中心不能設於政府樓宇內。勞工處表示，該處打算以較具彈性的辦公時間營運資源中心，以配合青年人的生活方式。舉例說，資源中心或會在下午七時後繼續營運，讓須在日間工作的青年人也得以接受培訓，又或與輔導員會面。

6.7 二零零七年三月，勞工及福利局致函政府產業署，闡述屬意以朗豪坊而非工業貿易署大樓作為九龍資源中心選址的理據。該局指出，由於資源中心的日常開放時間會直到晚上，例如在星期一至六(有時是假日)會開放至晚上九時，讓青年人在下課或下班後可以參加講座、工作坊及培訓，所以工業貿易署大樓並不合適。該局預期，大批青年人會在正常辦公時間以外及假期前往資源中心。

6.8 二零零七年四月，勞工處進行調查，蒐集 300 名青年就業服務使用者對資源中心的意見。調查結果顯示 55% 受訪者會在下午六時至九時的時段使用資源中心的服務及設施(見表四)。

表四

受訪者會使用資源中心
服務及設施的時段
(二零零七年四月)

	時段			
	上午 9 時至 中午 12 時	中午 12 時至 下午 3 時	下午 3 時至 6 時	下午 6 時至 9 時
受訪者 百分比	20%	38%	52%	55%

資料來源：勞工處的記錄

附註：百分比總和超出 100%，因為一名受訪者可能不只在一個時段使用有關服務及設施。

6.9 二零零七年六月，勞工及福利局批准勞工處把資源中心開放時間訂為上午十時至下午七時的建議。審計署查閱勞工處的記錄，注意到勞工處放棄了中心營運時間為上午九時至下午九時的方案，因為這方案會令每所資源中心的營運成本超出 130 萬元。該數額為《規例》當時訂明的財政限額。部門採購超逾該限額的服務時，均須按照《規例》採用招標程序進行。

6.10 審計署分析了資源中心在二零一二年三月五至十七日及七月九至二十一日期間不同時段的使用模式。分析顯示，在上午十時至下午一時時段前往資源中心的會員人數，較其他時段少(見表五)。審計署認為，勞工處須檢討資源中心的開放時間，如果因資源問題令延長資源中心開放時間至下午七時之後並不可行，勞工處可考慮把開放時間延後，即早上遲開數小時，晚上亦延遲數小時才關閉。

表五

不同時段的使用者百分比
(二零一二年三月五至十七日及七月九至二十一日)

資源中心	時期	時段		
		上午 10 時至 下午 1 時	下午 1 時至 4 時	下午 4 時至 7 時
九龍	2012 年 3 月 5 至 17 日	16%	32%	52%
	2012 年 7 月 9 至 21 日	19%	32%	49%
新界	2012 年 3 月 5 至 17 日	18%	35%	47%
	2012 年 7 月 9 至 21 日	36%	33%	31%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

6.11 審計署認為，資源中心的開放時間(星期一至六上午十時至下午七時)，未必最能切合會員的需要。就這方面來說，審計署注意到，康樂及文化事務署轄下各主要及分區公共圖書館的開放時間(一星期開放七天，星期一至六開放至下午八時，星期日及大部分公眾假期開放至下午五時)，更切合使用者的需要。

審計署的建議

6.12 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 檢討資源中心的開放時間，以確定有關時間是否最能切合青年服務對象的需要；及
- (b) 因應檢討結果，考慮修訂資源中心的開放時間，以便更切合青年服務對象的需要。

當局的回應

6.13 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：

- (a) 檢討資源中心的開放時間，有助確定有關時間是否最能切合青年服務對象的需要；及
- (b) 勞工處會進行檢討，並會評估應否調整資源中心的開放時間。

服務表現標準

6.14 根據勞工處與營辦者所簽訂的營運合約，除非營辦者達到合約所載的服務表現標準，否則不會獲支付 10% 的營運費。

出席率

6.15 根據勞工處與營辦者所簽訂的營運合約，每所資源中心在每季舉辦的培訓活動，平均出席率不得少於 85%。根據營辦者向勞工處呈報的資料，在二零一一年七月至二零一二年六月期間的四個季度，各資源中心的平均出席率均非常高(見表六)。

表六

資源中心培訓活動的平均出席率
(二零一一年七月至二零一二年六月)

資源中心	平均出席率			
	2011 年 7 至 9 月	2011 年 10 至 12 月	2012 年 1 至 3 月	2012 年 4 至 6 月
九龍	128%	113%	102%	114%
新界	131%	137%	133%	161%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

6.16 審計署注意到，營運合約並無訂明出席率的計算方法。營辦者計算出席率的方法，是把出席人數除以目標報讀人數。審計署發現，如果目標報讀人數訂於不合理地低的水平，得出的出席率便會很高。審計署審查資源中心截至二零一二年三月三十一日一季內所舉辦的全部 89 項培訓活動，發現 54 項 (61%) 活動的出席率高於 100%，介乎 103% 至 285% 不等。

6.17 沒有文件顯示勞工處：

- (a) 曾監察營辦者用於計算出席率的目標報讀人數是否合理；或
- (b) 曾考慮調高目標出席率。

服務的使用情況

6.18 勞工處招標承投資源中心的營運合約時，就每所資源中心訂明服務表現標準，其中一項是“吸引 36 000 名會員出席和使用服務”。然而，勞工處及成功取得營運合約的營辦者把這項標準詮釋為“吸引會員出席和使用服務達 36 000 次”。二零一一年，有 28 989 名會員使用九龍資源中心的服務達 37 582 次，而使用新界資源中心的服務達 36 554 次。勞工處於下次進行採購工作時，須就這項服務表現標準釐清“36 000 名會員”的意思。

審計署的建議

6.19 審計署建議勞工處處長應：

- (a) 檢討營辦者計算出席率的方法是否合理；
- (b) 因應檢討結果，視乎需要修訂出席率的計算方法；當中須考慮培訓地點可容納的人數和實際報讀人數等因素；及
- (c) 在下次進行採購工作時，釐清每所資源中心的服務表現標準，以便更準確反映勞工處的原意，即每年吸引會員使用資源中心的服務達“36 000 次”。

當局的回應

6.20 勞工處處長同意審計署的建議。他表示，勞工處會檢討出席率的計算方法，並會因應檢討結果作出所需調整。

第 7 部分：未來路向

7.1 本部分就如何改善青年就業服務，闡述未來路向。

未來路向

7.2 展翅青見計劃及資源中心，是勞工處青年就業服務的兩個組成部分。有關服務由勞工處、提供展翅青見計劃服務的培訓機構及資源中心營辦者三方合力提供。為確保青少年獲得優質的就業服務，勞工處必須密切監察培訓機構及資源中心營辦者所提供的服務。除加強監察培訓機構及營辦者外，勞工處亦可透過改善該處在展翅青見計劃及資源中心方面的行政工作的效率及成效，提高青年就業服務的質素。

審計署的建議

- 7.3 審計署建議勞工處處長應考慮本報告書所載的審計署意見和建議，以：
- (a) 加強監察培訓機構提供的展翅青見計劃服務和營辦者提供的資源中心服務；及
 - (b) 改善勞工處在展翅青見計劃及資源中心方面的行政工作。

當局的回應

- 7.4 勞工處處長同意審計署的建議。他表示：
- (a) 勞工處會為展翅青見計劃服務訂立符合政府招標規定的新採購程序；
 - (b) 勞工處會加強監察培訓機構所提供的展翅青見計劃服務和營辦者提供的資源中心服務；
 - (c) 勞工處會致力改善在展翅青見計劃及資源中心方面的行政工作；及
 - (d) 鑑於審計署建議的部分措施對人手需求有重大影響，勞工處須考慮如何能以現有人手，最有效地落實有關建議。如有充分理由，會尋求額外資源。

個案經理提供的支援及協助
(二零一二年六月三十日)

服務範疇	所需支援及協助 (註 1)	相關 學員 人數	沒有證據顯示 已向學員提供 有關服務 (註 2)	
			人數	百分比
前期評估	會見或致電學員：(a) 協助學員了解其職業需要及路向；及 (b) 了解學員的興趣、能力及期望。	30	1	3.3%
課程支援	(a) 提醒學員修讀核心課程，並在修讀期間作出跟進。	8 (註 3)	2	25.0%
	(b) 就揀選合適的選修課程，與學員討論，並作出建議。	29	11	37.9%
	(c) 在修讀選修課程期間作出跟進。	14	3	21.4%
職前輔助	(a) 協助學員撰寫履歷表。	28	14	50.0%
	(b) 為學員訂立求職計劃。	28	11	39.3%
	(c) 與學員進行模擬面試，並評核其面試技巧。	28	18	64.3%
就業輔導	(a) 協助學員物色合適的工作實習、在職培訓及其他工作職位空缺。	28	16	57.1%
	(b) 在學員參加面試前，與學員進行特別為有關職位而設計的模擬面試。	25	14	56.0%
	(c) 協助獲聘學員準備上班。	26	18	69.2%
	(d) 陪同學員出席招聘講座或到訪招聘中心。	28	23	82.1%

附錄 A
(續)
(參閱第 2.17 段)

服務範疇	所需支援及協助 (註 1)	相關 學員 人數	沒有證據顯示 已向學員提供 有關服務 (註 2)	
			人數	百分比
工作實習 及在職培 訓支援	(a) 於工作實習或在職培訓開始後七 個工作天內聯絡學員。	14	4	28.6%
	(b) 如學員參與在職培訓，最少每兩 個月聯絡學員一次。	14	6	42.9%
	(c) 如學員參與在職培訓，最少每三 個月聯絡僱主一次。	14	14	100.0%
	(d) 與學員總結在職培訓的經驗。	14	11	78.6%
個案檢討	在為期 12 個月的基本服務期屆滿前四 星期內，與學員會面，進行個案檢討， 並決定是否需要提供延伸個案管理服 務。	29	12	41.4%

資料來源：審計署對勞工處記錄的分析

註 1：在審閱的 30 個個案檔案中，並非全部有關學員在所有服務範疇都需要支援及協助。舉例說，部分學員沒有參與在職培訓，而無須獲取有關的支援及協助。

註 2：就個案經理雖嘗試但無法聯絡學員的個案而言，有關的個案經理視作已提供有關服務。

註 3：除年齡介乎 15 至 19 歲從未參加展翅青見計劃的學員外，其他學員無須修讀核心課程。