

## 第 4 章

財經事務及庫務局  
政府產業署

政府產業署對一般用途聯用辦公大樓  
和聯用設施的管理

香港審計署  
二零二二年十月二十七日

這項審查工作是根據政府帳目委員會主席在 1998 年 2 月 11 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。

《審計署署長第七十九號報告書》  
共有 8 章，全部載於審計署網站  
(網址：<https://www.aud.gov.hk>)。



審計署網站

香港  
金鐘道 66 號  
金鐘道政府合署  
高座 6 樓  
審計署

電話：(852) 2867 3423  
傳真：(852) 2824 2087  
電郵：[enquiry@aud.gov.hk](mailto:enquiry@aud.gov.hk)

# 政府產業署對一般用途聯用辦公大樓 和聯用設施的管理

## 目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.14
審查工作	1.15
鳴謝	1.16
第 2 部分：對物業管理服務承辦商的監察	2.1 – 2.2
物業管理服務合約的管理	2.3 – 2.11
審計署的建議	2.12
政府的回應	2.13
客戶滿意程度調查	2.14 – 2.18
審計署的建議	2.19
政府的回應	2.20
服務表現匯報	2.21 – 2.24
審計署的建議	2.25
政府的回應	2.26
第 3 部分：一般用途聯用辦公大樓物業的租賃	3.1 – 3.2
遵守租約條件	3.3 – 3.9
審計署的建議	3.10
政府的回應	3.11
一般用途聯用辦公大樓處所在關愛社會的 租務安排下的租賃	3.12 – 3.14
審計署的建議	3.15
政府的回應	3.16

	段數
<b>第 4 部分：邊境管制站聯用設施的管理</b>	4.1 – 4.2
政府產業署的物業管理新措施	4.3 – 4.14
審計署的建議	4.15
政府的回應	4.16
附錄	頁數
A：多用戶專門用途／部門專用樓宇的採購和管理	50
B：由政府產業署管理的一般用途聯用辦公大樓 (2020 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日)	51 – 53
C：政府產業署：組織圖 (摘錄) (2022 年 3 月 31 日)	54

# 政府產業署對一般用途聯用辦公大樓 和聯用設施的管理

## 摘要

1. 政府產業署(產業署)監管政府物業，並就相關事宜向財經事務及庫務局提供意見。產業署的主要目標包括以有效率和具成本效益的方法管理該署轄下的政府物業。根據《政府產業管理及有關事務規例》，一般用途聯用辦公大樓(聯用大樓)日常的物業管理由產業署負責。2020年1月，產業署接手港珠澳大橋香港口岸的管理職責，並按照管理、運作及保養合約，監察承辦商的表現。產業署也負責位於這些處所內已承租物業的租務管理工作。審計署最近就產業署管理聯用大樓和聯用設施的工作展開審查，以期找出可予改善之處。

### 對物業管理服務承辦商的監察

2. 產業署以6份合約把聯用大樓的物業管理服務外判予3名私人服務承辦商。該等承辦商須為46幢聯用大樓提供物業管理服務，合約期為4年，由2020年4月1日至2024年3月31日，合約總金額為7.146億元。上述合約由產業署物業管理部轄下的合約管理組負責管理(第2.2段)。

3. **需要檢討服務收費調整機制** 產業署採用以成效為本的合約管理模式監察物業管理服務承辦商的表現。署方為此採用一套服務收費調整機制，用以監察承辦商的表現是否達到標準。在物業管理服務合約內訂明的20個服務項目中，產業署把其中10個納入服務收費調整機制。如承辦商在任何一個月內未能達到所規定的服務表現水平，其服務收費會被扣減。未被納入機制的其餘10個服務項目包括園景美化和樹木管理、廢物處置等。在2019和2021年，產業署曾接獲有關園景美化的投訴並證明屬實。產業署需要考慮把其餘服務項目納入服務收費調整機制(第2.3及2.4段)。

4. **實地視察和在辦公時間過後進行突擊檢查的次數不符合產業署指引的規定** 產業署在整段合約期內以突擊方式在聯用大樓進行視察和檢查，以監察承辦商的表現，並核實該等承辦商有否履行合約責任。審計署審查了2019至2021年期間進行的實地視察和在辦公時間過後進行突擊檢查的記錄，留意到在2019、2020和

## 摘要

---

2021年：(a)分別有2幢、23幢和1幢聯用大樓的實地視察次數未達到所規定的次數；及(b)分別有10幢、13幢和13幢聯用大樓在辦公時間過後進行突擊檢查的次數未達到所規定的次數(第2.5及2.6段)。

5. **實地視察的規劃和巡視報告的記錄工作可予改善** 審計署審查了產業署在2020和2021年對15幢聯用大樓(包括8幢大型聯用大樓、5幢小型聯用大樓和2幢位處偏遠的聯用大樓)進行視察的巡視報告，發現：(a)有9幢聯用大樓(60%)的巡視報告列明每次實地視察已巡視的樓層／範圍，當中6幢在2020和2021年進行的實地視察並沒有涵蓋部分樓層／範圍；(b)有4幢聯用大樓(27%)的巡視報告並沒有列明已視察的樓層／範圍，只列出發現有不符規定之處的樓層／範圍；及(c)有2幢聯用大樓(13%)並非所有巡視報告均記錄已視察的樓層／範圍。審計署在2022年1至7月期間視察了8幢大型聯用大樓，發現其中2幢(即金鐘道政府合署和北角政府合署)有不符規定及欠妥之處。雖然產業署的實地視察集中於聯用大樓的重要或主要樓層／設施和需要特別注意的地方，但審計署留意到產業署並沒有清晰指引說明如何就各類聯用大樓揀選須視察的範圍(第2.7至2.9段)。

6. **客戶滿意程度調查有可予改善之處** 產業署每年進行兩次客戶滿意程度調查，以評核承辦商的表現。就每次調查，產業署均向聯用大樓各用戶部門發出共逾6 000份紙本問卷，由受訪者以人手填寫評分。產業署收回填妥的問卷後，需要由職員以人手輸入數據進行分析。在2019年4月至2021年10月期間，就6份物業管理服務合約進行的客戶滿意程度調查的整體回應率介乎28%至37%不等。審計署進一步分析個別聯用大樓在2020年10月、2021年4月和2021年10月的客戶滿意程度調查的回應率，留意到在43幢聯用大樓中，有9幢(21%)的回應率持續低於30%(第2.14及2.15段)。

7. **需要善用客戶滿意程度調查的結果** 審計署留意到，於2021年4和10月進行的客戶滿意程度調查顯示，就6份合約而言，受訪者對每一份合約的平均滿意程度，分別介乎96%至99%和97%至99%不等。然而，在保持辦公室廁所清潔的平均滿意程度方面，港島二區的合約所得評分持續低於90%。審計署的分析發現，合約涵蓋的7幢聯用大樓當中，在保持辦公室廁所清潔方面，有5幢的滿意程度在2021年4和10月均低於90%，分別介乎60%至84%和72%至89%不等(第2.18段)。

### 一般用途聯用辦公大樓物業的租賃

8. 產業署在 2019 年起就轄下出租的合適政府物業推出“關愛社會的租務安排”，以便利非政府機構和社會企業（社企）提供社會服務。截至 2022 年 6 月，產業署管理合共 46 份租約，涉及 22 幢聯用大樓內的已承租物業。當中 16 份租約是以象徵式租金批予獲政策支持的非政府機構，5 份是在關愛社會的租務安排下批出，其餘 25 份為商業租約（第 1.7 段）。

9. **例行實地視察工作的不足之處** 在 2019 年 1 月至 2022 年 3 月期間，產業署就聯用大樓的租約進行了 69 次例行實地視察。審計署的審查發現下列可予改善之處：(a) 在一些個案中，例行實地視察的次數不符合部內指示的規定；(b) 在 32 次 (46%) 例行實地視察中，已填妥的視察清單未有提交予產業測量師／物業估價測量師職系人員以備悉和作適當跟進，有違相關規定；及 (c) 在 25 次對停車場進行的例行實地視察中，有 15 宗 (60%) 個案，產業署人員沒有在相關停車場營辦商的營運時間內到停車場進行視察，另有 8 宗 (32%) 個案，產業署人員沒有在視察清單上記錄視察時間（第 3.4 段）。

10. **聯用大樓處所在關愛社會的租務安排下的租賃** 在 2019 年 4 月至 2022 年 6 月期間，為了按照關愛社會的租務安排把聯用大樓內並沒有決策局／部門表示有意佔用的 6 個處所租出，產業署曾進行 5 輪局限性招標，向約 600 間選定的非政府機構和社企發出邀請函。審計署審查該等局限性招標後，發現非政府機構和社企的反應未如理想：(a) 除在第五輪局限性招標中接獲 2 份標書外，在其餘 4 輪局限性招標中僅接獲 1 份標書，或沒有接獲標書；及 (b) 在該 6 個處所中，僅 4 個處所獲非政府機構或社企承租，用以提供社會服務（第 3.13 段）。

### 邊境管制站聯用設施的管理

11. 2019 年，政府決定除了位於香港國際機場和紅磡車站的兩個邊境管制站以外，其餘邊境管制站的管理職責撥歸產業署，成為由該署管轄的聯用設施。港珠澳大橋香港口岸是首個交由產業署管理的邊境管制站。2022 年 4 月，產業署就提供港珠澳大橋香港口岸管理、運作及保養服務批出新合約，合約期為 4 年，由 2022 年 6 月 29 日至 2026 年 6 月 28 日（第 1.10 及 4.3 段）。

## 摘要

12. **需要着力提高用戶部門交還意見表格的回應率** 產業署自 2020 年 8 月起每月向 10 個用戶部門派發意見表格，以收集該等部門對管理、運作及保養承辦商表現的意見。審計署留意到，在 2020 年 8 月至 2022 年 6 月的 23 個月內，有 11 個月（佔 23 個月的 48%）的回應率為 20% 或以下。審計署的進一步分析顯示：(a) 有 2 個用戶部門（佔 10 個部門的 20%）從未交還意見表格；及 (b) 有 2 個用戶部門（佔 10 個部門的 20%）只交還意見表格一次（第 4.6 段）。

13. **需要採取措施改善港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓空置處所的租賃前景** 港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓有 58 個可供出租的處所。截至 2022 年 6 月 30 日，有 34 個（59%）處所已經租出／佔用，其餘 24 個（41%）處於空置狀況。儘管知悉為應對 2019 冠狀病毒疫情而實施的旅遊限制影響了這些處所在市場上的吸引力，但審計署留意到自港珠澳大橋香港口岸在 2018 年 10 月啓用以來，有 22 個（38%）處所從未租出（第 4.8 及 4.9 段）。

14. **需要密切監察管理、運作及保養承辦商的表現** 產業署表示，邊境管制站的運作，不論在規模、功能以至運作模式上，均與聯用大樓有很大差別。產業署並沒有就監察邊境管制站的管理、運作及保養承辦商制訂具體指引，而主要參照產業署指引（有關聯用大樓合約管理）執行視察和突擊檢查等職務，以監察管理、運作及保養承辦商的表現。自 2020 年起，旅客流量因 2019 冠狀病毒疫情而大幅減少，因此，產業署的措施能否有效應付未來香港與內地恢復正常旅客通關後的龐大旅客流量，仍有待驗證。香園圍邊境管制站是第二個把站內政府聯用設施撥歸產業署管轄的邊境管制站。產業署會參考管理該 2 個邊境管制站所得的經驗，制訂整體計劃，分階段接手餘下 10 個邊境管制站的管理職務（第 1.11、4.5、4.10 及 4.11 段）。

15. **需要考慮改善邊境管制站聯用設施的管理表現匯報** 產業署在其管制人員報告中，把邊境管制站的政府聯用設施數目和邊境管制站建築物／設施的平均管理費用納入為主要表現指標。審計署留意到，產業署的管制人員報告中，用以計算 2021 年平均管理費用的開支金額為 4,870 萬元，佔支付予管理、運作及保養承辦商的 1.268 億元管理費用總額的 38%。用以計算平均管理費用的開支金額經過調整，只包括旅檢大樓（為 58 個政府聯用設施之一）的費用。此外，儘管為港珠澳大橋香港口岸的設施提供管理、運作及保養服務的合約金額龐大（合約金額為 5.539 億元，合約期為 4 年，由 2022 年 6 月 29 日至 2026 年 6 月 28 日），但不論是產業署的管制人員報告，又或是其他刊物，均未有列明任何表現目標，用以評核產業署管理邊境管制站聯用設施的表現（第 4.12 至 4.14 段）。



## 審計署的建議

16. 審計署的各項建議載於本報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議政府產業署署長應：

### *對物業管理服務承辦商的監察*

- (a) 參考其他有指派承辦商進行園景美化、樹木管理和廢物處置工作的部門所制定的標準／基準，並考慮把其餘服務項目納入服務收費調整機制 (第 2.12(a) 段)；
- (b) 採取措施，確保實地視察和在辦公時間過後進行突擊檢查的次數符合產業署指引的規定 (第 2.12(b) 段)；
- (c) 在巡視報告中記錄所視察的地點 (第 2.12(c) 段)；
- (d) 檢視有關選定視察範圍的指引和做法，以確保在合理時限內視察所有主要樓層／公用地方 (例如門廊／大堂和公眾人士可達的地方) (第 2.12(d) 段)；
- (e) 考慮採用電子方式進行客戶滿意程度調查，以方便進行數據分析，並着力提高日後客戶滿意程度調查的回應率 (第 2.19(a) 及 (b) 段)；
- (f) 善用客戶滿意程度調查的結果，以評估承辦商在管理個別聯用大樓的表現，並找出需要改善的服務項目 (第 2.19(c) 段)；

### *一般用途聯用辦公大樓物業的租賃*

- (g) 提醒屬下人員嚴格遵循有關在聯用大樓已承租物業進行例行實地視察的規定，以及在停車場營辦商的營運時間內到停車場進行例行實地視察 (第 3.10(a) 及 (b) 段)；
- (h) 找出非政府機構和社企對於局限性招標反應欠佳的原因，並採取措施以改善在關愛社會的租務安排下聯用大樓處所的租賃前景 (第 3.15(a) 及 (b) 段)；

### *邊境管制站聯用設施的管理*

- (i) 着力提高港珠澳大橋香港口岸用戶部門交還意見表格的回應率 (第 4.15(a) 段)；

## 摘要

---

- (j) 採取措施，改善港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓空置處所的租賃前景 (第 4.15(b) 段)；
- (k) 繼續密切監察港珠澳大橋香港口岸的管理、運作及保養承辦商的表現，並整合所得經驗，為接手香園圍邊境管制站和其他邊境管制站的管理工作做準備 (第 4.15(c) 段)；
- (l) 因應邊境管制站獨特的營運模式制訂詳細指引，以監察管理、運作及保養承辦商的表現 (第 4.15(d) 段)；及
- (m) 披露旅檢大樓以外其他政府聯用設施的管理費用，並考慮就邊境管制站聯用設施的管理訂立表現目標 (第 4.15(e) 及 (f) 段)。

### 政府的回應

17. 政府產業署署長同意審計署的建議。

# 第 1 部分：引言

1.1 本部分闡述這項審查工作的背景，並概述審查目的和範圍。

## 背景

1.2 財經事務及庫務局 (財庫局) 對政府產業管理事務負有政策責任，並且是負責發出和修訂《政府產業管理及有關事務規例》(註 1) 的主管當局。政府產業署 (產業署) 監管政府物業，並就相關事宜向財庫局提供意見。產業署的主要目標是：

- (a) 監察政府對物業 (主要指辦公室和宿舍) 的短期和長期需求，並以經濟和具成本效益的方法滿足該等需求，一般的做法是使用政府自置物業，並於需要時，輔以租用物業；
- (b) 檢視現行的佔用物業標準和按需要制訂新的標準；
- (c) 以有效率和具成本效益的方法管理該署轄下的政府物業；
- (d) 使政府土地得以地盡其用，並充分發展具潛力的過剩政府物業作其他用途；
- (e) 促使政府部門了解他們佔用的物業的價值，並需要地盡其用，盡量減低資源消耗和其他營運成本；及
- (f) 探討政府樓宇的商機。

1.3 根據《政府產業管理及有關事務規例》，政府樓宇的管理責任是按照樓宇的分類而決定。政府樓宇通常分為一般用途聯用辦公大樓 (聯用大樓) 和專門用途／部門專用樓宇 (部門專用樓宇)。兩者的特點如下：

- (a) **聯用大樓** 聯用大樓是指由超過一個用戶部門佔用的樓宇。就聯用大樓而言，產業署在尋求撥款興建大樓和向用戶部門分配地方方面，擔當統籌角色。用戶部門須自行尋求撥款應付其辦公室的經常和其他開支。聯用大樓日常的物業管理也由產業署負責；及

---

註 1：《政府產業管理及有關事務規例》詳載政府對轄下物業和相關事宜的政策和指導原則，讓政府各決策局／部門在處理有關事務時有所依據。

- (b) **部門專用樓宇** 部門專用樓宇是指按用戶部門主動要求而提供的樓宇、建築物或經平整的土地，以配合部門的政策目標和／或運作需要(註 2)。用戶部門在其所屬決策局支持下尋求撥款，以支付興建和其後使用有關樓宇的開支。倡議者／用戶部門或主要／主導部門(如屬多用戶部門專用樓宇——見附錄 A)須負責為獲取所需物業尋求撥款，而用戶部門則應自行取得撥款，以應付營運和維持有關物業的經常和其他開支。單一用戶的部門專用樓宇的日常管理由倡議者或相關用戶決策局／部門負責。至於多用戶部門專用樓宇，樓宇內的各用戶部門應成立大廈管理委員會(註 3)處理日常管理工作。就部門專用樓宇而言，產業署的職責是為這類樓宇訂立、評估和檢視分配面積和家具的標準。

### 聯用大樓的物業管理

1.4 產業署的宗旨，是以有效率和具成本效益的方式管理轄下的政府物業，並致力改善和更新政府物業，以滿足不斷轉變的需要。產業署以 6 份覆蓋不同地區的合約(2 份港島區、2 份九龍區和 2 份新界區)，把轄下的政府聯用大樓、宿舍和其他處所的物業管理服務外判予私人服務承辦商。2020 年 2 月，產業署批出 6 份合約，每份的合約期為 4 年，由 2020 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日，合約總金額為 16.455 億元。該等合約涵蓋 46 幢聯用大樓、61 幢宿舍和 34 個其他處所(註 4 及註 5)。由產業署管理的聯用大樓的名單，載於附錄 B。

---

註 2：部門專用樓宇包括部門總部的獨立樓宇、法院、警署、消防局、懲教設施、學校、圖書館、博物館、大會堂、文娛中心、社區中心／會堂／綜合大樓、診所、康復中心、多層停車場和倉庫等。

註 3：大廈管理委員會須由全體用戶部門的代表組成，主席一職須由成員互選產生。各成員部門可考慮輪流出任主席，以公平分擔管理責任。

註 4：合約金額包括用於產業署轄下聯用大樓的 7.146 億元、宿舍的 7.46 億元、其他處所的 1.069 億元，以及機電工程的暫定款額 7,800 萬元。

註 5：就 2022 年 3 月啓用的庫務大樓，產業署已發出合約更改令，把大樓由 2022 年 3 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日期間的物業管理服務納入九龍二區的合約。

1.5 產業署採用以成效為本的合約管理模式，着重成效和表現（註 6）。各承辦商須參照合約所訂的服務水平，為歸其管理的物業提供全面和優質的管理服務。合約所訂的物業管理服務範疇包括以下各項：

- (a) **大廈管理服務** 包括樓宇各項運作，例如機電設施的控制／運作、符合法例規定、共用設施和公用地方預約的管理、園景美化和樹木管理等；
- (b) **清潔服務** 包括一般清潔服務、防治蟲鼠服務和廢物處置服務；
- (c) **保安服務** 須提供全天候的保安服務，以加強保護人身安全和防止政府資產遭盜竊和爆竊、惡意破壞、公用地方被非法佔用等。承辦商也須負責大廈範圍內各出入口的運作和管制；及
- (d) **行政管理服務** 包括管理匯報、公用服務和電源管理，以及其他大廈管理支援服務。

### 一般用途聯用辦公大樓物業的租賃

1.6 根據《政府產業管理及有關事務規例》，決策局／部門如發現在其聯用大樓內的物業有任何部分或整個物業為過剩物業，又或於短期內或長遠而言會成為過剩物業，便應告知產業署，以便署方考慮並決定應否批准把有關物業改作其他用途（例如重新分配予其他決策局／部門）。如有關物業未能在政府內部改作其他長遠用途，產業署會考慮其他合適方案，並按以下優次加以善用：

- (a) 在政府內部作其他臨時用途；
- (b) 進行商業項目；及
- (c) 在相關決策局／部門支持下直接出租。

1.7 為配合政府致力構建關愛社會的政策目標，產業署在 2019 年起就轄下出租的合適政府物業推出“關愛社會的租務安排”，以便利非政府機構和社會企業（社企）提供社會服務。上述租務安排適用於 2019 年及以後生效的租約。這類位於政府樓宇（包括聯用大樓）內的物業，會按以下優次處理：

---

註 6：以成效為本的服務合約，着重滿足客戶對服務水平、質素和次數的期望。整體而言，可提供更靈活、更具成本效益和增值服務更佳方案。

- (a) 邀請各決策局／部門申請這些物業自用，或以象徵式租金直接編配予獲其資助和政策支持的非牟利非政府機構（福利服務提供者會獲優先考慮）；
- (b) 按照若干決策局／部門提供的名單（註 7），邀請非政府機構和社企參加局限性招標，而中標者將按標書上的出價支付固定租金；及
- (c) 其餘沒有非政府機構或社企承租的物業，產業署會以公開招標形式出租，而中標者往往是商業機構，署方會按這些機構的出價收取租金（註 8）。

截至 2022 年 6 月，產業署管理合共 46 份租約，涉及 22 幢聯用大樓內的已承租物業。當中 16 份租約是以象徵式租金批予獲政策支持的非政府機構，5 份是在關愛社會的租務安排下批出（1 份以象徵式租金直接批予獲政策支持的非政府機構，4 份以局限性招標形式批予非政府機構／社企），其餘 25 份為商業租約。

---

註 7：在關愛社會的租務安排下，這些名單涵蓋下列非政府機構／社企：

- (a) 享有在《稅務條例》（第 112 章）第 88 條下獲豁免繳稅身分並參與社會福利署“創業展才能”計劃的非政府機構；
- (b) 享有在《稅務條例》第 88 條下獲豁免繳稅身分並獲民政事務總署“伙伴倡自強社區協作計劃”資助的社企；及
- (c) 香港社會服務聯會《社企指南》內享有在《稅務條例》第 88 條下獲豁免繳稅身分的社企。

註 8：對於在關愛社會的租務安排下由商業機構以公開招標形式承租的物業，產業署就合適的處所引入更便利中小企業營商的租約條款（例如設定較長及靈活的合約年期，以及按營業額訂定租金）。

1.8 在 2021–22 年度，聯用大樓內已承租物業的租金收入為 \$1,670 萬元（註 9）。聯用大樓內的出租處所一般包括以下類型：

- (a) 零售商店（例如店鋪、茶座和攤檔）；
- (b) 擺放自動櫃員機和自動販賣機的空間；及
- (c) 在非辦公時間內供公眾使用的停車場（註 10）。

### 邊境管制站政府聯用設施的新管理措施

1.9 邊境管制站是連接香港與內地和世界各地的跨境設施的重要一環。現時，香港共有 14 個邊境管制站（註 11）。2019 年之前，邊境管制站被歸類為部門專用樓宇，由相關決策局／部門、香港機場管理局或香港鐵路有限公司管理（註 12）。2019 年 2 月，經保安局檢討，並考慮產業署為政府物業提供物業管理服務的經驗後，政府決定除了位於香港國際機場和紅磡車站的兩個邊境管制站以外，其餘 12 個邊境管制站應列為政府聯用設施。產業署日後為邊境管制站政府聯用設施執行的管理工作，將與管理現有聯用大樓的核心職能相同，例如安排保安、清潔和場地管理工作。

1.10 上述的新安排首先在港珠澳大橋香港口岸實施（見照片一）。2020 年 1 月，產業署從路政署接手港珠澳大橋香港口岸的管理職責，並按照路政署在 2018 年 5 月代表政府簽訂的管理、運作及保養合約，監察承辦商的表現。2022 年 4 月，產業署就提供港珠澳大橋香港口岸管理、運作及保養服務批出新合約，合約期為 4 年，由 2022 年 6 月 29 日至 2026 年 6 月 28 日。

---

註 9：因應企業面對的挑戰（例如 2019 冠狀病毒疫情），政府自 2019 年 10 月起向政府物業（由產業署出租）的合資格租戶提供 50% 租金寬減。這項寬減於 2020 年 4 月起由 50% 進一步提高至 75%，直至 2023 年 6 月。

註 10：為善用泊車資源，產業署已開放 15 幢聯用大樓的部分停車場，以供公眾在非辦公時間內使用（一般營運時間為逢星期一至五下午 7 時至翌日上午 7 時（公眾假期除外），以及逢星期六、日和公眾假期上午 7 時至翌日上午 7 時）。其中，長沙灣政府合署有部分泊車位每天 24 小時開放予公眾使用。

註 11：現正運作的 14 個邊境管制站包括香港國際機場、紅磡車站、羅湖管制站、落馬洲支線管制站、廣深港高速鐵路西九龍站、港珠澳大橋香港口岸、深圳灣口岸港方口岸區、落馬洲邊境管制站、沙頭角邊境管制站、文錦渡邊境管制站、中國客運碼頭、港澳碼頭、啓德郵輪碼頭和香園圍邊境管制站。

註 12：香港機場管理局和香港鐵路有限公司分別負責香港國際機場和紅磡車站邊境管制站的大廈管理，但不包括政府部門的後勤辦公室範圍。

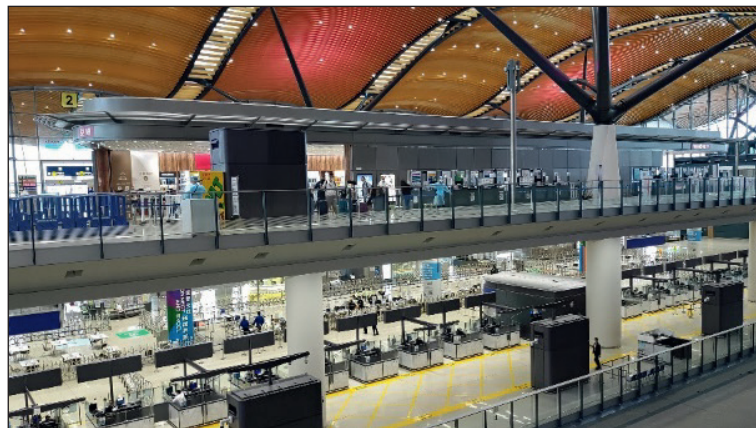
照片一

港珠澳大橋香港口岸

(a) 旅檢大樓的外部環境



(b) 旅檢大樓的內部環境





## 照片一（續）

## (c) 北面的公共運輸交匯處



資料來源：產業署的記錄

1.11 香園圍邊境管制站是第二個把站內政府聯用設施撥歸產業署管轄的邊境管制站。產業署表示，待香園圍邊境管制站全面啓用後，該署將在不超過 12 個月內接管該管制站的物業管理職務（註 13）。同時，隨着新的管理、運作及保養合約於 2022 年 7 月 29 日生效，產業署目前已擔當大廈管理委員會會議召集人的角色，並負起監察管理、運作及保養承辦商表現的主要責任。產業署會參考管理該 2 個邊境管制站所得的經驗，制訂整體計劃，分階段接手餘下 10 個邊境管制站的管理職務，以期在策略上全面提升邊境管制站的物業和設施管理服務。

### 服務表現匯報

1.12 表一顯示 2017 至 2021 年期間，產業署管制人員報告中關於管理聯用大樓和邊境管制站設施的主要表現目標和指標。

---

註 13：香園圍邊境管制站於 2020 年 8 月 26 日開通作跨境貨運通關用途，並由香港海關負責管理。截至本報告日期止，香園圍邊境管制站的旅檢大樓和私家車客運通關服務尚未開通。產業署表示：

- (a) 自 2021 年以來，該署一直以觀察員身分參與香港海關或入境事務處統籌的設施管理會議和大廈管理委員會會議，以了解管理香園圍邊境管制站的現行做法；
- (b) 2022 年年初，該署協助擬備新管理、運作及保養合約的招標文件，合約期為 4 年，由 2022 年 7 月 29 日至 2026 年 7 月 28 日；及
- (c) 該署於 2022 年 5 月代表大廈管理委員會批出該合約。

表一

主要表現目標和主要表現指標  
(2017 至 2021 年)

	目標	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
		實際				
<b>主要表現目標</b>						
物業管理服務承辦商的表現水平 (按物業管理服務合約所定的服務水平衡量平均所得分數)(%)	95	96	96	96	97	96
<b>主要表現指標</b>						
(a) 產業署管理的政府產業數目						
– 聯用大樓	不適用	45	46	46	46	45
– 邊境管制站政府聯用設施 (註 1)	不適用	不適用	不適用	不適用	58	58
(b) 平均管理費用： (按每月每平方米計算)(元)(註 2)						
– 聯用大樓	不適用	16.3	16.4	18.2	20.3	20.7
– 產業署管理的邊境管制站建築物／設施 (註 1)	不適用	不適用	不適用	不適用	59.4	53.1

資料來源：產業署的記錄

註 1：由 2020 年 1 月 1 日起，產業署接手港珠澳大橋香港口岸 58 項政府聯用設施的物業和設施管理工作。

註 2：由產業署管理的聯用大樓和邊境管制站建築物／設施的管理費用，並不包括由建築署承擔的定期保養開支和大規模維修工程所需的款項，以及電費。

## 負責的分部

1.13 產業署以政府產業署署長為首。負責管理聯用大樓和邊境管制站設施的相關分部及小組如下：

- (a) **合約管理組** 合約管理組由一名高級產業經理領導，隸屬由總產業經理掌握的物業管理部，負責管理物業管理服務合約和監察承辦商的表現。截至 2022 年 3 月 31 日，該組的人手編制和實際員額分別為 21 個職位和 18 人；
- (b) **租賃及商業用途部** 租賃及商業用途部由一名總產業經理掌管，負責發掘現有政府大樓（包括聯用大樓）的商機，以及管理商業和非政府機構／社企租約。截至 2022 年 3 月 31 日，該部的人手編制和實際員額分別為 50 個職位和 41 人；及
- (c) **邊境管制站事務組** 2019 年 9 月，產業署成立邊境管制站事務組，以應付接手管理邊境管制站聯用設施的新職務（見第 1.9 段）。截至 2022 年 3 月 31 日，該組的人手編制和實際員額分別為 47 個職位和 38 人。

產業署組織圖的摘錄載於附錄 C。

## 財政撥款

1.14 產業署就管理聯用大樓和聯用設施所需的財政撥款，由以下綱領撥付：

- (a) **物業管理** 聯用大樓和聯用設施的物業管理工作歸入“物業管理”綱領（註 14）。根據產業署管制人員報告，2022–23 年度此綱領的預算開支為 18.573 億元；及
- (b) **產業的使用** 出租聯用大樓內的物業歸入“產業的使用”綱領（註 15）。根據產業署管制人員報告，2022–23 年度此綱領的預算開支為 7,400 萬元。

---

註 14：此綱領也涵蓋私人發展計劃內作政府、機構及社區用途的非住宅物業，以及住宅單位和其他物業。

註 15：此綱領亦涵蓋政府土地和過剩物業（例如部門專用樓宇和政府宿舍）的使用。

### 審查工作

1.15 2021 年 11 月，審計署就產業署管理聯用大樓和聯用設施的工作展開審查，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 對物業管理服務承辦商的監察 (第 2 部分)；
- (b) 聯用大樓物業的租賃 (第 3 部分)；及
- (c) 邊境管制站聯用設施的管理 (第 4 部分)。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就相關事宜提出多項建議。

### 鳴謝

1.16 在審查工作期間，產業署人員充分合作，審計署謹此致謝。

## 第 2 部分：對物業管理服務承辦商的監察

2.1 本部分探討產業署對物業管理服務承辦商進行的監察工作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 物業管理服務合約的管理 (第 2.3 至 2.13 段)；
- (b) 客戶滿意程度調查 (第 2.14 至 2.20 段)；及
- (c) 服務表現匯報 (第 2.21 至 2.26 段)。

2.2 如第 1.4 段所述，產業署以 6 份合約把轄下的聯用大樓、宿舍和其他處所的物業管理服務外判予 3 名私人服務承辦商。該等承辦商須為 46 幢聯用大樓提供物業管理服務 (見第 1.4 段註 4)，合約期為 4 年，由 2020 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日，合約總金額為 7.146 億元 (見表二)。上述合約由物業管理部轄下的合約管理組負責管理 (見第 1.13(a) 段)。產業署表示，按照合約條款，署方主要通過下列方式監察物業管理服務承辦商的表現：

- (a) 按訂明的服務水平標準和表現目標每月評估承辦商的表現 (見第 2.3 及 2.4 段)；
- (b) 定期進行視察和檢查，並每月舉行合約會議和每半年舉行管理委員會會議 (見第 2.5 至 2.11 段)；及
- (c) 每 6 個月進行客戶滿意程度調查 (見第 2.14 至 2.18 段)。

表二

物業管理服務合約內的聯用大樓物業管理  
(2020年4月1日至2024年3月31日)

區域	聯用大樓數目	總樓面面積的總和 (註) (以平方米計算)	管理聯用大樓 4年的合約金額 (百萬元)
港島一區	6	132 344	100.4
港島二區	9	387 995	207.2
九龍一區	4	72 215	57.5
九龍二區	10	288 035	161.1
新界一區	6	65 997	75.3
新界二區	11	115 536	113.1
總計	46	1 062 122	714.6

資料來源：產業署的記錄

註：建築物的總樓面面積通常指在每層樓面水平量度所得的建築物外牆以內面積，連同建築物內每個露台的面積和建築物外牆的厚度。上述面積是根據相關物業管理服務合約文件記錄的場地資料編制而成。

附註：上表所載為合約批出時的合約資料。

## 物業管理服務合約的管理

### 承辦商須達到所訂服務水平

2.3 如第 1.5 段所述，產業署採用以成效為本的合約管理模式監察物業管理服務承辦商的表現。署方為此採用一套服務收費調整機制，用以監察承辦商的表現是否達到標準。按照物業管理服務合約訂明的服務要求，承辦商須提供 4 個範疇（即大廈管理服務、清潔服務、保安服務和行政管理服務）共 20 個服務項目，而每個服務項目均訂明所要求達到的服務水平。產業署為該 20 個服務項目的其中 10 個編配加權點數（見表三）。如該 10 個選定服務項目中有任何項目的服務未達所要求的標準，承辦商在相關服務項目的表現水平會被扣減一個指定百分點（註 16）。產業署表示，如在實地視察時發現任何不符規定之處或接獲用戶投訴並證明屬實，便會視為未達標準。承辦商的服務表現水平規定為 90%，如承辦商在任何一個月內未能達到此規定，其服務收費會被扣減，以反映服務表現未達標準（見表四）。在合約首 6 個月的“適應期”內，產業署可視乎情況酌情不作此扣減。在 2020 年 4 月至 2022 年 3 月期間，各承辦商的表現水平介乎 90.45% 至 99.75% 不等。由於各承辦商的表現水平不低於 90%，按相關合約規定屬表現理想，故並沒有扣減支付給承辦商的服務收費。

---

註 16：除服務收費調整機制外，承辦商在首 24 個月的平均表現水平必須達到 94%，客戶滿意程度調查的平均滿意程度必須達到 90%（見第 2.18 段），否則產業署或會考慮在合約期第三年完結時提前終止合約。

表三

服務收費調整機制下 10 個選定服務項目的加權點數  
(2020 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日)

服務範疇	服務項目	加權點數
大廈管理服務	監察並匯報大廈營運事宜	17
	執行視察工作並協調租客遷入／遷出	5
	泊車位、泊車通行證和泊車許可證	5
	承辦商可提供服務的程度和回應速度	8
	緊急事故的回應服務	13
	租客／住客投訴	10
清潔服務	清潔	13
保安服務	保安保障	17
	人車的出入	5
行政管理服務	管理匯報	7
總計		100

資料來源：產業署的記錄



表四

服務收費調整機制下按服務表現水平扣減的  
服務收費百分比  
(2020 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日)

服務表現水平	扣減的服務收費百分比
90% 或以上	不扣減
88% 或以上但低於 90%	1%
86% 或以上但低於 88%	2%
84% 或以上但低於 86%	3%
82% 或以上但低於 84%	4%
80% 或以上但低於 82%	5%

資料來源：產業署的記錄

2.4 **需要檢討服務收費調整機制** 審計署留意到在 20 個服務項目中，只有 10 個被納入服務收費調整機制。未被納入機制的其餘 10 個服務項目包括：

- (a) **園景美化和樹木管理** 承辦商須負責現有的園景美化工作並在有需要時進行更換，以及樹木管理（例如檢驗、重植和保養樹木等），以期為租戶／居民提供優美怡人的環境，減低衛生風險、火警危險和滋擾；及
- (b) **廢物處置** 承辦商須負責廢物回收，並提供所需和足夠的垃圾箱、可循環再造塑料袋和手推車，以便收集各類廢物並運送到指定的廢物轉運站。

產業署表示，該署上次在 2002 年進行檢討時，考慮到難以量化不足／未達標準的情況，認為把其餘 10 個服務項目納入機制並不可行。不過，審計署留意到在 2019 和 2021 年，產業署曾接獲有關園景美化的投訴並證明屬實。審計署認為，產業署需要參考其他有指派承辦商進行園景美化、樹木管理和廢物處置工作的部門所制定的標準／基準，並考慮把其餘服務項目納入機制。

### 視察和檢查工作

2.5 產業署在整段合約期內以突擊方式在聯用大樓進行視察和檢查，以監察承辦商的表現，並核實該等承辦商有否履行合約責任。合約管理組每名助理屋宇監督和屋宇監督會獲指派監察一組聯用大樓。根據產業署的合約管理程序指引（此後簡稱為產業署指引），視察和檢查應按下述方式進行：

- (a) 實地視察應以突擊方式進行，次數如下：
  - (i) 大型聯用大樓（例如金鐘道政府合署）每月一次；
  - (ii) 小型聯用大樓（例如西貢政府合署）每兩個月一次；及
  - (iii) 位處偏遠的聯用大樓（例如坪洲政府合署）每年一至兩次；
- (b) 每次進行實地視察時應與隨機抽樣的工人會面，以覆查非技術工人的工作情況，包括實際收取的工資金額、每天最高工時和實際休息日數等；
- (c) 最少每 6 個月到各場地進行一次在辦公時間過後的突擊檢查，以確保在非辦公時間嚴格遵守各項節能措施，例如關掉非必要的照明和機電裝置；
- (d) 每次實地視察和突擊檢查後，視察人員應在 2 個月內完成報告；
- (e) 如在視察／檢查期間發現不符規定之處，視察人員應在 2 個工作天內以書面通知承辦商。產業署應要求承辦商在收到通知起計 5 個工作天內匯報跟進行動的進度，並上傳報告副本到電子視察檔案系統以作記錄；
- (f) 督導人員（例如高級屋宇監督）須最少每半年一次陪同視察人員進行部分實地視察工作；
- (g) 合約管理組的合約經理應自行進行實地視察，目標是每月兩次。此外，合約經理應檢查實地視察的記錄，並就其屬下人員對個別物業進行的視察，每 2 個月向物業管理部的總產業經理（物業管理）和高級產業經理（合約管理）提交摘要，以供參閱；及
- (h) 與承辦商舉行半年一度的管理委員會會議前，總產業經理（物業管理）和高級產業經理（合約管理）應聯同相關的合約經理進行最少一次隨機實地視察。

2.6 實地視察和在辦公時間過後進行突擊檢查的次數不符合產業署指引的規定 審計署審查了 2019 至 2021 年期間進行的實地視察和在辦公時間過後進行突擊檢查的記錄，留意到：

- (a) 在 2019、2020 和 2021 年，分別有 2 幢、23 幢和 1 幢聯用大樓的實地視察次數未達到所規定的次數（見第 2.5(a) 段）。產業署表示：
  - (i) 受 2019 冠狀病毒疫情影響，2020 年某些月份和 2021 年的一段短時期內進行實地視察的次數有所減少；及
  - (ii) 隨着 2021 年疫情好轉，實地視察的次數在 2021 年 2 至 12 月期間回復正常；及
- (b) 在 2019、2020 和 2021 年，分別有 10 幢、13 幢和 13 幢聯用大樓在辦公時間過後進行突擊檢查的次數未達到所規定的次數（見第 2.5(c) 段及表五）。尤其是在 2020 和 2021 年，有 5 幢聯用大樓完全沒有在辦公時間過後進行突擊檢查。

審計署認為，產業署需要採取措施，確保實地視察和在辦公時間過後進行突擊檢查的次數符合產業署指引的規定。

表五

產業署在辦公時間過後進行的突擊檢查  
(2019 至 2021 年)

年份	規定進行突擊檢查的次數				總計	
	達標		不達標			
	(聯用大樓 數目)	(%)	(聯用大樓 數目)	(%)	(聯用大樓 數目)	(%)
2019	36	78	10	22	46	100
2020	33	72	13	28	46	100
2021	32	71	13	29	45 (註)	100

資料來源：審計署對產業署記錄的分析

註：油麻地停車場大廈已於 2021 年 1 月 1 日停用，因此聯用大樓的數目由 2020 年的 46 幢減少至 2021 年的 45 幢。

2.7 **實地視察的規劃和巡視報告的記錄工作可予改善** 審計署選定了 15 幢聯用大樓 (包括 8 幢大型聯用大樓、5 幢小型聯用大樓和 2 幢位處偏遠的聯用大樓)，並審查了產業署對這些大樓分別在 2020 和 2021 年進行的 113 次和 132 次視察的巡視報告。審計署的審查發現：



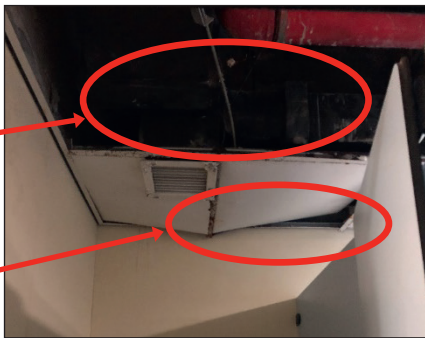

- (a) 有 9 幢聯用大樓 (60%) 的巡視報告列明每次實地視察已巡視的樓層／範圍，當中 6 幢在 2020 和 2021 年進行的實地視察並沒有涵蓋部分樓層／範圍；
- (b) 有 4 幢聯用大樓 (27%，包括金鐘道政府合署) 的巡視報告並沒有列明已視察的樓層／範圍，只列出發現有不符規定之處的樓層／範圍；及
- (c) 有 2 幢聯用大樓 (13%，包括北角政府合署) 並非所有巡視報告均記錄已視察的樓層／範圍。

2.8 因應以上情況，審計署在 2022 年 1 至 7 月期間視察了 8 幢大型聯用大樓，留意到實地視察工作有可予改善之處：

- (a) **金鐘道政府合署** 審計署分別在 2022 年 1 月 12 日和 2 月 17 日到訪金鐘道政府合署，期間發現低座男廁有部分假天花板鬆脫或缺失，而且部分照明裝置也出現故障 (見照片二)。產業署在 2022 年 1 月 12 日至 2 月 17 日期間曾到金鐘道政府合署進行了一次視察 (即 2022 年 1 月 27 日)，但該實地視察並沒有包括有關樓層。此外，該段期間的清潔工作記錄顯示，承辦商在 2022 年 1 月 17 日、1 月 24 日、2 月 4 日和 2 月 7 日均有清潔該廁所，理應發現上述欠妥之處，但卻並沒有任何跟進行動，也沒有記錄顯示承辦商的督導人員曾在該段期間進行檢查。產業署在 2022 年 7 月回應審查結果時表示：
- (i) 署方已向相關工務部門報告上述問題，而欠妥之處亦已在 2022 年 3 月糾正；
  - (ii) 考慮到成本效益，署方的視察工作集中於聯用大樓的重要或主要樓層／設施和需要特別注意的地方。按照《政府產業管理及有關事務規例》，用戶部門 (尤其是該樓層的主要用戶部門) 應向工務部門 (例如建築署) 報告樓宇／屋宇裝備的欠妥之處，以便作適當跟進。根據物業管理服務承辦商的記錄，並沒有收到該樓層的用戶部門報告上述欠妥之處；及
  - (iii) 由於該樓層的主要用戶部門的辦公室自 2021 年 7 月起進行裝修，物業管理服務承辦商的人員誤以為裝修工程包括該廁所天花，但又沒有與有關的裝修工程承辦商核實。無論如何，物業管理服務承辦商的督導人員進行檢查的次數未達到令產業署滿意的程度，而且檢查工作也未夠仔細，導致未有及時報告上述欠妥之處以作跟進；及

照片二

審計署視察位於金鐘道政府合署的男廁

日期	(a) 假天花板鬆脫或缺失	(b) 照明裝置出現故障
2022年1月12日	 <p>假天花板缺失</p> <p>假天花板鬆脫</p>	
2022年2月17日	 <p>假天花板缺失</p> <p>假天花板鬆脫</p>	

資料來源：審計署人員於2022年1月12日和2月17日拍攝的照片

- (b) **北角政府合署** 審計署在2022年5月6日和6月2日到訪北角政府合署，發現地下正門入口左邊花槽堆積大量垃圾，以及停車場男廁洗手盆有污漬（見照片三）。審計署在視察期間未能找到該男廁的清潔工作記錄。在2022年5月6日至6月2日期間，產業署曾到北角政府合署進行了一次視察（即2022年5月24日）。根據巡視報告，產業署在實地視察期間並沒有視察該花槽，但有視察上述男廁，並因排水渠淤塞記下一項違規記錄。

照片三

審計署視察北角政府合署

日期	(a) 地下正門入口左邊花槽有垃圾堆積	(b) 停車場男廁洗手盆有污漬
2022年5月6日		
2022年6月2日		

資料來源：審計署人員於2022年5月6日和6月2日拍攝的照片

2.9 雖然產業署的實地視察集中於聯用大樓的重要或主要樓層／設施和需要特別注意的地方（見第2.8(a)(ii)段），但審計署留意到產業署並沒有清晰指引說明如何就各類聯用大樓揀選須視察的範圍。為提高產業署實地視察工作的成效，審計署認為產業署需要：

- (a) 在巡視報告中記錄所視察的地點；
- (b) 檢視有關選定視察範圍的指引和做法，以確保在合理時限內視察所有主要樓層／公用地方（例如門廊／大堂和公眾人士可達的地方）；及
- (c) 提醒用戶部門主動向大廈管理處或工務部門報告不符規定或欠妥之處。

## 對物業管理服務承辦商的監察

---

2.10 **需要妥善記錄合約經理、高級產業經理 (合約管理) 和總產業經理 (物業管理) 進行的實地視察** 根據產業署指引，合約經理應每月進行兩次實地視察，而在管理委員會會議舉行前，高級產業經理 (合約管理) 和總產業經理 (物業管理) 須聯同合約經理進行最少一次隨機實地視察 (見第 2.5(g) 及 (h) 段)。然而，並沒有文件證據顯示有關人員在 2020 和 2021 年曾進行任何視察。審計署認為產業署需要妥善記錄合約經理、高級產業經理 (合約管理) 和總產業經理 (物業管理) 進行的實地視察。

2.11 **需要按照產業署指引在進行實地視察時與工人會面** 根據產業署指引，視察人員每次進行實地視察時應與隨機抽樣的工人會面，以覆查非技術工人的工作情況 (見第 2.5(b) 段)。會面應在沒有事先通知承辦商的情況下進行。審計署審查了產業署分別在 2020 和 2021 年就 15 幢聯用大樓進行視察後完成的 113 份和 132 份巡視報告 (見第 2.7 段)，留意到產業署在 2020 年的 97 次 (佔 113 次的 86%) 實地視察中並沒有會見工人，而在 2021 年則有 95 次 (佔 132 次的 72%)。為監察根據物業管理服務合約僱用的非技術工人的聘用條件和條款，產業署需要按照產業署指引的規定，在進行實地視察時與工人會面。

## 審計署的建議

2.12 審計署建議政府產業署署長應：

- (a) 參考其他有指派承辦商進行園景美化、樹木管理和廢物處置工作的部門所制定的標準／基準，並考慮把其餘服務項目納入服務收費調整機制；
- (b) 採取措施，確保實地視察和在辦公時間過後進行突擊檢查的次數符合產業署指引的規定；
- (c) 在巡視報告中記錄所視察的地點；
- (d) 檢視有關選定視察範圍的指引和做法，以確保在合理時限內視察所有主要樓層／公用地方 (例如門廊／大堂和公眾人士可達的地方)；
- (e) 提醒用戶部門主動向大廈管理處或工務部門報告不符規定或欠妥之處；
- (f) 妥善記錄合約經理、高級產業經理 (合約管理) 和總產業經理 (物業管理) 進行的實地視察；及
- (g) 按照產業署指引的規定，在進行實地視察時與工人會面。



## 政府的回應

2.13 政府產業署署長同意審計署的建議，並表示產業署：

- (a) 正參考其他有指派承辦商負責相關服務項目的部門所制定的標準／基準，檢視服務收費調整機制，以期在新的物業管理服務合約中作出適當修改。上述檢視工作將於 2022 年年底或之前完成；
- (b) 自 2022 年 6 月以來，已實施定期匯報實地視察和在辦公時間過後突擊檢查的工作，以加強監察承辦商的表現；
- (c) 正檢視有關程序，以確保日後所視察的地點均妥善記錄在巡視報告內。產業署將於 2022 年年底或之前完成檢視工作；
- (d) 正檢視有關選定視察範圍的指引和做法，以確保在合理時限內視察所有主要樓層／公用地方；
- (e) 已透過大廈管理委員會提醒用戶部門更積極主動報告在日常使用物業時發現的任何不符規定之處；
- (f) 會確保妥善記錄實地視察的工作；及
- (g) 已提醒屬下人員遵從產業署指引所規定的會面要求。

## 客戶滿意程度調查

2.14 產業署每年進行兩次客戶滿意程度調查，以評核承辦商的表現。產業署會向聯用大樓各用戶部門的部門代表發出問卷。問卷設有 24 條問題，就 3 類服務範疇（即大廈管理服務、清潔服務和保安服務）詢問意見。佔用全層的部門會獲發 10 份問卷，而佔用樓層部分地方的部門則獲發 5 份。部門代表收到問卷後會交予選定人員以 6 級計分制來評核承辦商的表現，分別為：“6 分——非常滿意”、“5 分——滿意”、“4 分——略感滿意”、“3 分——略感不滿”、“2 分——不滿意”和“1 分——非常不滿意”。完成後，有關人員可選擇以傳真方式交回問卷，或把問卷投入設於大廈管理處的收集箱。根據產業署指引，承辦商在每份合約首 24 個月的平均滿意程度須達到 90%（即 90% 的受訪者給予“6 分——非常滿意”、“5 分——

滿意”或“4分——略感滿意”——註17)，而往後在餘下合約期的調查則須達到產業署指定的遞增滿意程度。

### 客戶滿意程度調查有可予改善之處

2.15 就每次調查，產業署均向聯用大樓各用戶部門發出共逾6 000份問卷。現行的做法是向各部門派發紙本問卷，由受訪者以人手填寫評分。產業署收回填妥的問卷後，需要由職員以人手輸入數據進行分析。如表六所示，在2019年4月至2021年10月期間，就6份物業管理服務合約進行的客戶滿意程度調查的整體回應率均低於50%，介乎28%至37%不等。審計署進一步分析個別聯用大樓在2020年10月、2021年4月和2021年10月的客戶滿意程度調查的回應率，並留意到：

- (a) 在43幢聯用大樓（註18）中，有9幢（21%）的回應率持續低於30%；及
- (b) 該9幢聯用大樓中，其中1幢位於偏遠地點的大樓，在上述3次調查中，產業署每次均向該大樓的用戶部門發出20份問卷，但只有在2020年10月進行的調查中收回1份填妥的問卷。

---

註17：為方便分析，產業署把“6分——非常滿意”、“5分——滿意”和“4分——略感滿意”歸類為“滿意”，以及把“1分——非常不滿意”、“2分——不滿意”和“3分——略感不滿”歸類為“不滿意”，並按每份合約進行分析。

註18：計算聯用大樓的數目時並沒有包括油麻地停車場大廈（已於2021年1月1日停用）、胡忠大廈和愛群閣。後兩幢聯用大樓位於私人發展計劃內，部分物業管理服務（例如大廈管理服務和公用地方的清潔服務）由發展計劃業主委聘的其他承辦商提供。至於由產業署的物業管理服務承辦商為該兩幢聯用大樓提供的服務（例如各決策局／部門辦公室的清潔服務），產業署以其他方式評估承辦商的工作，例如收集用戶決策局／部門的意見、接獲的投訴、實地視察和大廈管理委員會會議的討論。

表六

聯用大樓客戶滿意程度調查的回應率  
(2019年4月至2021年10月)

調查	回應率 (%)						
	港島 一區	港島 二區	九龍 一區	九龍 二區	新界 一區	新界 二區	整體
2019年4月	26	28	40	35	34	27	31
2019年10月	25	31	49	45	26	30	33
2020年3月(註)	23	27	37	30	30	24	28
2020年10月	28	42	43	36	43	28	37
2021年4月	27	39	36	39	40	26	35
2021年10月	31	33	41	33	37	25	32

資料來源：產業署的記錄

註：由於承辦商的合約於2020年3月31日完結，為評核其表現，相關客戶滿意程度調查在2020年3月而非2020年4月進行。

2.16 審計署認為，為收集用戶對承辦商表現的意見，產業署需要：

- (a) 考慮採用電子方式進行客戶滿意程度調查，以方便進行數據分析；及
- (b) 着力提高日後客戶滿意程度調查的回應率。

### 需要善用客戶滿意程度調查的結果

2.17 產業署的分析顯示，在2021年4和10月就6份合約進行的調查中，就每份合約而言，相關聯用大樓的受訪者對服務的平均滿意程度，分別介乎96%至99%和97%至99%不等(見表七)。

表七

聯用大樓的客戶滿意程度調查結果  
(2021 年 4 和 10 月)

服務範圍	滿意程度百分比 (註)					
	港島一區	港島二區	九龍一區	九龍二區	新界一區	新界二區
<i>2021 年 4 月</i>						
大廈管理服務	100%	98%	99%	99%	99%	99%
清潔服務	97%	92%	95%	98%	96%	97%
保安服務	100%	98%	98%	99%	98%	100%
平均	99%	96%	97%	99%	98%	99%
<i>2021 年 10 月</i>						
大廈管理服務	99%	98%	99%	99%	98%	99%
清潔服務	93%	94%	96%	99%	96%	98%
保安服務	98%	98%	99%	100%	100%	100%
平均	97%	97%	98%	99%	98%	99%

資料來源：產業署的記錄

註：滿意程度百分比是指受訪者對服務範圍給予“6——非常滿意”、“5——滿意”或“4——略感滿意”評分的百分比。

附註：有關大廈管理服務、清潔服務和保安服務的問題分別有 13、7 和 4 條。上表顯示每個服務範圍的平均滿意程度。

2.18 根據產業署指引，承辦商在首 24 個月獲得的平均滿意程度必須達到 90% (見第 2.3 段註 16)。審計署留意到，於 2021 年 4 和 10 月進行的調查顯示，就 6 份合約而言，受訪者對每一份合約的平均滿意程度，分別介乎 96% 至 99% 和 97% 至 99% 不等。然而，在保持辦公室廁所清潔的平均滿意程度方面，港島二區的合約所得評分持續低於 90% (2021 年 4 月：82%；2021 年 10 月：85%)(註 19)。審計署的分析

註 19：除了港島二區的合約外，九龍一區和港島一區的合約分別於 2021 年 4 和 10 月的調查中，在保持辦公室廁所清潔方面的平均滿意程度為 88% 及 84%，同樣低於 90%。

發現，合約涵蓋的7幢聯用大樓(註20)當中，在保持辦公室廁所清潔方面，有5幢的滿意程度在2021年4和10月均低於90%，分別介乎60%至84%和72%至89%不等。而該7幢聯用大樓中，以北角政府合署的滿意程度最低(2021年4月：60%；2021年10月：73%)(見表八)。審計署認為，產業署需要：

- (a) 善用客戶滿意程度調查的結果，以評估承辦商在管理個別聯用大樓的表現，並找出需要改善的服務項目(例如保持辦公室廁所清潔)；
- (b) 採取進一步措施，促使承辦商改善在客戶滿意程度調查中滿意程度低於90%的服務項目(例如保持聯用大樓內辦公室廁所清潔)的表現；及
- (c) 考慮在日後進行客戶滿意程度調查時，參考以往調查所收集到的用戶意見和滿意程度，釐定每個服務項目須達到的滿意程度。

---

註20：港島二區的合約涵蓋9幢聯用大樓。然而，客戶滿意程度調查不包括位於私人發展計劃內的胡忠大廈和愛群閣的政府辦公室(見第2.15(a)段註18)。

表八

客戶滿意程度調查中  
港島二區各幢聯用大樓  
在保持辦公室廁所清潔方面的評分  
(2021年4月和10月)

滿意程度 (註)	收回的問卷數目							
	東區法院大樓	入境事務大樓	北角消防大廈	北角政府合署	稅務大樓	修頓中心	灣仔政府大樓	總計
2021年4月								
滿意	60 (83%)	115 (69%)	6 (75%)	39 (60%)	196 (84%)	142 (92%)	128 (93%)	686 (82%)
不滿意	12 (17%)	52 (31%)	2 (25%)	26 (40%)	37 (16%)	12 (8%)	10 (7%)	151 (18%)
總計	72 (100%)	167 (100%)	8 (100%)	65 (100%)	233 (100%)	154 (100%)	138 (100%)	837 (100%)
2021年10月								
滿意	51 (89%)	112 (83%)	12 (86%)	37 (73%)	115 (72%)	125 (95%)	148 (93%)	600 (85%)
不滿意	6 (11%)	23 (17%)	2 (14%)	14 (27%)	45 (28%)	6 (5%)	12 (7%)	108 (15%)
總計	57 (100%)	135 (100%)	14 (100%)	51 (100%)	160 (100%)	131 (100%)	160 (100%)	708 (100%)

資料來源：審計署對產業署記錄的分析

註：6個評級由“6——非常滿意”至“1——非常不滿意”。為方便分析，產業署把“6——非常滿意”、“5——滿意”及“4——略感滿意”歸類為“滿意”，把“1——非常不滿意”、“2——不滿意”及“3——略感不滿”歸類為“不滿意”。

## 審計署的建議

### 2.19 審計署建議政府產業署署長應：

- (a) 考慮採用電子方式進行客戶滿意程度調查，以方便進行數據分析；
- (b) 着力提高日後客戶滿意程度調查的回應率；
- (c) 善用客戶滿意程度調查的結果，以評估承辦商在管理個別聯用大樓的表現，並找出需要改善的服務項目（例如保持辦公室廁所清潔）；

- (d) 採取進一步措施，促使承辦商改善在客戶滿意程度調查中滿意程度低於 90% 的服務項目 (例如保持聯用大樓內辦公室廁所清潔) 的表現；及
- (e) 考慮在日後進行客戶滿意程度調查時，參考以往調查所收集到的用戶意見和滿意程度，釐定每個服務項目須達到的滿意程度。

## 政府的回應

2.20 政府產業署署長同意審計署的建議，並表示產業署：

- (a) 正擬備電子問卷進行客戶滿意程度調查，以方便進行數據分析；
- (b) 會尋求聯用大樓大廈管理委員會的協助，着力提高回應率；
- (c) 已善用客戶滿意程度調查的結果，檢查滿意程度相對較低的範圍／場地，提醒物業管理服務承辦商注意相關範圍／場地，並要求承辦商及時作出改善和匯報所採取的行動；及
- (d) 在可行情況下，會考慮在日後進行客戶滿意程度調查時，釐定每個服務項目須達到的滿意程度。

## 服務表現匯報

2.21 如第 1.12 段所述，就聯用大樓的物業管理，產業署在其管制人員報告中，列出一個主要表現目標 (即物業管理服務承辦商的表現水平) 和兩個主要表現指標 (即產業署所管理的聯用大樓的數目和其平均管理費用)。如第 2.22 至 2.24 段所述，審計署發現服務表現匯報方面有可予改善之處。

### *需要加強披露衡量服務表現的主要準則*

2.22 除了在產業署管制人員報告中披露的主要表現目標和主要表現指標，審計署留意到還有其他有關物業管理的主要衡量準則，有助監察承辦商的表現，包括：

- (a) **物業管理投訴的回應時間** 產業署網頁顯示，署方承諾在 2 個工作天內回應有關物業管理的投訴，目標水平為 90%。然而，實際表現並沒有在網頁或管制人員報告中披露；及

- (b) **進行視察和檢查的次數** 產業署根據產業署指引訂明的次數，進行實地視察和在辦公時間過後的突擊檢查（見第 2.5(a) 及 (c) 段）。

審計署認為，產業署需要採取措施，加強披露衡量服務表現的主要準則。

### **需要改善管制人員報告中平均管理費用的匯報方式**

2.23 產業署表示，聯用大樓平均管理費用的計算方法，是把支付予承辦商以獲取物業管理服務的服務收費總額，除以聯用大樓的總室內樓面面積。然而，審計署留意到，產業署在 2020 和 2021 年管制人員報告中就聯用大樓匯報的平均管理費用，當中支付予承辦商的服務收費總額並沒有計及因需要提供特別服務而發出合約更改令所引致的費用。有關費用主要是由於自 2020 年起須增派人手在聯用大樓入口量度體溫，以及在 2021 年須派員協助執行使用“安心出行”流動應用程式的工作。如在計算平均管理費用時加上合約更改令所涉及的費用，2020 年聯用大樓每月平均管理費用會上升 26%（由每平方米 20.3 元增至每平方米 25.6 元），而 2021 年則上升 36%（由每平方米 20.7 元增至每平方米 28.2 元）。

2.24 2022 年 7 月，產業署告知審計署，多年來量度體溫並非物業管理服務的訂明措施，有關服務純粹因應疫情所需而提供，屬於臨時性質的項目，故在計算聯用大樓的平均管理費用時並沒有包括在內，這會方便在對等的基礎上與往年作比較。儘管審計署知悉合約更改令所引致的費用屬臨時項目，但仍認為產業署在其管制人員報告中提供聯用大樓平均管理費用的全面情況，是有可取之處。由於有關費用不少（2020 年：4,370 萬元；2021 年：6,220 萬元），產業署應考慮在表現指標加上註腳，披露各臨時項目所招致的額外費用，以助管制人員報告使用者了解情況。

### **審計署的建議**

2.25 審計署建議政府產業署署長應：

- (a) 採取措施，加強披露衡量服務表現的主要準則；及
- (b) 考慮在表現指標加上註腳，披露各臨時項目所招致的額外費用，以助管制人員報告使用者了解情況。



## 政府的回應

2.26 政府產業署署長同意審計署的建議，並表示產業署會採取措施，加強披露衡量服務表現的主要準則，以及在表現指標加上註腳，改善平均管理費用的匯報方式。

### 第 3 部分：一般用途聯用辦公大樓物業的租賃

3.1 本部分探討產業署與聯用大樓物業租賃相關的工作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 遵守租約條件 (第 3.3 至 3.11 段)；及
- (b) 聯用大樓處所在關愛社會的租務安排下的租賃 (第 3.12 至 3.16 段)。

3.2 截至 2022 年 6 月，產業署管理合共 46 份租約，涉及 22 幢聯用大樓內的已承租物業，如下：

- (a) 21 份非政府機構／社企租約，當中：
  - (i) 16 個處所獲相關決策局／部門政策支持，以象徵式租金出租予非政府機構 (即以直接編配／租賃方式批出的優惠租約)；及
  - (ii) 5 個處所在關愛社會的租務安排下出租予非政府機構／社企 (包括 1 份獲政策支持並以象徵式租金直接批予非政府機構的租約，以及 4 份以局限性招標形式批予非政府機構／社企的租約)；及
- (b) 25 份商業租約 (按市值租金以公開招標或直接出租形式出租的處所)。

產業署轄下的租賃及商業用途部負責租務管理，其職責主要包括監察租戶是否遵守租約條件，以及徵收租金／管理費及其他收費。表九顯示截至 2022 年 6 月聯用大樓 46 份租約所出租的處所的类型。

表九

聯用大樓 46 份租約所出租的處所的類型  
(2022 年 6 月)

處所類型	租約數目			
	非政府機構／社企租約		商業租約	總數
	收取象徵式租金	在關愛社會的租務安排下出租		
辦公室／活動中心	14	1	0	15
供公眾使用的停車場	0	0	13	13
診所	2	0	4	6
零售商店	0	4	1	5
自動販賣機	0	0	3	3
自動櫃員機	0	0	2	2
廣告	0	0	1	1
配電站	0	0	1	1
總計	16	5	25	46

資料來源：審計署對產業署記錄的分析

## 遵守租約條件

3.3 產業署表示，署方會進行實地視察，以確保租戶沒有違反租約條款及條件。署方已就實地視察已承租政府物業（包括聯用大樓內的已承租物業）的工作公布部內指示，如下：

- (a) **例行實地視察** 視乎物業出租時所採用的程序，視察次數的要求會有所不同：
  - (i) 以招標形式（包括局限性招標和公開招標）出租的聯用大樓物業，產業署須每兩年安排一次視察；及

- (ii) 獲政策支持並以市值／象徵式租金獲直接編配／出租（以下簡稱直接編配／出租）的聯用大樓物業，產業署須每三年最少安排一次視察。

產業署人員須在視察後填寫視察清單（使用指定範本——註 21）。如發現違反租約條件，產業署須採取適當的執法和跟進行動；及

- (b) **非例行實地視察** 產業署也會在某些情況下進行非例行實地視察，例如接獲市民投訴或由其他組織（例如其他決策局／部門）轉介涉及租約運作的個案。在 2019 年 1 月至 2022 年 3 月期間，產業署就聯用大樓的租約進行 10 次非例行實地視察。

### 例行實地視察工作的不足之處

3.4 在 2019 年 1 月至 2022 年 3 月期間，產業署就聯用大樓的租約進行了 69 次例行實地視察。審計署的審查發現下列可予改善之處：

- (a) **例行實地視察的次數不符規定** 在 2019 年 1 月至 2022 年 3 月期間，共出租了 49 個處所，包括 27 個以招標形式出租的處所和 22 個獲直接編配／出租的處所。審計署的審查發現在一些個案中，例行實地視察的次數不符合部內指示的規定（見第 3.3 段）：
  - (i) 有 17 個（27 個的 63%）以招標形式出租的處所，進行例行實地視察有所延遲，延遲時間為 10 天至 22 個月不等（平均為 11 個月）；及
  - (ii) 有 19 個（22 個的 86%）獲直接編配／出租的處所，進行例行實地視察有所延遲，延遲時間為 8 天至 10 個月不等（平均為 5 個月）。

---

註 21：產業署人員在例行實地視察時查核的主要項目包括：

- (a) 處所有否分租、更改許可用途及範圍；
- (b) 店鋪名稱有否更改；
- (c) 有否未經批准而改動處所的結構；
- (d) 停車場收費有否更改；
- (e) 租戶有否阻塞公用地方或造成滋擾；及
- (f) 有否違反其他租約條件。

產業署表示，在該段期間先有 2019 年的社會暴亂，再之後於 2020 至 2022 年期間受 2019 冠狀病毒疫情和在家工作安排影響，以致實地視察沒有按照正常程序進行。在一些個案中，產業署人員因上述情況而難以如期進行實地視察，署方借助物業管理服務承辦商的服務，以視察和報告現場情況；

- (b) **匯報視察結果方面的不足之處** 根據產業署的部內指示，已填妥的視察清單須提交產業測量師／物業估價測量師職系人員以備悉和作適當跟進。審計署的審查發現，在 32 次 (69 次的 46%) 例行實地視察中，已填妥的視察清單未有提交予產業測量師／物業估價測量師職系人員，有違相關規定 (見第 3.3 段)；及
- (c) **需要改善停車場例行實地視察的成效** 根據租約，停車場營辦商獲授權於非辦公時間經營聯用大樓的停車場 (見第 1.8(c) 段註 10)。在 69 次例行實地視察中，共有 25 次涉及停車場租約。審計署審查該 25 次例行實地視察記錄後，發現其中 23 宗 (92%) 個案有可予改善之處：
  - (i) 在 15 宗 (60%) 個案中，產業署人員沒有在相關停車場營辦商的營運時間內到停車場進行例行實地視察；及
  - (ii) 在 8 宗 (32%) 個案中，產業署人員沒有在視察清單上記錄視察時間。

審計署認為，產業署需要提醒屬下人員嚴格遵循有關在聯用大樓已承租物業進行例行實地視察的規定。產業署也需要在停車場營辦商的營運時間內到停車場進行例行實地視察。

### 優惠租約的政策支持

3.5 根據《政府產業管理及有關事務規例》，推薦非政府機構以優惠租約承租政府處所的決策局／部門（主責決策局／部門）須不時作出檢討，以確保非政府機構租戶是按核准用途使用有關處所。主責決策局／部門首要考慮的，是該非政府機構租戶是否有充分理據繼續租用有關處所，然後才考慮其營運情況是否達到主責決策局／部門滿意的程度，以及是否仍建議收取優惠／象徵式租金。倘若檢討結果顯示該非政府機構租戶不符合可享優惠／象徵式租金的資格，便應終止租約，並收取市值租金。

3.6 就獲主責決策局／部門政策支持並以象徵式租金出租予非政府機構的處所，產業署每隔兩年向有關決策局／部門發出備忘錄，提醒對方檢討其給予的政策支持，並要求有關決策局／部門確認：

- (a) 租戶是否仍按核准用途使用有關處所；及
- (b) 租戶現時提供的服務是否仍獲有關決策局／部門支持，使其可繼續以優惠／象徵式租金使用該處所。

3.7 截至 2020 年 12 月，聯用大樓有 16 份獲決策局／部門政策支持而繳付象徵式租金的優惠租約。2020 年 12 月中，產業署向 8 個有關決策局／部門發出備忘錄，要求對方在 2021 年 1 月或 2 月之前，回應就優惠租約的政策支持進行檢討的結果，有關優惠租約涵蓋的租約期由 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。結果，該 8 個有關決策局／部門繼續給予政策支持。審計署的審查發現：

- (a) 3 個分別支持 3 份優惠租約的決策局／部門在限期前回覆產業署；及
- (b) 5 個分別支持 13 份優惠租約的決策局／部門並沒有依時回覆，延遲時間為 5 天至 12 個月不等（平均為 8 個月）。當中延遲回覆時間最長的是社會福利署（社署）（涉及 9 份優惠租約）。產業署在 2021 年 5 月至 12 月期間，曾為此向社署發出 5 份催辦函。

3.8 2022 年 2 月中，社署在回應審計署的查詢時表示，延遲回覆產業署的原因如下：

- (a) 檢討過程須從地區福利需要、政府福利政策和服務方針的層面審查有關處所提供的服務，而當中涉及政府物業（包括聯用大樓）內的處所超過 350 份優惠租約，因此檢討需時；及

- (b) 由於自 2020 年起爆發 2019 冠狀病毒疫情，政府及非政府機構在 2021 年實施數輪在家工作安排，而檢討過程涉及多項工作，包括社署與非政府機構互通資訊，以致檢討工作需時較預期長。

3.9 鑑於主責決策局／部門可能需要頗長時間，才可完成優惠租約的政策支持檢討，產業署於 2022 年 9 月告知審計署，署方已於 2022 年 5 月向所有主責決策局／部門發出備忘錄，提醒對方提早就 2023 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日的租約期進行檢討，並在 2022 年 12 月底或之前回覆產業署。

### 審計署的建議

3.10 審計署建議政府產業署署長應：

- (a) 提醒屬下人員嚴格遵循有關在聯用大樓已承租物業進行例行實地視察的規定，包括：
  - (i) 遵守有關例行實地視察的次數；
  - (ii) 在視察清單中記錄進行視察的時間；及
  - (iii) 妥善地匯報例行實地視察的結果；及
- (b) 在停車場營辦商的營運時間內到停車場進行例行實地視察。

### 政府的回應

3.11 政府產業署署長同意審計署的建議，並表示產業署已：

- (a) 提醒屬下人員嚴格遵循有關進行例行實地視察的規定；及
- (b) 開始安排在相關停車場營運商的營運時間內到停車場進行例行實地視察。

### 一般用途聯用辦公大樓處所在關愛社會的租務安排下的租賃

3.12 產業署自 2019 年 1 月起實施關愛社會的租務安排 (見第 1.7 段)，協助非政府機構和社企提供社會服務，以推廣關愛文化。在該租務安排下，就合適處所於 2019 年及之後生效的租約，產業署會每 3 個月首先以傳閱方式讓各決策局／部門知悉，邀請對方競投這類可供使用的政府處所 (包括聯用大樓物業) 自用，或以象徵式租金把處所直接編配予其支持的非政府機構租用。至於沒有決策局／部門表示有意佔用的相關政府處所，產業署會根據若干決策局／部門提供的名單 (見第 1.7(b) 段註 7)，邀請非政府機構和社企遞交標書，並將合適的處所 (例如適合開設店舖和攤檔的物業) 優先租予獲政策支持的非政府機構和社企。產業署表示，最後才會以公開招標形式出租相關政府處所。

3.13 *在關愛社會的租務安排下非政府機構／社署遞交的標書數目不多* 在 2019 年 4 月至 2022 年 6 月期間，為了把聯用大樓內並沒有決策局／部門表示有意佔用的 6 個相關處所租出，產業署曾進行 5 輪局限性招標，而每次均會向名單上約 600 間選定非政府機構和社企發出邀請函。審計署審查為出租該 6 個聯用大樓處所而進行的局限性招標，發現非政府機構和社企的反應未如理想。從表十所見：

- (a) 在 2019 年 4 月進行的首輪局限性招標中，署方並未就 2 個處所 (即處所 C 和 D) 收到標書。署方其後於 2019 年 12 月就處所 D 進行第二輪局限性招標，同樣沒有接獲標書。因此，在該 6 個處所中，僅 4 個處所 (即處所 A、B、E 和 F) 獲非政府機構或社企承租，用以提供社會服務；及
- (b) 除在第五輪局限性招標中接獲 2 份標書外，在其餘 4 輪局限性招標中僅接獲 1 份標書，或沒有接獲標書。



表十

為處所 A 至 F 的租賃舉行的局限性招標  
(2019 年 4 月至 2022 年 6 月)

輪次	發出邀請函的日期	局限性招標涉及的處所	處所是否成功租出	收到的標書數目
1	2019 年 4 月	A	✓	1
		B	✓	1
		C (註 1)	✗	0
		D (註 2)	✗	0
2	2019 年 12 月	D (註 2)	✗	0
		E	✓	1
3	2020 年 12 月	F	✓	1
4	2022 年 3 月	A (註 3)	✓	1
5	2022 年 4 月	B (註 3)	✓	2

資料來源：審計署對產業署記錄的分析

註 1：由於在局限性招標中並沒有接獲由非政府機構和社企遞交的標書，處所 C 於 2020 年 2 月以公開招標形式出租予一家商業機構。

註 2：由於在兩輪局限性招標中均沒有接獲由非政府機構和社企遞交的標書，處所 D 自 2020 年 2 月起暫時撥給社署用作臨時倉庫。

註 3：在處所 A 和 B 的租約期屆滿後，產業署就該 2 個處所分別於 2022 年 3 月和 4 月進行第四輪和第五輪局限性招標。

3.14 **產業署檢討關愛社會的租務安排的實施情況** 產業署檢討了關愛社會的租務安排的實施情況，並採取了下列改善措施：

- (a) **2019 年的檢討** 在 2019 年 4 月舉行首輪局限性招標後，產業署就招標安排諮詢各持份者。產業署因應所收集的持份者意見，自 2019 年 12 月起實施若干優化行政安排，包括：
  - (i) 在社署和民政事務總署的網站內加入產業署網頁有關關愛社會的租務安排的超連結，以加強宣傳該項政策；及

- (ii) 彈性處理物業在承租後的移交日期，讓成功投得處所的非政府機構／社企有充裕時間向有關當局取得撥款，以便在開始營運前進行各項籌備工作；及
- (b) **2021 年的檢討** 在完成 3 輪局限性招標後，產業署於 2021 年 4 月就關愛社會的租務安排的實施情況進行了另一次檢討。鼓勵非政府機構／社企租用聯用大樓處所的措施如下：
  - (i) 現時以優惠租約批出並於租約期屆滿後交還產業署的合適處所，如符合條件，會按照關愛社會的租務安排納入局限性招標；及
  - (ii) 定期邀請相關決策局／部門（例如社署）更新備存的非政府機構和社企名單，以便這些機構能獲邀參與不時舉行的局限性招標。

儘管產業署推出了上述改善措施，在 2022 年舉行的第四輪和第五輪局限性招標中，非政府機構和社企的反應依然未如理想。審計署認為，產業署需要找出非政府機構和社企對於局限性招標反應欠佳的原因，並採取措施以改善在關愛社會的租務安排下聯用大樓處所的租賃前景。

### 審計署的建議

3.15 審計署**建議**政府產業署署長應：

- (a) 找出非政府機構和社企對於為出租聯用大樓處所舉行的局限性招標反應欠佳的原因；及
- (b) 採取措施以改善在關愛社會的租務安排下聯用大樓處所的租賃前景。

### 政府的回應

3.16 政府產業署署長同意審計署的建議，並表示產業署：

- (a) 自 2022 年舉行第四輪局限性招標以來，已在招標期內兩度向非政府機構和社企發出邀請函，提醒和鼓勵有意的非政府機構和社企遞交標書，以租用相關處所；及
- (b) 會按照第 3.15 段所述的審計署建議，繼續探索新措施，以期工作取得成果。

## 第 4 部分：邊境管制站聯用設施的管理

4.1 本部分探討邊境管制站聯用設施的管理。

4.2 如產業署管制人員報告所述，該署宗旨之一是以有效率和具成本效益的方法，管理轄下政府物業。根據產業署記錄，該署轄下的政府自置辦公室的淨作業樓面面積，由 2016 年的 715 059 平方米增至 2021 年的 746 938 平方米，增加了 31 879(4%) 平方米。隨着 2 幢新聯用大樓 (總辦公室面積為 70 500 平方米) 落成，淨作業樓面面積將於 2025 年進一步增至 817 438 平方米。然而，審計署留意到灣仔海旁 3 幢政府聯用大樓 (即灣仔政府大樓、入境事務大樓和稅務大樓) 已計劃停用，以致淨作業樓面面積將大幅減少 175 000 平方米至 642 438 平方米 (註 22)。相對於 2021 年的 746 938 平方米辦公室面積，產業署轄下的辦公室面積將大幅減少 104 500 平方米 (14%)。至於稅務大樓和入境事務大樓內大部分政府辦公室，將遷往部門專用樓宇重置，並由相關決策局／部門管理。產業署表示：

- (a) 署方正計劃興建更多聯用大樓。竣工後，這些大樓 (包括北部都會區多幢新建聯用大樓) 會由產業署負責物業管理。因此，由產業署管轄的政府自置辦公室淨作業樓面面積很大機會持續上升；及
- (b) 署方目前負責港珠澳大橋香港口岸邊境管制站聯用設施的物業管理，日後將負起更多邊境管制站聯用設施的管理工作 (見第 4.3 至 4.14 段)。

### 政府產業署的物業管理新措施

4.3 如第 1.9 段所述，政府考慮下述各項後，於 2019 年接納保安局的建議，決定除了位於香港國際機場和紅磡車站的兩個邊境管制站 (按《政府產業管理及有關事務規例》歸類為多用戶部門專用樓宇) 以外，把其餘的邊境管制站的管理職責撥歸產業署，成為由該署管轄的聯用設施：

- (a) 當時的大廈管理委員會機制並非應對管制站物業和設施管理事宜的最有效架構。缺乏具備充足物業和設施管理專業知識和經驗的單一專責管理部門，會限制管制站的運作，難以持續改善管理效率，以滿足使用者對邊境管制站跨境服務質素日益增加的要求和期望；

---

註 22：並不包括邊境管制站內的聯用設施。這些聯用設施是由負責管理邊境管制站的專責隊伍管理 (見 1.13(c) 段)。

## 邊境管制站聯用設施的管理

---

- (b) 產業署作為政府內部的物業和設施管理專家部門，應當在管制站的物業和設施管理方面擔當主要角色。為確保能就管制站的狀況作出及時的決定和跟進，應由單一專責管理部門而非一個委員會負責管制站的日常管理工作；及
- (c) 可成立一個由各用戶部門組成的委員會，即跨部門管理委員會，並由產業署出任召集人，以方便用戶溝通和商討物業管理事宜。為使產業署順利履行物業管理的職務，應為產業署提供充足資源，例如成立專責隊伍管理管制站。

港珠澳大橋香港口岸是首個交由產業署管理的邊境管制站，之後是香園圍邊境管制站。

4.4 2020年1月1日，產業署從路政署接手港珠澳大橋香港口岸的管理職務。按照管理、運作及保養合約所訂，承辦商的服務範疇涵蓋大廈和物業管理服務、園景美化和保養服務（見照片四(a)）、清潔和廢物處置服務（見照片四(b)）、一般保安服務，以及交通運作和監察服務。港珠澳大橋香港口岸的首份管理、運作及保養合約由路政署代表政府簽訂，合約的形式是以資源投入為本，列明對服務供應商各項運作的詳細和具體要求，例如訂明合約場地於指定時間提供相關物業和設施管理服務的最低人手要求。第二份管理、運作及保養合約的合約期由2022年6月29日至2026年6月28日，其中清潔和廢物處置的服務項目加入了以成效為本的元素，容許承辦商就指定服務建議所需的員工數目（設定最低人手）。一如聯用大樓的物業管理服務合約，新訂的管理、運作及保養合約也引入了服務水平評估和收費扣減機制（見第2.3段）。

照片四

港珠澳大橋香港口岸

(a) 園景美化和保養服務



資料來源：產業署的記錄

(b) 清潔和廢物處置服務



資料來源：審計署人員於 2022 年 7 月 13 日拍攝的照片

4.5 產業署表示，該署主要參照產業署指引(有關聯用大樓合約管理)(見第 2.5 段)執行視察和突擊檢查等職務，以監察管理、運作及保養承辦商的表現。產業署雖然沒有就監察邊境管制站的管理、運作及保養承辦商制訂具體指引，但實施了下列一系列措施：

- (a) 設立跨部門管理委員會，成員包括管理、運作及保養承辦商，以及產業署和用戶部門的代表。委員會每年舉行三至四次會議，以處理港珠澳大橋香港口岸的一般管理事宜；
- (b) 每月舉行一次進度會議，與會者包括管理、運作及保養承辦商、其分判商、產業署的代表和工務部門的代表(如有需要)。會議的目的是檢視管理、運作及保養承辦商在管理港珠澳大橋香港口岸聯用設施方面的工作進度和表現、遇到的困難，以及研究如何進一步提升服務；
- (c) 管理、運作及保養承辦商須向產業署提交每月管理報告，詳述港珠澳大橋香港口岸在月內的人事變動和聘任、設施／系統不符規定／故障的摘要，以及接獲的投訴和其他嚴重事故的宗數等；
- (d) 邊境管制站事務組：
  - (i) 按設施的性質定期進行實地視察(例如每天視察旅檢大樓，周末、周日和公眾假期除外；每周一次視察公共運輸交匯處)；

- (ii) 每月就管理、運作及保養承辦商的人手調配情況進行兩次突擊檢查；及
- (iii) 每半年就管理、運作及保養承辦商聘用的非技術工人的工作情況進行合約稽核；及
- (e) 產業署每半年擬備管理、運作及保養承辦商表現報告，並每月向用戶部門發出意見表格，藉以評核承辦商的表現。

### 需要着力提高用戶部門交還意見表格的回應率

4.6 有關港珠澳大橋香港口岸首份管理、運作及保養合約，管理、運作及保養承辦商的表現會每半年評核一次（見第 4.5(e) 段）。產業署表示，管理、運作及保養承辦商在 2020 年 1 月至 2022 年 6 月期間的整體表現令人滿意。此外，為協助監察管理、運作及保養承辦商的表現，產業署自 2020 年 8 月起向 10 個用戶部門（包括香港海關和入境事務處）派發意見表格（註 23），以收集該等部門對管理、運作及保養承辦商表現的意見。各用戶部門每月向產業署交還一份填妥的表格，以便產業署就可予改善的項目作出跟進。審計署留意到，在 2020 年 8 月至 2022 年 6 月的 23 個月內，有 11 個月（佔 23 個月的 48%）的回應率為 20% 或以下（即只有一至兩個部門交回表格）。審計署的進一步分析顯示：

- (a) 有 2 個用戶部門（佔 10 個部門的 20%）從未交還意見表格；及
- (b) 有 2 個用戶部門（佔 10 個部門的 20%）只交還意見表格一次。

4.7 如第 4.4 段所述，由 2022 年 6 月 29 日起生效的新管理、運作及保養合約已引入服務水平評估和收費扣減機制。產業署每月計算管理、運作及保養承辦商的表現水平，當中 90% 以產業署進行的服務水平評估為基礎，另外 10% 則以用戶部門交還的意見表格所示的用戶滿意程度評分為基礎。管理、運作及保養承辦商的服務表現水平規定為 90%，倘若其表現未能達到此規定，產業署便會扣減月費，以反映承辦商未達標準。由於收集用戶部門的意見是評估管理、運作及保養承辦商表現的其中一項主要途徑，產業署需要着力提高港珠澳大橋香港口岸用戶部門交還意見表格的回應率。

---

註 23：意見表格共有 11 條問題，當中 3 條關於大廈和物業管理服務範疇，而另外 4 個範疇，即園景美化和保養服務、清潔和廢物處置服務、一般保安服務，以及交通運作和監察服務，各有 2 條問題。每條問題設有 3 個評級，分別為“滿意”、“不適用”和“服務有待改善”。

## 需要採取措施改善港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓空置處所的租賃前景

4.8 港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓有 58 個可供出租的處所。這些處所一般是按照《物料供應及採購規例》的規定，以公開招標／報價或直接委聘的方式出租。表十一顯示截至 2022 年 6 月 30 日各相關處所的租賃狀況。

表十一

旅檢大樓處所的租賃狀況  
(2022 年 6 月 30 日)

用途	處所數目		
	已租出／佔用 (註 1)	空置	總計
飲食及附屬設施 (註 2)	2 (20%)	8 (80%)	10 (100%)
零售店及附屬貯物室	20 (77%)	6 (23%)	26 (100%)
售票處及相關辦公室	5 (56%)	4 (44%)	9 (100%)
自動櫃員機	2 (40%)	3 (60%)	5 (100%)
辦公室	4 (100%)	0 (0%)	4 (100%)
貯物室	0 (0%)	3 (100%)	3 (100%)
訪客資訊中心	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)
總計	34 (59%)	24 (41%)	58 (100%)

資料來源：審計署對產業署記錄的分析

註 1：1 間指定作零售用途的店舖被用作設置入境旅客健康檢查站。

註 2：包括用作廚房、用餐區和貯物室的處所。

4.9 截至 2022 年 6 月 30 日，上述 58 個處所中，有 34 個 (59%) 已經租出／佔用，其餘 24 個 (41%) 處於空置狀況。儘管知悉為應對 2019 冠狀病毒疫情而實施的旅遊限制影響了這些處所在市場上的吸引力，但審計署留意到自港珠澳大橋香港口岸在 2018 年 10 月啓用以來，有 22 個 (38%) 處所從未租出。產業署表示：

- (a) 就該 22 個處所，署方曾為其中 6 個進行招標／直接出租工作，但未能成功；及

- (b) 為加強推銷旅檢大樓的處所，署方：
  - (i) 已引入更靈活的租約條款，例如提供 3 個月短期租約（每 3 個月續租一次），以吸引打算以試驗性質於港珠澳大橋香港口岸開設業務的潛在客戶；
  - (ii) 為近期於 2022 年 8 月進行的兩項報價工作，已在報刊和流動應用程式登載廣告，以加強宣傳效果；及
  - (iii) 正計劃聯絡非政府機構和其他企業，探討在旅檢大樓設置產品展示區或零售店的可行性。

審計署認為，產業署需要採取措施，改善港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓空置處所的租賃前景。

### *需要密切監察管理、運作及保養承辦商的表現*

4.10 產業署表示，基於下列各項，承擔邊境管制站的物業管理責任對署方來說是新挑戰：

- (a) 產業署是一個規模細小的部門，人手編制只有約 330 名員工。為承擔這項新職務，署方已要求增撥資源和進行招聘。截至 2022 年 3 月，產業署屬下邊境管制站事務組的人手編制為 47 人；
- (b) 邊境管制站的運作，不論在規模、功能以至運作模式上，均與聯用大樓有很大差別。產業署除接手邊境管制站的一般物業管理工作外，還要擔任跨部門管理委員會的召集人，以統籌各項事務，例如管理運輸設施，制訂和檢討人群控制措施、事故管理計劃和應變計劃，以及接待到訪的重要來賓等。執行這些職務所需具備的能力，均超出產業署固有的專業知識；及
- (c) 現有的管理、運作及保養承辦商為港珠澳大橋香港口岸提供各種服務，每年費用超過 1 億元。該管理、運作及保養承辦商僱用超過 400 名員工，提供 5 個工作範疇的服務，包括物業管理、一般保安、交通運作和監察、清潔和廢物處置，以及園景美化。有關服務合約訂明各項運作的詳細和具體要求，例如在指定時間和特定地點提供為物業和設施管理服務可調配的人手水平。產業署需要監督和評估承辦商在各方面有否履行應盡的責任，例如特定地點的物業管理服務、清潔／廢物處



置／防治蟲鼠服務、符合港珠澳大橋香港口岸工程許可證的規定、交通事故偵測，以及交通運作和監察系統的文件和檔案管理等。

4.11 據當時的運輸及房屋局 (註 24) 所述，出入境旅客和其他公眾使用者對港珠澳大橋香港口岸提供的服務水平期望甚殷。自 2020 年起，旅客流量因 2019 冠狀病毒疫情而大幅減少。雖然產業署已採取一系列措施監察管理、運作及保養承辦商的表現 (見第 4.5 段)，但這些措施能否有效應付未來香港與內地恢復正常旅客通關後的龐大旅客流量，仍有待驗證。就有關問題，審計署留意到管理責任由路政署轉移至產業署，旨在善用產業署在物業管理方面的專業知識和經驗，改善港珠澳大橋香港口岸的物業管理質素。審計署認為，產業署需要：

- (a) 繼續密切監察港珠澳大橋香港口岸的管理、運作及保養承辦商的表現，並整合所得經驗，為接手香園圍邊境管制站和其他邊境管制站的管理工作做準備；及
- (b) 因應邊境管制站獨特的運作模式制訂詳細指引，以監察管理、運作及保養承辦商的表現。

### **需要考慮改善邊境管制站聯用設施的管理表現匯報**

4.12 如第 1.12 段表一所示，產業署在其管制人員報告中，把邊境管制站的政府聯用設施數目和邊境管制站建築物／設施的平均管理費用納入為“物業管理”綱領下的主要表現指標。邊境管制站建築物／設施的平均管理費用由 2020 年每月每平方米 59.4 元，下降至 2021 年每月每平方米 53.1 元，減幅為 11%。產業署表示，下降的原因主要是由於 2019 冠狀病毒疫情爆發導致旅客流量大跌，令旅客大使服務費用有所減少。

4.13 **需要加入註腳以披露其餘政府聯用設施的管理費用** 按照管理、運作及保養合約，承辦商須為港珠澳大橋香港口岸 58 個政府聯用設施提供服務。審計署留意到，產業署的管制人員報告中，用以計算 2021 年平均管理費用的開支金額為 4,870 萬元，佔支付予管理、運作及保養承辦商的 1.268 億元管理費用總額的 38%。產業署表示：

---

註 24：2022 年 7 月 1 日實行政府架構重組後，當時的運輸及房屋局分拆為運輸及物流局和房屋局。

## 邊境管制站聯用設施的管理

---

- (a) 用以計算平均管理費用的開支金額經過調整，已撇除附加服務（註 25）和只包括旅檢大樓（為 58 個政府聯用設施之一）的費用；及
- (b) 旅檢大樓需要全面的管理服務，而港珠澳大橋香港口岸內其他建築物／設施（例如海水泵房）需要的是個別或最低限度的管理服務。因此，產業署認為，評估平均管理費時只包括旅檢大樓的費用（註 26），做法合理和符合實際情況。

由於產業署管制人員報告載列的費用，只顯示旅檢大樓而非所有政府聯用設施的費用，審計署認為，產業署應考慮為表現指標加入註腳，以披露旅檢大樓以外其他政府聯用設施的管理費用。

4.14 **需要就管理邊境管制站訂立表現目標** 為港珠澳大橋香港口岸設施提供管理、運作及保養服務的合約金額為 5.539 億元，合約期為 4 年，由 2022 年 6 月 29 日至 2026 年 6 月 28 日。儘管金額龐大，但不論是產業署的管制人員報告，又或是其他刊物，均未有列明任何表現目標。為更有效評核產業署管理邊境管制站聯用設施的表現，提升服務水平，審計署認為，產業署需要考慮就其邊境管制站聯用設施的管理訂立表現目標。舉例而言，既然已引入多項以成效為本的措施（見第 4.4 段），一如聯用大樓的物業管理方式，管理、運作及保養承辦商的表現水平也可成為其中一項表現目標。

## 審計署的建議

4.15 審計署**建議**政府產業署署長應：

- (a) 着力提高港珠澳大橋香港口岸用戶部門交還意見表格的回應率；
- (b) 採取措施，改善港珠澳大橋香港口岸旅檢大樓空置處所的租賃前景；
- (c) 繼續密切監察港珠澳大橋香港口岸的管理、運作及保養承辦商的表現，並整合所得經驗，為接手香園圍邊境管制站和其他邊境管制站的管理工作做準備；

---

註 25：附加服務指按用戶部門要求在其處所提供的服務（清潔和廢物處置服務等），而有關開支由該部門付還。這些服務與港珠澳大橋香港口岸聯用大樓／設施管理無關。

註 26：其餘 57 個設施的建築樓面面積為 90 950 平方米，相當於該 58 個設施的建築樓面面積的 47%（即連同旅檢大樓在內，共 191 952 平方米）。

- (d) 因應邊境管制站獨特的運作模式制訂詳細指引，以監察管理、運作及保養承辦商的表現；
- (e) 考慮為表現指標加入註腳，以披露旅檢大樓以外其他政府聯用設施的管理費用；及
- (f) 考慮就邊境管制站聯用設施的管理訂立表現目標。

## 政府的回應

4.16 政府產業署署長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 隨着新的管理、運作及保養合約於 2022 年 6 月 29 日生效，產業署已透過適時向用戶部門發出備忘錄和回應率摘要，提高意見表格的回應率；
- (b) 如第 4.9 段所述，產業署會繼續採取措施以提高相關空置處所在市場上的吸引力；
- (c) 產業署會繼續密切監察管理、運作及保養承辦商的表現，並整合所得經驗，為接手其他邊境管制站的管理工作做準備；
- (d) 產業署會繼續檢討監察措施，並制訂相關指引以監察管理、運作及保養承辦商的表現；
- (e) 產業署會按合適情況，在表現指標加上適當註腳以披露管理費用；及
- (f) 一如聯用大樓的管理方式，產業署會就邊境管制站聯用設施的管理訂立表現目標。

## 多用戶專門用途／部門專用樓宇的採購和管理

根據《政府產業管理及有關事務規例》：

- (a) 為使地盡其用，用地可由數個部門共同發展，以供各部門作專門用途和附屬辦公室。在此情況下，主要用戶部門應擔當工程倡議部門的角色，並負責統籌向工務計劃尋求撥款的工作。各用戶部門應自行取得撥款，用以支付其後使用和保養其物業和樓宇內所須負責的公用部分的費用和經常開支；及
- (b) 如沒有主要用戶部門，各用戶部門應協定指派某部門主理其事，擔任工程倡議部門。如未能達成一致意見，便應請示相關決策局作決定。有關多用戶部門專用樓宇的管理責任，詳情如下：
  - (i) **大廈管理委員會** 多用戶部門專用樓宇或設施落成後，各用戶部門須成立大廈管理委員會處理相關的管理工作。各成員部門可考慮輪流出任大廈管理委員會主席，公平分擔管理責任；及
  - (ii) **用戶部門** 多用戶部門專用樓宇的用戶部門有責任管理和保養所獲編配的物業。各用戶部門也須共同負責樓宇公用部分的管理和保養。

附錄 B  
(參閱第 1.4 段)

由政府產業署管理的一般用途聯用辦公大樓  
(2020 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日)

物業名稱		地區	總樓面面積的總和 (註 1) (平方米)
1	香港仔漁業及海事分處	港島一區	3 048
2	中區政府碼頭		3 768
3	海港政府大樓		38 200
4	金鐘道政府合署		70 892
5	林士街多層停車場大廈		10 920
6	西區裁判法院		5 516
7	東區法院大樓	港島二區	15 894
8	入境事務大樓		76 453
9	北角消防大廈		9 216
10	北角政府合署		65 880
11	愛群閣		2 868
12	稅務大樓		76 653
13	修頓中心		38 226
14	灣仔政府大樓		49 116
15	胡忠大廈		53 689
16	東九龍政府合署	九龍一區	7 784
17	牛頭角政府合署		2 042
18	土瓜灣市政大廈暨政府合署		8 361
19	工業貿易大樓		54 028

附錄 B  
(續)  
(參閱第 1.4 段)

物業名稱		地區	總樓面面積的總和 (註 1) (平方米)
20	長沙灣政府合署	九龍二區	55 666
21	何文田政府合署		32 002
22	九龍政府合署		13 109
23	荔枝角政府合署		12 650
24	旺角政府合署		12 330
25	培正道政府合署		810 (主樓)
26	深水埗政府合署		1 476
27	庫務大樓 (註 2)		40 910
28	宏昌大廈		40 331
29	西九龍政府合署		79 524
30	油麻地停車場大廈 (註 3)		40 137
31	北區政府合署		新界一區
32	西貢政府合署	12 339	
33	沙頭角鄉村大樓	679	
34	沙田政府合署	33 797	
35	打鼓嶺鄉村中心政府大樓	911	
36	大埔政府合署	7 611	

附錄 B  
(續)  
(參閱第 1.4 段)

物業名稱		地區	總樓面面積的總和 (註 1) (平方米)	
37	葵興政府合署	新界二區	11 827	
38	梅窩政府合署		3 659	
39	坪洲政府合署		580	
40	大興政府合署		3 128	
41	大澳政府合署		142	
42	荃灣政府合署及荃灣公共圖書館 (在荃灣公共圖書館只提供清潔 服務)		40 454	
43	荃灣多層停車場大廈		11 653	
44	屯門政府合署		13 522	
45	屯門政府貯物中心		11 815	
46	元朗民政事務處大廈		5 124	
47	元朗政府合署		13 632	
			總計	1 103 032

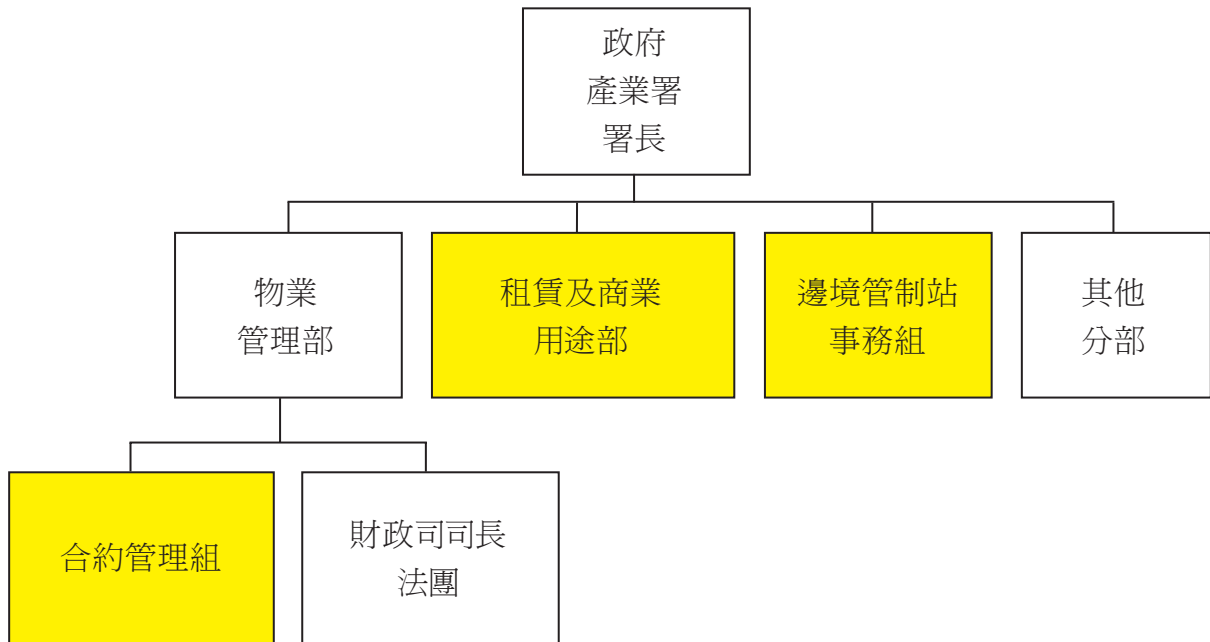
資料來源：政府產業署的記錄

註 1：建築物的總樓面面積通常指在每層樓面水平量度所得的建築物外牆以內面積，連同建築物內每個露台的面積和建築物外牆的厚度。上述面積是根據相關物業管理服務合約文件記錄的場地資料編制而成。

註 2：庫務大樓於 2022 年 3 月啓用。之前設於灣仔海旁三座政府大樓的部分政府辦事處按照停用計劃遷往庫務大樓。

註 3：九龍二區的油麻地停車場大廈於 2021 年 1 月 1 日停用，以興建中九龍幹線。大樓其後不需要物業管理服務。

政府產業署：組織圖 (摘錄)  
(2022 年 3 月 31 日)



說明：  本審計報告涵蓋的分部／小組

資料來源：政府產業署的記錄