

第 6 章

環境及生態局
食物環境衛生署

街道潔淨服務

香港審計署
二零二五年三月三十一日

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。

《審計署署長第八十四號報告書》
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

街道潔淨服務

目 錄

段數

摘要

第 1 部分：引言

1.1 – 1.14

審查工作

1.15

政府的整體回應

1.16 – 1.17

鳴謝

1.18

第 2 部分：監察提供服務的情況

2.1 – 2.4

監察外判街道潔淨服務

2.5 – 2.19

審計署的建議

2.20

政府的回應

2.21

監察內部街道潔淨服務

2.22 – 2.37

審計署的建議

2.38

政府的回應

2.39

第 3 部分：打擊非法棄置垃圾行為

3.1

由專責執法小隊負責和透過網絡攝錄機採取的執法行動

3.2 – 3.22

審計署的建議

3.23

政府的回應

3.24

與執法行動相關的其他事宜

3.25 – 3.31

審計署的建議

3.32

政府的回應

3.33

宣傳工作

3.34 – 3.36

審計署的建議

3.37

政府的回應

3.38

	段數
第 4 部分：其他相關事宜	4.1
衡量服務表現準則	4.2 – 4.8
審計署的建議	4.9
政府的回應	4.10
供監察街道潔淨服務用的管理資料	4.11 – 4.12
審計署的建議	4.13
政府的回應	4.14
於街道潔淨服務中應用科技	4.15 – 4.20
審計署的建議	4.21
政府的回應	4.22
與非技術工人相關的事宜	4.23 – 4.28
審計署的建議	4.29
政府的回應	4.30

附錄	頁數
A：食物環境衛生署：組織架構圖(摘錄) (2024年9月30日)	70
B：食物環境衛生署指引內就監察巡查所訂的頻次、時限 和涵蓋範圍 (2024年9月30日)	71
C：最近完結而被發出最多失責通知書的10份街道潔淨服 務合約 (2024年9月)	72

街道潔淨服務

摘要

1. 街道潔淨是環境衛生和公共衛生不可或缺的一環，既有助減少疾病傳播、遏止鼠患，亦可建設優美市容，讓市民享受更優質的生活。食物環境衛生署(食環署)負責提供良好的環境衛生服務及設施，並保障市民的健康，其主要職能包括監察提供街道潔淨服務的情況，以及根據相關條例對非法棄置垃圾的行為採取執法行動。

2. 食環署表示，其街道潔淨服務主要包括街道清掃服務、街道清洗服務、溝渠清理服務，以及海報清理服務(包括清理非法招貼和海報)。街道潔淨服務的工作由食環署人員(即內部)和承辦商(即外判)提供。外判服務的目的是提高服務的成本效益和靈活性。截至 2024 年 9 月 30 日，所涉人員總數約為 13 200 人(包括約 3 000 名內部人員和約 10 200 名承辦商人員)，而外判的街道潔淨服務約佔 82%。在 2023-24 年度，街道潔淨及相關服務的開支共約 51 億元。食環署並沒有備存街道潔淨服務的開支分項數字。審計署最近就食環署的街道潔淨服務工作進行審查。

監察提供服務的情況

3. **需要加強查核承辦商提交的每日值勤記錄** 截至 2024 年 9 月 30 日，食環署共有 42 份街道潔淨服務合約(每份為期三年)，合約總值為 76.2 億元。根據街道潔淨服務合約，承辦商須提供所訂最低數目和種類的承辦商人員，並須確保他們全部出勤，亦須向食環署提交每日值勤記錄，以供查核。以街道清掃服務為例，每名工人會於每個工作更次獲派負責一個路段(下稱地段)，而每個工作更次都應由一名工人值勤。審計署到訪了(19 個當中的) 3 個分區環境衛生辦事處，並審查了其在 2023 年 12 月和 2024 年 9 月就外判街道潔淨服務的每日值勤記錄。審計署發現，就街道清掃、溝渠清理和海報清理服務而言，在部分日子，承辦商人員的值勤規定沒有完全遵從。舉例而言，在 2023 年 12 月，就街道清掃服務而言，該三個分區環境衛生辦事處分別有 9 300 個工作更次中的 7 個、7 936 個工作更次中的 1 個和 8 401 個工作更次中的 3 個在記錄中沒有顯示有承辦商工人值勤。食環署於 2025 年 3 月回應審計署的查詢時表示，根據承辦商應要求

摘要

提交予食環署的值勤冊，全部工作更次實際上都有承辦商工人值勤，亦有獲提供所訂最低數目的承辦商人員。然而，由相關承辦商提交予食環署的每日值勤記錄並不準確，未能反映有關值勤情況。就此，審計署留意到，食環署的高級管工曾審閱由相關承辦商提交的每日值勤記錄(第 1.9、1.14、2.2、2.4 至 2.7 段)。

4. **需要改善就外判街道潔淨服務進行自律質素巡查方面遵從規定的情況** 食環署指引訂明，衛生督察應指派每隊承辦商巡查隊每星期進行至少兩次自律質素巡查，每次巡查應涵蓋兩項工作，以監察承辦商工人提供的街道潔淨服務。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第 3 段)2024 年 9 月承辦商巡查隊就外判街道潔淨服務的巡查記錄，發現就一個分區環境衛生辦事處(涉及 9 隊巡查隊)而言：(a)4 隊巡查隊在每次自律質素巡查中只進行一項工作；及(b)另外 5 隊巡查隊在一個星期沒有進行任何自律質素巡查，而在另外兩個星期則各星期只進行了一次自律質素巡查。就此，審計署留意到，相關衛生督察沒有就該段期間進行的自律質素巡查向承辦商巡查隊指派工作／所需的工作項目數目(第 2.8 及 2.9 段)。

5. **需要按照所訂頻次、時限和涵蓋範圍就外判街道潔淨服務進行監察巡查以及提交和審閱監察巡查報告** 除了承辦商的自律質素巡查外，食環署也在多層監察機制下進行監察巡查(包括日常巡查、正式巡查、獲指派的風險為本突擊巡查、督導檢查和系統性巡查)，以監察外判街道潔淨服務。根據食環署指引，該署參考了分區潔淨組督導人員現行的管轄範圍邊界，以及外判服務範圍和內部服務範圍的分布／百分比，把每個分區劃分為 12 個潔淨區。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第 3 段)就外判街道潔淨服務的監察巡查記錄，留意到：

- (a) 部分監察巡查沒有按照食環署指引所訂的頻次和涵蓋範圍進行。舉例而言，在 2024 年 9 月 1 日至 14 日期間：(i)就兩個分區環境衛生辦事處而言，分別有 210 次日常巡查中的 5 次(2%)和 182 次日常巡查中的 21 次(12%)沒有涵蓋規定的地段(相對於每個工作天須涵蓋潔淨區至少 10%的規定)；及(ii)就一個分區環境衛生辦事處而言，沒有文件記錄顯示日常巡查有涵蓋 271 個地段中的 6 個(2%)(相對於每 10 個工作天要涵蓋整個潔淨區(即每個地段)一次的規定)；及
- (b) 在 2023 年 1 月至 2024 年 9 月期間，監察巡查報告並非每次都按照食環署指引所訂的時限提交和審閱，延遲介乎 1 至 10 個工作天不等(第 1.9、2.3、2.10 至 2.12 段)。

6. **處理承辦商不遵從合約條款方面有可予改善之處** 在街道潔淨服務合約下，如承辦商違反合約條款，食環署會向其發出警告(口頭／書面)及／或失責通知書。食環署表示，在進行街道潔淨服務合約的標書評審工作時，會考慮投標承辦商曾被發出的失責通知書數目和被扣分數(例如承辦商每因工資事宜而被發出一份與僱傭有關的失責通知書便會被扣一分)，而此安排具有阻嚇作用(第 2.14 及 2.17 段)。審計署留意到以下事宜：

- (a) **需要按照所訂時限發出警告信和失責通知書** 根據食環署指引，所有警告信／失責通知書應盡早寄送予承辦商，而此程序應在發現違規情況後的 7 個工作天內完成。審計署審查了在 2019 年 1 月至 2024 年 9 月期間食環署向 19 個分區環境衛生辦事處的承辦商發出的警告信和失責通知書，發現食環署並沒有就警告信／失責通知書的寄送日期備存現成資料。就向承辦商發出的 351 封警告信中的 230 封(66%)和 3 870 份失責通知書中的 2 103 份(54%)，在發現不遵從規定情況和發出警告信／失責通知書之間相隔的時間超過了 7 個工作天(第 2.15 段)；及
- (b) **需要檢視食環署於日後標書評審工作中關於承辦商過往服務表現的措施的效果** 審計署審查了截至 2024 年 9 月 19 個分區環境衛生辦事處最近完結的街道潔淨服務合約(涉及共 38 份合約)，留意到就每份合約所發出的失責通知書總數平均為 35 份(介乎 2 至 179 份不等)。審計署審查了這 38 份合約中被發出最多失責通知書的 10 份合約，發現這 10 份合約每份平均被發出 74 份(介乎 45 至 179 份不等)失責通知書。審計署亦留意到，截至 2024 年 9 月，在街道潔淨服務合約的招標工作中，承辦商的扣分記錄和過往服務表現記錄所佔的技術評分分別為 7 分和 15 分(總分為 100 分)，有關分數有進一步調整的空間(第 2.17 至 2.19 段)。

7. **提供內部街道潔淨服務方面有可予改善之處** 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第 3 段)2023 年 12 月和 2024 年 9 月就內部街道潔淨服務的記錄，留意到：

- (a) 就街道清掃服務而言：(i)分別有兩個和一個分區環境衛生辦事處的工人在 2023 年 12 月和 2024 年 9 月的部分工作更次中缺勤(例如一個分區環境衛生辦事處在 2023 年 12 月的 3 100 個工作更次中的 31 個(1%))；及(ii)就兩個分區環境衛生辦事處而言，部分工人是一個工作更次內被指派在多於一個地段提供街道清掃服務(例如一個

摘要

分區環境衛生辦事處在 2023 年 12 月的 837 個工作更次中的 121 個 (14%)。由於每名相關工人的職務會攤薄，所以街道清掃服務沒有按計劃的頻次提供；及

- (b) 就街道清洗服務而言，在兩個分區環境衛生辦事處的部分工作更次中，沒有按計劃調派洗街車提供服務或洗街車須暫停運作(例如分別在 2023 年 12 月 62 個工作更次中的 33 個(53%)和 24 個工作更次中的 4 個(17%))(第 2.22 段)。

8. **就內部街道潔淨服務進行監察巡查以及提交和審閱監察巡查報告方面有可予改善之處** 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第 3 段)就內部街道潔淨服務的監察巡查記錄，留意到：

- (a) 部分監察巡查沒有按照食環署指引所訂的頻次和涵蓋範圍進行。以管工的日常巡查為例，在 2024 年 9 月 1 日至 14 日期間(共七輪巡查)，就審計署審查的三個分區環境衛生辦事處各 10 個地段而言，三個分區環境衛生辦事處的多數(即五至七輪)巡查都不符合所訂頻次和涵蓋範圍(即每個地段隔日巡查)。另外，在 2023 年 1 月至 2024 年 9 月期間的監察巡查報告並非每次都按照食環署指引所訂時限提交和審閱，延遲介乎 1 至 17 個工作天不等；及
- (b) 食環署指引訂明，巡察員可對其轄下管工的日常巡查工作進行抽樣和突擊檢查，而分區環境衛生辦事處的管理人員應確保在一段合理時間內對全部服務完成一輪巡查。然而，在 2023 年 1 月至 2024 年 12 月期間，三個分區環境衛生辦事處的巡察員日常巡查次數各異，介乎 152 至 556 次不等。另外，一個分區環境衛生辦事處沒有按規定把 150 次日常巡查的記錄輸入到署內潔淨服務及防治蟲鼠服務電子管理系統(電子管理系統)內。此外，沒有就該 150 次日常巡查提交相關報告，而 796 份報告於巡察員進行日常巡查後的 1 至 519 個工作天(平均為 43 個工作天)審閱。然而，食環署指引並沒有就這方面訂下時限(第 2.3、2.24 至 2.26、2.28 及 2.29 段)。

9. **需要持續檢視內部街道潔淨服務的提供情況** 食環署表示，內部街道潔淨服務的百分比由截至 2019 年 12 月 31 日的 19% 稍減至截至 2024 年 9 月 30 日的 18%。鑑於 19 個分區環境衛生辦事處的有關百分比各異(截至 2024 年 9 月介乎 5% 至 37% 不等)，而且與承辦商工人(見第 3 段)相比，內部工人缺勤的工作更次

的百分比比較高(見第 7(a)段)，以及內部工人空缺率高(即截至 2024 年 9 月有 283 名 (13%)工人的短缺)，食環署需要持續檢視內部街道潔淨服務的提供情況，並採取適當跟進行動(第 2.33、2.34 及 2.37 段)。

打擊非法棄置垃圾行為

10. **監察專責執法小隊的工作計劃方面有可予改善之處** 食環署會對干犯公眾地方潔淨罪行的違例者採取執法行動。在《定額罰款(公眾地方潔淨及阻礙)條例》(第 570 章)下，食環署可就指定公眾地方潔淨罪行(例如在公眾地方亂拋垃圾)發出定額罰款通知書。食環署亦可對違例者以傳票方式提出檢控。自 2017 年起，食環署成立專責執法小隊，以加強對各種公眾地方潔淨罪行採取執法行動。專責執法小隊成員身穿便衣執法，會被調派到各個亂拋垃圾黑點執行職務。食環署表示，工作計劃列出由專責執法小隊負責的工作。然而，食環署並未在其指引內訂明工作計劃應包括的資料。審計署到訪了三個分區環境衛生辦事處，檢視其專責執法小隊的工作，並留意到下列情況：

- (a) **不同分區環境衛生辦事處的專責執法小隊數目相若但專責執法小隊工作計劃所載的地點數目差異甚大** 審計署審查了 2024 年(截至 10 月)的工作計劃，留意到雖然三個分區環境衛生辦事處轄下的專責執法小隊數目相若(即截至 2024 年 10 月為 5 至 6 隊)，但各自的工作計劃顯示，選作由專責執法小隊進行每日巡查的地點平均數目差異甚大(即 2 個、22 個及 58 個地點)；及
- (b) **需要改善就專責執法小隊執行的工作備存的文件記錄以監察工作計劃的遵從情況** 審計署留意到三個分區環境衛生辦事處就專責執法小隊執行的工作備存的文件記錄各異(例如兩個環境衛生辦事處有記錄巡查時間，另一個則沒有)；另外也沒有文件記錄顯示三個分區環境衛生辦事處有把所巡查的地點與專責執法小隊工作計劃所載地點作對比，以監察工作計劃的遵從情況(第 1.12 及 3.6 段)。

11. **情況報告有可予改善之處** 根據食環署指引，有亂拋垃圾情況的地點和應對相關問題所採取的行動應妥為記錄於“專責執法小隊處理亂拋垃圾活動地點的情況報告”(下稱情況報告)中。把有亂拋垃圾情況(過去三個月)的地點納入情況報告的準則包括根據投訴管理資訊系統所識別的首五個投訴熱點，以及據報經常有亂拋垃圾／非法傾卸廢物情況的地點。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第 10 段)2024 年 10 月的情況報告，留意到下列情況：

摘要

- (a) **部分投訴熱點未被納入情況報告中** 雖然有 39 個地點在 2024 年 7 月至 9 月期間於投訴管理資訊系統報告中被識別為首五個投訴熱點(即在過去三個月有亂拋垃圾情況)，但當中的 32 個(82%)地點未被納入情況報告中以供專責執法小隊監察；
- (b) **需要考慮把網絡攝錄機偵測到經常有亂拋垃圾情況的地點納入情況報告中** 雖然有 49 個地點在 2024 年 7 月至 9 月期間經網絡攝錄機(見第 13 段)偵測到有非法棄置垃圾情況，但當中 39 個(80%)地點未被納入情況報告中。尤其是在該 39 個地點中，有 8 個(21%)地點在該三個月內被報有非法棄置垃圾情況超過 500 至 2 141 次(平均為 1 170 次)；及
- (c) **需要檢視對納入情況報告已久的地點所需採取的行動** 審計署留意到，有 37 個地點被納入三個分區環境衛生辦事處的情況報告已久，介乎約 1.5 年至約 7.3 年不等(平均約為 3.6 年)；然而，在 2024 年 7 月至 9 月期間，該等分區環境衛生辦事處已為各個地點進行過 2 至 62 次(平均為 6 次)突擊行動(第 3.5 及 3.8 段)。

12. **需要檢討專責執法小隊的運作** 專責執法小隊已成立超過 7 年，成員數目由 2020 年的 158 名增加約 34%至 2024 年的 211 名。審計署留意到，定額罰款通知書的罰款金額自 2023 年 10 月 22 日起提高，而由每名專責執法小隊成員發出的定額罰款通知書平均數目和由專責執法小隊處理的棄置垃圾黑點數目在 2020 至 2024 年期間大致減少。另一方面，不同分區環境衛生辦事處的專責執法小隊工作計劃各異。截至 2025 年 2 月，沒有文件記錄顯示食環署曾就專責執法小隊的運作進行評估(第 3.12 段)。

13. **需要加強監察網絡攝錄機的調用情況** 食環署在非法棄置垃圾黑點安裝網絡攝錄機，以遏止在公眾地方非法棄置垃圾的情況。根據食環署指引，從網絡攝錄機的錄像，分區可分析非法行為發生的時間和模式，制訂更有效的執法行動，並對車輛的登記車主或相關違例者提出檢控。分區應定期檢視安裝網絡攝錄機的目標地點，並策略性地考慮調動網絡攝錄機至新的目標地點。截至 2024 年 12 月，食環署在 470 個地點安裝了網絡攝錄機。就三個分區環境衛生辦事處(見第 10 段)調用網絡攝錄機的情況，審計署留意到下列情況：

- (a) **需要檢視有安裝和運作網絡攝錄機但從沒發出或只發出少數定額罰款通知書或傳票的地點** 截至 2024 年 12 月，三個分區環境衛生辦事

摘要

處在 45 個地點安裝和運作了網絡攝錄機超過 6 個月，而在 2022 至 2024 年期間，就當中 7 個(16%)地點從沒發出定額罰款通知書或傳票(有關網絡攝錄機的運作期介乎 10 個月至約 2.8 年不等，平均約為 1.8 年)；及

- (b) **網絡攝錄機並沒有在部分非法棄置垃圾黑點安裝和運作** 截至 2024 年 10 月，有 37 個地點被納入三個分區環境衛生辦事處的情況報告已久(介乎約 1.5 年至約 7.3 年不等)，而網絡攝錄機並沒有在當中 23 個(62%)地點安裝和運作(第 3.13 及 3.14 段)。

14. **問題地點的環境衛生情況有可予改善之處** 審計署在 2024 年 12 月至 2025 年 2 月期間，前往由三個分區環境衛生辦事處(見第 10 段)管轄而有環境衛生問題的 10 個地點(下稱問題地點)進行了三次實地視察，留意到下列情況：

- (a) **於部分問題地點及毗鄰地方發現環境衛生問題** 就 2 個(20%)問題地點而言，審計署在三次實地視察期間於該等位置都發現環境衛生問題。就另外 2 個(20%)問題地點而言，雖然並非每次都在有關地點發現環境衛生問題，但在三次實地視察期間於問題地點的毗鄰地方都發現相關問題；及
- (b) **可改善對妨礙潔淨工作的行為所採取的執法行動** 如有任何物品妨礙或相當可能妨礙任何潔淨工作，食環署可向該物品的擁有人送達通知，或將通知附於該物品上，規定擁有人在通知送達或附於該物品上之後的四小時內將該物品移走。就有環境衛生問題的 4 個地點(見上文(a)項)而言，審計署在全部三次實地視察中都留意到沒有任何移走通知附於物品之上。食環署表示，堆積於該 4 個地點的發泡膠箱或紙箱可回收或再用，並非廢物；而該署會加強在回收活動頻繁地點的街道潔淨服務，並會諮詢相關部門，在利便回收活動和保持公眾地方環境衛生之間謹慎地取得平衡(第 3.17 至 3.21 段)。

其他相關事宜

15. **需要改善街道潔淨服務衡量服務表現準則的匯報機制** 食環署於其管制人員報告中和網站上訂有衡量服務表現準則。食環署表示，分區環境衛生辦事處應透過環境衛生統計資料系統就衡量服務表現準則提交報表，而在 2019 至

摘要

2023 年，全部衡量服務表現準則均達標。審計署審查了分區環境衛生辦事處提交的報表，發現：

- (a) **街道清掃服務** 關於匯報管制人員報告所載的衡量服務表現準則(即“在上午 9 時前完成主要街道的首輪清掃服務，確保清除街道上的隔夜垃圾”)方面，在 2019 至 2023 年期間，1 140 份報表中有 47 份(4%)沒有提供部分資料。根據 19 個分區環境衛生辦事處在報表中匯報的資料，未能確定有關衡量服務表現準則的達標情況是否 100%；及
- (b) **街道清洗服務** 關於匯報食環署網站所載“街道清洗服務需按實際需要，繁忙地區每星期至少清洗一次，而潔淨問題嚴重的地區／垃圾黑點，每星期至少清洗 2 次”這項衡量服務表現準則方面，報表只要求匯報每星期至少清洗一次方面的達標情況(即沒有要求匯報“按實際需要”和“每星期至少 2 次”清洗街道方面的達標情況)。根據 19 個分區環境衛生辦事處在 2019 至 2023 年期間在報表中匯報的資料，未能確定有關衡量服務表現準則的達標情況是否 100%。審計署進一步審查了三個分區環境衛生辦事處(見第 3 段)的記錄，留意到一個分區環境衛生辦事處提交的報表中就每星期至少清洗一次所填報的街道數目，有別於該分區環境衛生辦事處備存的繁忙地區清單所載的街道數目(第 4.2 至 4.4 及 4.7 段)。

16. **需要加強管理資料以監察街道潔淨服務** 審計署留意到外判承辦商的工作有不遵從合約之處，而食環署在監察街道潔淨服務方面(例如為街道潔淨服務所訂的人員值勤規定的遵從情況和專責執法小隊工作計劃的遵從情況)亦有不足之處。就此，食環署沒有備存部分現成的或定期編彙部分的管理資料(例如重點或摘要)，以利便監察所有分區環境衛生辦事處的表現(第 4.11 及 4.12 段)。

17. **需要探討運用科技監察提供服務的情況** 審計署留意到：(a)分區環境衛生辦事處主要以承辦商提交的紙本文件來監察提供街道潔淨服務的情況。內部街道潔淨服務的工作計劃和報告亦是以紙本記錄形式備存。所涉及的人手查核程序不但需要相當的資源，亦費時和容易出錯；及(b)除了日常巡查外，多層監察機制(見第 5 段)下其他監察巡查的記錄都屬紙本記錄(第 4.19 段)。

18. **需要進行更多與僱傭規定有關的檢查** 食環署表示，公眾潔淨服務合約以僱用非技術工人為主，而該署於 2005 年 9 月在其服務質素檢定組下成立中央調查隊，以加緊管控其承辦商(例如進行與僱傭規定有關的檢查，透過填寫問卷適時收集承辦商僱員的意見)。根據食環署指引，在人手能調配的情況下，與僱傭規定有關的檢查會每天進行。審計署審查了在 2019 年 1 月至 2024 年 12 月期間 19 個分區環境衛生辦事處的 61 份已開始和已完結的街道潔淨服務合約，留意到只進行了 41 次與僱傭規定有關的檢查(涉及 36 份街道潔淨服務合約)，即頻次遠低於食環署指引所載的“每天進行”(第 4.24、4.27 及 4.28 段)。

審計署的建議

19. 審計署的建議載於本審計報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議食物環境衛生署署長應：

監察提供服務的情況

- (a) 加強查核承辦商提交的每日值勤記錄，並向提交不準確記錄的承辦商採取跟進行動(第2.20(a)段)；
- (b) 採取措施，改善就外判街道潔淨服務進行自律質素巡查方面遵從規定的情況，如未有遵從，須記錄原因(第2.20(b)段)；
- (c) 加強措施，監察食環署指引內就街道潔淨服務監察巡查所訂的頻次和涵蓋範圍，以及食環署指引內就相關監察巡查報告所訂的提交和審閱規定的遵從情況(第2.20(c)及2.38(c)段)；
- (d) 採取措施，改善向承辦商發出警告信和失責通知書的適時程度，並檢視食環署關於向承辦商發出警告信和失責通知書的時限方面的指引(第2.20(d)及(e)段)；
- (e) 檢視食環署於日後標書評審工作中關於承辦商過往服務表現的措施的效果，並採取適當跟進行動(第2.20(f)段)；
- (f) 加強措施，監察內部街道清掃服務所計劃頻次和內部街道清洗服務的經核准工作計劃的遵從情況(第2.38(a)及(b)段)；

摘要

- (g) 就內部街道潔淨服務的巡察員日常巡查，定期檢視頻次、採取措施加強以電子管理系統備存相關記錄的工作，以及考慮就審閱相關報告的工作訂下時限(第2.38(d)至(f)段)；
- (h) 持續檢視內部街道潔淨服務的提供情況，當中考慮人員招聘情況，並採取適當跟進行動(第2.38(g)段)；

打擊非法棄置垃圾行為

- (i) 在食環署指引內訂明專責執法小隊工作計劃須包括的資料(第3.23(a)段)；
- (j) 改善就專責執法小隊執行的工作備存的文件記錄，以監察工作計劃的遵從情況(第3.23(b)段)；
- (k) 檢視就經常有亂拋垃圾情況的地點和情況報告內久未解決的個案所需進行的巡查和執法行動，並於情況報告中妥為記錄有關地點，以供專責執法小隊監察(第3.23(d)段)；
- (l) 就專責執法小隊的運作進行檢討，並採取適當跟進行動(第3.23(e)段)；
- (m) 採取措施，要求分區環境衛生辦事處按照食環署指引定期檢視網絡攝錄機的調用情況(第3.23(f)段)；
- (n) 檢視現行為改善有持續公眾地方衛生問題地點的街道潔淨情況而採取的措施(第3.23(g)段)；
- (o) 就涉及妨礙街道潔淨工作而與更廣泛街道管理事宜相關的個案，持續檢視有關地點的街道潔淨情況，並採取適當跟進行動(第3.23(h)段)；

其他相關事宜

- (p) 提升環境衛生統計資料系統，以監察衡量服務表現準則報表所載資料的完整性(第4.9(a)段)；

摘要

- (q) 改善街道潔淨服務衡量服務表現準則的匯報機制(第4.9(b)段)；
- (r) 就街道清洗服務的衡量服務表現準則，檢視報表設計，以利便匯報達標情況，並採取措施，檢查報表所載的街道數目與個別分區環境衛生辦事處備存的繁忙地區清單所載的街道數目是否一致(第4.9(d)及(e)段)；
- (s) 定期編彙管理資料，以監察所有分區環境衛生辦事處在提供街道潔淨服務方面的情況和對公眾地方潔淨罪行採取執法行動的相關數字(第4.13段)；
- (t) 探討運用科技監察街道潔淨服務(第4.21(b)段)；及
- (u) 在切實可行範圍內進行更多與僱傭規定有關的檢查，以適時收集承辦商僱員的意見(第4.29(b)段)。

政府的回應

20. 食物環境衛生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 街道潔淨是環境衛生和公共衛生不可或缺的一環，既有助減少疾病傳播、遏止鼠患，亦可建設優美市容，讓市民享受更優質的生活。食物環境衛生署(食環署)負責提供良好的環境衛生服務及設施，並保障市民的健康，其主要職能包括監察提供街道潔淨服務的情況(註 1)，以及根據相關條例(例如《公眾衛生及市政條例》(第132章))對非法棄置垃圾的行為採取執法行動。

街道潔淨服務

1.3 食環署表示，其街道潔淨服務主要包括清掃和清洗街道、清理溝渠，以及清理非法招貼和海報(註 2)。

1.4 **街道清掃服務** 食環署表示，清掃街道對保持市容整潔非常重要。街道清掃服務一般包括：

- (a) 人手清掃街道；
- (b) 廢物收集箱清倒服務(例如清倒廢屑箱和狗糞收集箱)；及
- (c) 把街道廢物移送到指定垃圾收集站棄置。

註 1： 一般而言，食環署負責公用街道／道路／里巷(快速公路和連接的高速道路除外)、道路中央分隔欄、路旁園景範圍，以及其他公用設施(例如公共運輸交匯處、巴士總站、的士站、公共小巴總站、安全島、緊急車輛通道和公眾停車場)的日常潔淨工作。日常清掃行人天橋和行人隧道(包括其附屬的升降機及扶手電梯)，以及清洗有即時衛生問題的行人天橋和隧道的地面，亦屬食環署的職責。

註 2： 根據《公眾衛生及市政條例》，招貼或海報包括任何字、字母、模型、標誌、標語牌、板塊、告示、器件或陳述。

引言

所有街道會每天至少以人手清掃一次，而所有廢物收集箱會定時清倒和清潔。除了人手清掃外，亦會使用機動掃街車(見照片一(a)和(b))，於可能會對進行人手清掃的潔淨工人構成危險的地方(即天橋、道路中央分隔欄和其他車輛來往頻繁的地方)進行潔淨工作。這些地方每星期清掃1至7次，通常會在午夜後車輛較少時進行。

照片一(a)和(b)

機動掃街車

(a)



(b)



資料來源：食環署的記錄

1.5 街道清洗服務 街道清洗服務包括清洗、洗滌及洗刷街道，以及在其後除去所有污垢和水，以使行人及／或車輛可安全使用街道。至於交通繁忙的主幹道路，由於難以提供一般的清洗服務，故會在非繁忙時間進行街道沖洗。街道清洗的次數會因應地區而調整，由有需要才清洗至每天清洗不等。提供街道清洗服務時會使用到洗街車(見照片二)。

照片二

洗街車



資料來源：食環署的記錄

1.6 溝渠清理服務 溝渠清理服務包括以人手清理溝渠、把從溝渠清理出來的沙泥和垃圾送往垃圾收集站，以及於溝渠內加入滅蚊油，以防蚊蟲滋生。食環署表示，路邊的溝渠一般每兩至四星期以人手清理一次，而滅蚊油則每星期加入一次。除了人手清理路邊的溝渠外，亦會使用吸渠車(見照片三)，於以人手清理容易引起交通意外的地方(例如高速道路、主要通道和天橋)進行清理溝渠的工作。這些溝渠每六星期清理一次，通常會在午夜後車輛較少時進行。

照片三

吸渠車



資料來源：食環署的記錄

1.7 海報清理服務 海報清理服務包括清理非法招貼和海報。食環署每天巡邏街道並將發現到的非法招貼和海報除去。

提供街道潔淨服務

1.8 食環署表示，街道潔淨服務的工作由其人員(即內部)和承辦商(即外判)提供，截至2024年9月30日，所涉人員總數約為13 200人(包括約3 000名內部人員和約10 200名承辦商人員)(註 3)。外判服務的目的是提高服務的成本效益和靈活性。截至2024年9月30日，外判的街道潔淨服務約佔82%。

1.9 根據食環署指引，該署參考了分區潔淨組督導人員現行的管轄範圍邊界，以及外判服務範圍和內部服務範圍(另見第2.2(a)段註12)的分布／百分比，把每個分區劃分為12個潔淨區。潔淨區可按地理位置和所涉服務彈性劃分，大原則是能覆蓋分區內每一部分，並辨識負責跟進行動的人員。另外，街道潔淨服務合約(每份為期三年——註 4)按分區安排。截至2024年9月30日，食環署共有42份街道

註 3：食環署表示，該批約13 200名人員亦負責提供其他公眾潔淨服務(例如廢物收集服務)。

註 4：於2022年3月或以前開始的街道潔淨服務合約的合約期為一至三年。

潔淨服務合約，合約總值為76.2億元(註 5)，另就機械式掃街服務和機動清渠服務有2份整批服務合約(即為所有分區提供服務)(每份為期五年)，合約價值分別為1.11億元和3,900萬元。

街道潔淨服務的監察機制

1.10 為了監察外判和內部的街道潔淨服務，食環署會進行例行抽查和突擊巡查，亦會查核工作記錄。此外，為確保公眾地方的外判潔淨工作得以盡職執行，食環署已按照個別分區的運作需要，在外判服務的招標文件中列明所須遵從的服務表現標準，以及各項潔淨工作在人手和車輛、工作更次及服務次數方面的最低要求。如發現承辦商有違規、失責行為或沒有按照合約條文提供服務，食環署會採取跟進及相應行動，包括發出口頭／書面警告及／或失責通知書(並扣減向承辦商支付的服務月費)。有關服務表現記錄會影響承辦商日後競投食環署外判服務合約的資格或評分。另外，食環署以投訴管理資訊系統管理所有接獲的投訴。食環署於2021年10月推出投訴管理資訊系統內的熱點分析功能，以方便分區分析關於街道潔淨服務的投訴數據，以及編製與街道潔淨相關投訴的熱點清單。在2020至2024年期間，食環署接獲與街道潔淨服務有關的投訴數目為每年逾50 000宗(註 6)。

打擊非法棄置垃圾行為

1.11 食環署表示，為了改善環境衛生，會以多管齊下的方法打擊非法棄置垃圾行為。除了提升潔淨服務外，該署亦已加強執法行動和宣傳工作。

1.12 **執法行動** 食環署會對干犯公眾地方潔淨罪行的違例者採取執法行動。在《定額罰款(公眾地方潔淨及阻礙)條例》(第570章)下，食環署可就指定公眾地方潔淨罪行發出定額罰款通知書，包括就在公眾地方棄置扔棄物或廢物或吐痰、未經准許而展示招貼或海報，以及犬隻糞便弄污街道發出3,000元定額罰款通知書，以及就非法擺放廢物發出6,000元定額罰款通知書。食環署亦可根據相關法

註 5： 有關數字不包括17個分區總值7.4億元的公廁管理服務費用。食環署表示，公廁管理服務會於重訂個別分區的街道潔淨服務合約時獨立購買。

註 6： 食環署接獲與街道潔淨服務有關的投訴數目為2020年58 639宗、2021年66 495宗、2022年55 237宗、2023年62 707宗及2024年66 120宗。

例，對違例者以傳票方式提出檢控(註 7)。食環署表示，為提高執法效率，會因應實際情況靈活調配資源，以多管齊下的方式執法，包括下列各項：

- (a) **專責執法小隊** 自2017年6月起，食環署成立了專責執法小隊，以加強對各種公眾地方潔淨罪行採取執法行動。專責執法小隊成員身穿便衣執法，會被調派到各個亂拋垃圾黑點執行職務。專責執法小隊亦會宣傳衛生資訊、派發單張和警告告示，以提升市民保持街道清潔和妥善處置垃圾的意識。截至2024年12月，食環署有46隊專責執法小隊，成員數目共211名；及
- (b) **網絡攝錄機** 食環署表示，該署於2016年12月推出試驗計劃，於三個地區合共六個非法棄置垃圾黑點安裝網絡攝錄機，透過針對性的監察及執法行動，有效遏止非法棄置垃圾的行為。自2018年6月起，食環署於全港的非法棄置垃圾黑點安裝網絡攝錄機。食環署表示，該署可憑藉網絡攝錄機的錄像，就非法棄置垃圾的行為向車輛的登記車主或相關違例者提出檢控(註 8)，也可透過分析非法行為發生的時間和模式，制訂更有效的執法行動。2024年11月，為打擊從車上棄置垃圾的非法行為，食環署推出試驗計劃，在兩個地區的行車路段中央分隔帶試行安裝網絡攝錄機。截至2024年12月，食環署在470個非法棄置垃圾黑點安裝了網絡攝錄機。

1.13 宣傳 食環署表示，該署一直透過不同渠道，包括播放電視宣傳片和電台宣傳聲帶、於主要公共交通設施展示海報、派發小冊子和單張，以及利用清潔龍阿德的社交媒體平台專頁，發布個人、家居和環境衛生(包括保持街道清潔)的資訊。

註 7： 在《定額罰款(公眾地方潔淨及阻礙)條例》下的所有表列罪行都是相應法例下的罪行，例如《公眾衛生及市政條例》(第104A(2)條下的未經准許而展示招貼或海報)，以及《公眾潔淨及防止妨擾規例》(第132BK章)(第4(1)條下的將扔棄物或廢物棄置在公眾地方、第8A(1)條下的在公眾地方吐痰，以及第13(1)(a)條下的犬隻糞便弄污街道)。

註 8： 從車上棄置垃圾是《公眾潔淨及防止妨擾規例》第9A條下的罪行。

負責的組別和辦事處

1.14 食環署轄下與街道潔淨服務相關的工作歸於“環境衛生及有關服務”綱領(註 9)之下。在2023-24年度(註 10)，街道潔淨及相關服務的開支共約51億元(註 11)。食環署轄下負責與街道潔淨服務相關工作的主要組別和辦事處如下：

- (a) 第三行動科轄下的總部潔淨及防治蟲鼠組負責制訂、頒布和檢討有關潔淨及防治蟲鼠服務(包括街道潔淨服務)的程序、標準及策略；
- (b) 三個行動科轄下的19個分區環境衛生辦事處負責整體規劃、組織、提供和監察所屬分區的街道潔淨服務，職責包括監察提供街道潔淨服務的情況，以及對非法棄置垃圾的行為採取執法行動；
- (c) 三個行動科轄下的三個行動組負責監察港島及離島、九龍和新界的機械式掃街服務和機動清渠服務；及
- (d) 職系管理及發展科轄下的服務質素檢定組負責進行審核檢查和與僱傭規定有關的檢查，以及調查涉及食環署服務承辦商的非技術工人(即工人)和其上級人員有關僱傭規定的投訴。

截至2024年9月30日，共有1 809名隸屬三個行動科的人員和7名隸屬服務質素檢定組的人員(另見第4.24段註63)負責街道潔淨服務。食環署的組織架構圖(截至2024年9月30日)摘錄載於附錄A。

註 9：“環境衛生及有關服務”綱領下的其他工作包括收集垃圾、簽發食物業處所牌照和進行巡視、處理酒牌申請並為酒牌局提供行政支援、管理火葬及土葬設施、規管私營骨灰安置所，以及消滅因冷氣機滴水及樓宇滲水造成的環境衛生滋擾。

註 10：2022-23財政年度政府財政預算案演辭公布，會向食環署分兩年共增撥5億元，用於加強環境衛生服務。食環署表示，增撥的款額當中，約3.69億元用於增加服務(包括2.46億元用於街道潔淨和公廁管理，以及1.23億元用於垃圾收集、蟲鼠防治和街市管理)，其餘約1.31億元用於支付上述範疇日常服務的部分新增費用。食環署並沒有備存街道潔淨服務獲分配撥款的分項數字，而整筆撥款已於2023-24年度底耗盡。

註 11：在2023-24年度，食環署的“環境衛生及有關服務”綱領的開支約為67億元。食環署表示，約51億元的開支亦包括了廢物收集服務和管理公眾潔淨設施的開支。該署並沒有備存街道潔淨服務的開支分項數字。

審查工作

1.15 2024年11月，審計署就食環署的街道潔淨服務展開審查。審查工作集中於下列範疇：

- (a) 監察提供服務的情況(第2部分)；
- (b) 打擊非法棄置垃圾行為(第3部分)；及
- (c) 其他相關事宜(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。

政府的整體回應

1.16 環境及生態局局長感謝審計署就食環署的街道潔淨服務工作進行全面審查。他同意審計署的建議，並確認政府決心保持城市清潔。多年來，食環署推出了不同措施，以改善所提供的服務、加強服務表現管理，以及提升執法效率。環境及生態局會在政策上督導和監督食環署落實審計署的建議，以期進一步加強街道潔淨服務。

1.17 食物環境衛生署署長感謝審計署就食環署的街道潔淨服務審查的工作，並表示：

- (a) 食環署致力為香港市民保持清潔衛生的生活環境，亦一直透過有效率的潔淨服務、有效的執法行動，以及持續的宣傳工作，以期達到這個目標。近年，食環署一直積極推出多項措施，以提升服務質素和執法效率。舉例而言，食環署引入了新型洗街機，亦擴大了網絡攝影機系統的使用範圍，以協助對棄置垃圾行為採取執法行動；及
- (b) 食環署同意審計署的建議，在持續致力改善其公眾潔淨服務的同時，會把審計署的建議納入考量。

鳴謝

1.18 在審查工作期間，食環署人員充分合作，審計署謹此致謝。

第 2 部分：監察提供服務的情況

2.1 本部分探討與監察提供服務情況相關的事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 監察外判街道潔淨服務(第2.5至2.21段)；及
- (b) 監察內部街道潔淨服務(第2.22至2.39段)。

背景

2.2 **提供街道潔淨服務** 食環署表示，街道潔淨服務主要包括：

- (a) **街道清掃服務** 服務於日更、夜更和凌晨更提供(註 12)。每名工人會於每個工作更次獲派負責一個路段(下稱地段)；
- (b) **街道清洗服務** 服務於日更和夜更由水車隊／洗街隊提供。每隊有一名工目、兩至三名工人和一名操作洗街車的司機(註 13)；
- (c) **溝渠清理服務** 服務只於日更由清渠隊(每隊一般由兩名工人組成)提供。清渠隊於工作更次獲派負責一定數目的路邊溝渠；及
- (d) **海報清理服務** 服務一般於日更和夜更提供，每條路線由一名工人負責(註 14)。

每個分區環境衛生辦事處由內部人員提供的街道潔淨服務種類各有不同(見第2.34(a)段)。食環署表示，其目標是提供高效率而有禮貌的服務，並已為街道潔淨服務訂定衡量服務表現準則(見第4.2段)。

註 12：食環署表示，在部分分區，內部服務範圍的夜更工作由承辦商進行。

註 13：就承辦商提供的街道清洗服務而言，一般則會調派一名主管暨司機和兩至三名工人的隊伍。

註 14：食環署表示，負責提供街道清掃服務的內部工人和部分承辦商工人亦負責提供海報清理服務。另外，海報清理服務亦可能會由並非主要負責街道清掃服務或海報清理服務的其他工人提供(另見第2.6(c)段註19)。

2.3 食環署的多層監察機制 根據食環署指引，為了監察提供街道潔淨服務的情況，該署就各個分區環境衛生辦事處的外判和內部街道潔淨服務採用多層監察機制。各種監察巡查的詳情如下：

- (a) **日常巡查** 前線督導人員(即外判服務範圍為高級管工，內部服務範圍為管工)負責日常督導和監察提供街道潔淨服務的情況。此外，就內部服務範圍而言，巡察員可對其轄下管工的日常巡查工作進行抽樣和突擊檢查；
- (b) **正式巡查** 為了清晰闡明服務表現標準和為日後的巡查工作設定服務表現基準，巡察員、衛生督察和高級衛生督察會定期向衛生總督察所選的巡查目標進行正式巡查。進行正式巡查時，就內部服務範圍而言，巡查人員會由管工陪同；就外判服務範圍而言，則由高級管工和承辦商的主管陪同；
- (c) **獲指派的風險為本突擊巡查** 為了適時察覺嚴重的不良作業情況(例如工作方法不當，或沒有在非慣常時間或偏遠地方履行服務，此等情況在恆常巡查系統下不被察覺的風險較高)，從而迅速採取補救行動，避免情況再度發生，同時施加足夠的阻嚇作用，巡察員(註 15)會定期向高級衛生督察所選的巡查目標進行獲指派的風險為本突擊巡查；
- (d) **督導檢查** 督導檢查是於衛生督察和高級衛生督察層級運行的巡查系統，作用是確保提供的服務能保持所需的服務表現標準，以及相關的運作指引／程序得以妥為遵從。督導檢查會在不事先通知的情況下進行；及
- (e) **系統性巡查** 如時間許可，衛生總督察和分區環境衛生總監應頻密地巡視分區，最終目標是加強所屬分區的服務表現管理，並有系統地提升所屬分區的服務。

食環署指引亦列明監察機制的詳情(包括選擇巡查目標的準則、巡查的頻次、時限和涵蓋範圍(見附錄B)，以及巡查後提交書面報告的時限)。

註 15：就外判街道潔淨服務而言，部分高級管工(特別職務)亦可進行獲指派的風險為本突擊巡查。

2.4 審計署到訪三個分區環境衛生辦事處 在2024年12月至2025年3月期間，審計署到訪了三個分區環境衛生辦事處(註 16)(即中西區、深水埗區和元朗區環境衛生辦事處)，以檢視其在有關提供街道潔淨服務方面的工作。

監察外判街道潔淨服務

需要加強查核承辦商提交的每日值勤記錄

2.5 根據街道潔淨服務合約，承辦商須提供所訂最低數目和種類的承辦商人員，並須確保他們全部出勤。以街道清掃服務為例，每個工作更次都應由一名工人值勤。承辦商亦須向食環署提交每日值勤記錄，以供查核。

2.6 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)在2023年12月和2024年9月就外判街道潔淨服務的每日值勤記錄，發現在部分日子，承辦商人員的值勤規定沒有完全遵從，情況包括：

- (a) 就街道清掃服務而言，在2023年12月，中西區、深水埗區和元朗區環境衛生辦事處分別有9 300個工作更次(註 17)中的7個、7 936個工作更次中的1個和8 401個工作更次中的3個在記錄中沒有顯示有承辦商工人值勤；在2024年9月，中西區、深水埗區和元朗區環境衛生辦事處分別有9 000個工作更次中的3個、7 170個工作更次中的1個和8 130個工作更次中的7個在記錄中沒有顯示有承辦商工人值勤；
- (b) 就溝渠清理服務而言，在2023年12月，中西區和元朗區環境衛生辦事處分別有496個工作更次(註 18)中的1個和186個工作更次中的1個在記錄中沒有顯示有提供所訂最低數目的承辦商人員值勤(即缺少了1個工人)；及

註 16：審計署到訪了三個行動科各自轄下載至2024年9月30日街道潔淨服務合約的合約總值最高的一個分區環境衛生辦事處。

註 17：工作更次總數是把該月的日數乘以每日的外判街道清掃地段數目計算而得。

註 18：工作更次總數是把該月的日數乘以每日的溝渠清理服務外判工作更次數目計算而得。

- (c) 就海報清理服務(註 19)而言，在2023年12月，中西區和深水埗區環境衛生辦事處分別有651個工作更次(註 20)中的2個和310個工作更次中的1個在記錄中沒有顯示有承辦商工人值勤。

2.7 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，根據承辦商應要求提交予食環署的值勤冊，上述全部工作更次實際上都有承辦商工人值勤，亦有獲提供所訂最低數目的承辦商人員值勤。然而，由相關承辦商於2023年12月和2024年9月提交予食環署有關該等月份的每日值勤記錄並不準確，未能反映有關值勤情況。就此，審計署留意到，食環署的高級管工曾審閱由相關承辦商提交的每日值勤記錄。審計署認為，食環署需要加強查核承辦商提交的每日值勤記錄，並向提交不準確記錄的承辦商採取跟進行動。

需要改善就外判街道潔淨服務進行自律質素巡查方面遵從規定的情況

2.8 根據街道潔淨服務合約，承辦商須提供所訂數目的巡查隊，進行自律質素巡查，以監察其工人提供的街道潔淨服務。另外，食環署指引也訂明衛生督察應指派每隊巡查隊每星期進行至少兩次巡查，每次巡查應涵蓋兩項工作。

2.9 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)2024年9月承辦商巡查隊就外判街道潔淨服務的巡查記錄，發現就中西區環境衛生辦事處而言：

- (a) 9隊巡查隊中的4隊(44%)在每次自律質素巡查中只進行一項工作；及
- (b) 9隊巡查隊中的另外5隊(56%)在2024年9月的第一個星期(註 21)(即2024年9月1日至7日)沒有進行任何自律質素巡查，而在2024年9月的第二個和第四個星期(即分別為2024年9月8日至14日及2024年9月22日至28日)各星期只進行了一次自律質素巡查。

註 19：食環署表示，視乎不同地區／分區的需要，分區管理人員可考慮於重訂街道潔淨服務合約時不要求獨立隊伍提供海報清理服務。在此情況下，海報清理服務會由流動潔淨隊提供。流動潔淨隊負責執行多項職務，例如清理海報和香口膠、維修和保養公廁、清理里巷和其他臨時職務。是項分析沒有包括他們的工作。就元朗區環境衛生辦事處，以及深水埗區環境衛生辦事處的現行合約而言，海報清理服務由流動潔淨隊提供。

註 20：工作更次總數是把該月的日數乘以每日的海報清理服務外判工作更次數目計算而得。

註 21：根據食環署指引，一星期是指星期日至星期六。

就此，審計署留意到，相關衛生督察沒有就該段期間進行的自律質素巡查向承辦商巡查隊指派工作／所需的工作項目數目。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，這主要是由於巡查隊被分區人員調派進行緊急巡查，處理臨時職務。審計署認為食環署需要採取措施，改善就外判街道潔淨服務進行自律質素巡查方面遵從規定的情況，如未有遵從，須記錄原因。

需要按照所訂頻次和涵蓋範圍就外判街道潔淨服務進行監察巡查

2.10 除了承辦商的自律質素巡查外，食環署也在多層監察機制(見第2.3段)下進行監察巡查，以監察外判街道潔淨服務。根據食環署指引，監察巡查應按照所訂頻次和涵蓋範圍進行。

2.11 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)在2023年1月至2024年9月期間(註 22)就外判街道潔淨服務的監察巡查記錄，留意到多項事宜，詳情如下：

(a) **日常巡查** 在2024年9月1日至14日期間：

- (i) 就中西區和元朗區環境衛生辦事處而言，在所需進行的210次和182次日常巡查(註 23)中，分別有5次(2%)和21次(12%)沒有涵蓋規定的地段(相對於每個工作天須涵蓋潔淨區至少10%的規定——見附錄B第1(a)項)(註 24)；及
- (ii) 就元朗區環境衛生辦事處而言，沒有文件記錄顯示日常巡查有涵蓋271個地段中的6個(2%)(相對於每10個工作天要涵蓋整個潔淨區(即每個地段)一次的規定——見附錄B第1(a)項)(另見註24)；

註 22：就外判街道潔淨服務而言，各類監察巡查的頻次、時限和涵蓋範圍各異(見附錄B)。審計署的審查工作涵蓋多個時期，包括：(a)2024年9月1日至14日的日常巡查；(b)2023年1月至2024年9月的正式巡查；(c)2024年9月的獲指派風險為本突擊巡查；及(d)2024年7月至9月的督導檢查。

註 23：有關數字是把該段期間的日數乘以每日就外判街道潔淨服務所需進行的日常巡查次數計算而得。

註 24：食環署表示，元朗區環境衛生辦事處在2024年9月出現巡查人員人手短缺(即相關地區18個高級管工職位中有2個(11%)空缺)，以及人員放取年假和作另定假日安排的情況。

- (b) **正式巡查** 雖然巡察員應每月進行正式巡查，但在2023年1月至2024年9月期間(共21個月)，就中西區和深水埗區環境衛生辦事處而言，21個月中有1個月(5%)沒有進行正式巡查。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，相關正式巡查已於原訂日期後一個月內進行，而巡察員正式巡查的整體頻次則維持不變；及
- (c) **獲指派的風險為本突擊巡查** 雖然獲指派的風險為本突擊巡查應每星期進行不少於一次，但在2024年9月，就深水埗區環境衛生辦事處而言，有一個星期沒有進行這類巡查。

審計署認為食環署需要加強措施，監察其指引內就外判街道潔淨服務監察巡查所訂頻次和涵蓋範圍的遵從情況。就此，食環署於2025年3月向審計署表示，會考慮同時為外判和內部街道潔淨服務的監察巡查研發一個資訊科技系統(見第4.19(c)段)。審計署認為，食環署需要運用該系統，利便其人員遵從巡查規定和進行監察工作。

需要按照所訂時限就外判街道潔淨服務提交和審閱監察巡查報告

2.12 根據食環署指引，巡查人員應於進行監察巡查後的1至2個工作天內(視乎監察巡查的種類)提交書面報告。就督導檢查而言，報告需於5個工作天內由高級人員審閱。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)在2023年1月至2024年9月期間(見第2.11段註22)就外判街道潔淨服務的監察巡查報告，有關結果顯示於表一。

表一

審計署在關於食環署就外判街道潔淨服務提交和審閱監察巡查報告方面的審查結果
(2023年1月至2024年9月)

種類	審查時期	提交／審閱時限	分區環境衛生辦事處	不符合所訂時限的報告數目	延遲(工作天)
正式巡查 (由衛生督察／高級衛生督察進行)	2023年1月至 2024年9月	2個工作天 內提交	中西區	17 份中的 4 份 (24%)	3至7 (平均為5)
			深水埗區	18 份中的 9 份 (50%)	1至10 (平均為4)
			元朗區	22 份中的 3 份 (14%)	1至3 (平均為2)
正式巡查 (由巡察員進行)	2023年1月至 2024年9月	2個工作天 內提交	深水埗區	21 份中的 1 份 (5%)	4
				21 份報告中的 4 份 (19%)未能確定(註)	
獲指派的風險為 本突擊巡查	2024年9月	1個工作天 內提交	元朗區	8 份中的 1 份 (13%)	2
督導檢查	2024年7月至 9月	2個工作天 內提交	中西區	24 份中的 4 份 (17%)	4至6 (平均為5)
			深水埗區	29 份中的 5 份 (17%)	2至10 (平均為6)
				29 份報告中的 1 份 (3%)未能確定(註)	
		5個工作天 內審閱	深水埗區	29 份中的 10 份 (34%)	1至4 (平均為3)

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

註：有關報告沒有註明日期，所以未能確定是否符合所訂時限。

2.13 審計署認為食環署需要加強措施，監察其指引內就外判街道潔淨服務監察巡查報告所訂的提交和審閱規定的遵從情況(例如運用資訊科技系統利便其人員遵從相關規定和進行監察工作)。

處理承辦商不遵從合約條款方面有可予改善之處

2.14 在街道潔淨服務合約下，如承辦商違反合約條款，食環署會向其發出警告(口頭／書面)及／或失責通知書。一般而言，視乎違反合約條款事項的性質，警告和失責通知書分為下列四類：

- (a) **與服務表現有關** 涵蓋不遵從服務合約所訂服務規定的情況；

- (b) **與行為有關** 涵蓋承辦商人員行為不當(例如睡覺和躲懶)的情況；
- (c) **嚴重失責** 涵蓋在提供服務的過程中發生的嚴重失責情況(例如不當棄置廢物)，以及違反與預防中暑工作計劃(註 25)相關合約責任的情況；及
- (d) **與僱傭有關** 涵蓋違反非技術工人僱傭合約下合約責任(例如關於每日工作時數上限)的情況。

根據食環署指引，如食環署發現不遵從規定的情況(例如在進行日常巡查時)，巡查人員應發出警告，給予承辦商回應時間，以補救／糾正問題(註 26)。如承辦商未能於指定時間內遵從巡查人員的指示，該署便會發出與服務表現有關的失責通知書。就所發出的每份失責通知書，該署會把一筆定額款項(註 27)從向相關承辦商支付的服務月費中扣減(註 28)。

2.15 需要按照所訂時限發出警告信和失責通知書 根據食環署指引，為給予足夠時間讓承辦商採取補救措施，以避免情況再度發生，所有警告信／失責通知書應盡早寄送予承辦商，而此程序應在發現違規情況後的7個工作天內完成。審計署審查了在2019年1月至2024年9月期間食環署向19個分區環境衛生辦事處的承辦商發出的警告信和失責通知書，發現：

- (a) 食環署並沒有就警告信／失責通知書的寄送日期備存現成資料。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，在其系統記錄的為警告信／失責通知書的發出日期，而非其寄送日期；及

註 25：食環署表示，遵照經修訂的《財務通告第3/2019號》(於2023年5月17日更新)，為保障非技術工人的職業安全及健康，該署已加入一項規定，就2023年5月31日或以後招標的街道潔淨服務合約，投標者需要提交預防中暑工作計劃。該工作計劃應涵蓋在酷熱天氣下實施的工作安排和措施等事項。

註 26：根據食環署指引，就嚴重失責、與行為有關或與僱傭有關的不遵從規定情況，發出失責通知書前並非一定要發出警告。

註 27：扣減的款額因應下列項目而異：(a)失責通知書種類；及(b)所發出的失責通知書數目(只適用於與服務表現有關的失責通知書)。截至2024年9月，就每份失責通知書扣減的款額介乎1,220元至9,102元不等。

註 28：根據街道潔淨服務合約，食環署可因應所發出的失責通知書種類，酌情從服務月費中扣減款項，作為算定損害賠償金額，而非罰款。算定損害賠償金額用作支付調查、發出相關通知書和隨後為檢查失責情況是否已糾正而進行的巡查方面工作的行政費用。

- (b) 根據警告信／失責通知書的發出日期，351封警告信中的230封(66%)和3 870份失責通知書中的2 103份(54%)在發現不遵從規定情況和發出警告信／失責通知書之間相隔的時間超過了7個工作天(見表二)。

表二

發現不遵從規定情況和發出警告信和失責通知書之間相隔的時間
(2019年1月至2024年9月)

種類	警告信和失責通知書數目		超過所訂時限的平均相隔時間 (工作天)
	已發出	超過所訂時限 發出	
警告信			
與服務表現有關	189	124 (66%)	37
與行為有關	110	62 (56%)	23
嚴重失責	14	6 (43%)	15
與僱傭有關	38	38 (100%)	79
整體	351	230 (66%)	40
失責通知書			
與服務表現有關	667	315 (47%)	16
與行為有關	2 707	1 466 (54%)	29
嚴重失責	495	321 (65%)	38
與僱傭有關	1	1 (100%)	114 (註)
整體	3 870	2 103 (54%)	28

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

註：食環署表示，該個案涉及與僱傭有關事宜方面的複雜調查，需要額外時間處理承辦商的申述。

2.16 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，發出部分警告信／失責通知書需時較長，主要是由於尋求法律意見、等候承辦商解釋、涉及第三方(例如執法部門)的調查或服務質素檢定組(見第1.14(d)段)的檢查，以及檢查大量記錄的

工作需時。另外，由於部門資源被調配作對抗2019冠狀病毒病疫情，所以需要額外時間。雖然如此，食環署一旦察覺到有不遵從規定的情況，會盡早聯絡承辦商，讓其採取補救措施，以預防避免類似情況再度發生。審計署備悉食環署的解釋，但為利便在街道潔淨服務合約的標書評審工作(見第2.17段)的過程中有完整資料(即招標工作所涉及的承辦商被發的失責通知書數目)供考慮，審計署認為食環署需要採取措施，改善向承辦商發出警告信和失責通知書的適時程度。食環署亦需要檢視其關於向承辦商發出警告信和失責通知書的時限方面的指引，以加強監察發出相關文件的適時程度。

2.17 需要檢視食環署於日後標書評審工作中關於承辦商過往服務表現的措施的效果 食環署表示，在進行街道潔淨服務合約的標書評審工作時，會考慮投標承辦商曾被發出的失責通知書數目和被扣分數，而此安排具有阻嚇作用。有關詳情如下：

- (a) **扣分記錄** 扣分制旨在向違反了合約責任的承辦商趁早發出警告。在扣分制下，承辦商如在連續36個月指定期內被扣滿三分或以上，便會在扣滿三分當天起計五年內被禁止競投非技術工人服務合約。在下列情況下，承辦商會被扣一分：
 - (i) 每因工資、每日工作時數上限、簽訂標準僱傭合約、以自動轉帳方式支付工資、法定假日薪酬、颱風工資及酬金事宜而被發出一份與僱傭有關的失責通知書；或
 - (ii) 每在連續12個月內因與預防中暑工作計劃有關的投訴成立或不遵從情況而被發出兩份嚴重失責的失責通知書；及
- (b) **過往服務表現記錄** 不同種類失責通知書的加權比重各異。失責通知書的加權總數計算方法是把食環署街道潔淨服務合約下就嚴重失責、與服務表現有關和與行為有關的失責而發出的通知書數目(註 29)分別乘以2、1和0.5。

食環署表示，截至2024年9月，承辦商在緊接截標日期前36個月內在全部政府的非技術工人合約下的扣分記錄和在全部食環署街道潔淨服務合約中的過往服務表

註 29：食環署表示，扣分制已考慮向承辦商發出與僱傭有關的失責通知書數目。

現記錄所佔的技術評分分別為7分和15分(總分為100分)(註 30)。截至2025年3月，食環署就街道潔淨服務合約招標工作所採用的價格評分和技術評分比重為50%-50%。

2.18 審計署審查了截至2024年9月19個分區環境衛生辦事處最近完結的街道潔淨服務合約(涉及共38份合約——註 31)，留意到就每份合約所發出的失責通知書總數平均為35份(介乎2至179份不等)(註 32)。審計署審查了這38份合約中被發出最多失責通知書的10份合約(涉及4個承辦商)，發現這10份合約每份平均被發出74份(介乎45至179份不等)失責通知書，包括平均55份(介乎25至110份不等)與行為有關的失責通知書(註 33)(見附錄C)。在2019至2024年(截至9月)期間，並沒有記錄顯示該4個承辦商曾在扣分制下因工資、每日工作時數上限、簽訂標準僱傭合約、以自動轉帳方式支付工資、法定假日薪酬、颱風工資、酬金，以及不遵從預防中暑工作計劃方面的事宜而被禁止競投街道潔淨服務合約。另外，截至2024年12月，當中3個為街道潔淨服務的現有承辦商。

2.19 鑑於每份合約都被發出頗多失責通知書(尤其與行為有關的失責通知書)，加上承辦商的扣分記錄和過往服務表現記錄所佔的技術評分分數有進一步調整的空間(見第2.17段)，食環署宜檢視其於日後標書評審工作中關於承辦商過往服務表現的措施的效果，並採取適當跟進行動。

審計署的建議

2.20 審計署**建議**食物環境衛生署署長應：

- (a) 加強查核承辦商提交的每日值勤記錄，並向提交不準確記錄的承辦商採取跟進行動；

註 30：根據《財務通告第2/2019號》，扣分記錄的許可技術評分為不少於5分，過往服務表現記錄以及經驗和認證的許可技術評分範圍為0至30分。食環署表示，截至2024年9月，過往服務表現記錄以及經驗和認證所佔的技術評分分別為15分和6分。

註 31：這38份街道潔淨服務合約在2019年11月至2024年9月期間開始和完結。

註 32：這38份合約每份的扣減總額介乎3,183元至338,279元不等(平均為61,499元)。

註 33：這10份合約每份的扣減總額介乎56,525元至338,279元不等(平均為127,028元)。

- (b) 採取措施，改善就外判街道潔淨服務進行自律質素巡查方面遵從規定的情況，如未有遵從，須記錄原因；
- (c) 加強措施，監察食環署指引內就外判街道潔淨服務監察巡查所訂的頻次和涵蓋範圍，以及食環署指引內就相關監察巡查報告所訂的提交和審閱規定的遵從情況(例如運用資訊科技系統利便食環署人員遵從相關規定和進行監察工作)；
- (d) 採取措施，改善向承辦商發出警告信和失責通知書的適時程度；
- (e) 檢視食環署關於向承辦商發出警告信和失責通知書的時限方面的指引，以加強監察發出相關文件的適時程度；及
- (f) 檢視食環署於日後標書評審工作中關於承辦商過往服務表現的措施的效果，並採取適當跟進行動。

政府的回應

2.21 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署：

- (a) 已檢視與審計署建議相關的指引和工作流程，並會監察其遵從和實行情況；
- (b) 會探討研發資訊科技系統，以監察轄下人員遵從巡查和監察程序方面的情況；及
- (c) 會檢視其於日後標書評審工作中關於承辦商過往服務表現的措施的成效。

監察內部街道潔淨服務

提供內部街道潔淨服務方面有可予改善之處

2.22 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處2023年12月和2024年9月就內部街道潔淨服務的記錄(註 34)，留意到：

- (a) 就街道清掃服務而言，根據食環署指引，按照食環署計算的時間標準(例如約每3分鐘清掃市區100平方米範圍)，每名工人會於每個工作更次獲派負責一個路段(即地段)。然而：
 - (i) 在2023年12月，深水埗區和元朗區環境衛生辦事處的工人分別在403個工作更次(註 35)中的1個(0.2%)和3 100個工作更次中的31個(1%)缺勤。在2024年9月，元朗區環境衛生辦事處的工人在3 000個工作更次中的36個(1%)缺勤(註 36)；及
 - (ii) 就中西區和元朗區環境衛生辦事處而言，部分工人在一個工作更次內被指派在多於一個地段提供街道清掃服務(涉及中西區環境衛生辦事處在2023年12月的837個工作更次中的121個(14%)和在2024年9月的810個工作更次中的58個(7%)，以及元朗區環境衛生辦事處在2023年12月的3 100個工作更次中的15個(0.5%)和在2024年9月的3 000個工作更次中的14個(0.5%)——註 37)。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，有關工作更次所涉及的每名工人的職務會攤薄，或局部由並非主要負責街道清掃服務的工人分擔。因此，分擔上述工作

註 34：在2023年12月和2024年9月，中西區環境衛生辦事處轄下沒有由內部人員提供的街道清洗服務(即有關服務完全外判)。

註 35：工作更次總數是把該月的日數乘以每日的內部街道清掃地段數目計算而得。

註 36：食環署表示，有工人缺勤的工作更次全部不涉及在主要道路的街道清掃服務，而元朗區環境衛生辦事處在2023年12月和2024年9月各有1%的缺勤率，是由於內部工人人手短缺(即2023年12月有17人(9%)和2024年9月有14人(7%)的短缺)。

註 37：食環署表示，為確保所有地段都有工人值勤，工人或會被指派在一個工作更次內在多於一個地段提供街道清掃服務。根據值勤記錄，中西區環境衛生辦事處在2023年12月的121個和2024年9月的58個工作更次中，以及元朗區環境衛生辦事處在2023年12月的15個和2024年9月的14個工作更次中，有關工人除了原本被指派負責的地段外，也被指派負責額外的地段(多為每名相關工人負責一個額外地段)。

更次相關職務的工人本身的職務無法完全履行(即街道清掃服務沒有按計劃的頻次提供)；及

- (b) 就街道清洗服務而言，根據食環署指引，分區管理人員應密切監察員工表現，以確保按照經核准的工作計劃提供令人滿意的街道清洗服務。根據經深水埗區和元朗區環境衛生辦事處高級衛生督察核准的工作計劃(註 38)，每個工作更次應有一隊水車隊(由一名工目、三名工人和一名操作洗街車的司機組成——見第2.2(b)段)提供街道清洗服務，而每天有一個工作更次(元朗區環境衛生辦事處)和兩個工作更次(深水埗區環境衛生辦事處)。然而，就深水埗區環境衛生辦事處而言，在2023年12月和2024年9月，分別在62個工作更次中的33個(53%)和60個工作更次中的17個(28%)沒有按計劃調派洗街車提供服務(註 39)；就元朗區環境衛生辦事處而言，在2023年12月和2024年9月，分別在24個工作更次中的4個(17%)和24個工作更次中的6個(25%)當中洗街車須暫停運作(註 40)。根據工作報告，深水埗區和元朗區環境衛生辦事處的50個(即33個+17個)和10個(即4個+6個)工作更次中，分別有45個和1個工作更次的水車隊人員被調派執行其他職務，包括：

- (i) 在深水埗區環境衛生辦事處的26個工作更次中，於指定地點提供人手街道清洗服務。然而，在該26個工作更次中，有12個工作更次內以人手清洗的指定地點數目少於工作計劃所載的數目(即有部分服務地點沒有按計劃清洗)。至於其餘的工作更次，並未清晰指明街道清洗的地點(即未能確定服務地點有否按計劃清洗)；及
- (ii) 在深水埗區環境衛生辦事處的19個和元朗區環境衛生辦事處的1個工作更次中，提供街道清洗服務以外的服務(例如海報清理服務)(即沒有按計劃提供街道清洗服務)。

註 38：根據食環署指引，分區環境衛生辦事處的衛生督察負責制訂工作計劃，供其所屬分區環境衛生辦事處的高級衛生督察核准。分區環境衛生辦事處的巡察員和衛生督察應定期檢視街道清洗服務工作計劃的成效。

註 39：根據工作報告，沒有為該等工作更次調派洗街車執勤的原因包括人員不足(88%)和洗街車需要維修／未能提供(12%)。

註 40：根據工作報告，該等工作更次中洗街車須暫停運作的原因是洗街車需要維修／未能提供。

沒有文件記錄顯示深水埗區環境衛生辦事處其餘5個工作更次和元朗區環境衛生辦事處其餘9個工作更次的水車隊人員被調派執行其他職務(即未能確定有否按計劃提供街道清洗服務)(註 41)。

2.23 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，有多個原因導致間中未有提供內部街道清洗服務，包括車輛故障和司機人手短缺。審計署備悉食環署的解釋，但認為食環署需要加強措施，監察內部街道清掃服務所計劃頻次的遵從情況，並就工人缺勤而為有關地段進行的工作備存文件記錄。食環署亦需要加強措施，監察內部街道清洗服務的經核准工作計劃的遵從情況。

就內部街道潔淨服務進行監察巡查方面有可予改善之處

2.24 需要按照所訂頻次和涵蓋範圍就內部街道潔淨服務進行監察巡查 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)在2023年1月至2024年9月期間(註 42)就內部街道潔淨服務的監察巡查記錄，留意到多項事宜，詳情如下：

- (a) **日常巡查** 管工應隔日到每個地段進行日常巡查，而其記錄應備存於一個名為署內潔淨服務及防治蟲鼠服務電子管理系統(電子管理系統——註 43)的資訊系統內。然而，在2024年9月1日至14日期間(即七輪日常巡查)，就審計署審查的三個分區環境衛生辦事處各10個地段而言，部分日常巡查沒有按照所訂頻次和涵蓋範圍(即七輪日常巡查的每輪應涵蓋10個地段)進行(註 44)，以及／或部分記錄沒有輸入到電子管理系統內。有關詳情如下：

註 41：食環署表示，元朗區環境衛生辦事處的3個工作更次涉及短時間(即約2至3小時)暫停提供街道清洗服務，原因是洗街車在服務地點突然故障，需要即時暫停服務和維修。這些暫停服務的情況為計劃之外，在現場維修所需的時間也沒法預計。在此情況下，並考慮到轉換所需的時間，重新調配工作似乎並非首要考慮。

註 42：就內部街道潔淨服務而言，各類監察巡查的頻次、時限和涵蓋範圍各異(見附錄B)。審計署的審查工作涵蓋多個時期，包括：(a)2024年9月1日至14日的日常巡查；(b)2023年1月至2024年9月的正式巡查；(c)2024年9月的獲指派風險為本突擊巡查；及(d)2024年7月至9月的督導檢查。

註 43：電子管理系統於2022年推出，用以提升內部潔淨服務的匯報和管理人員進行審閱的效率。該署人員可透過電子管理系統以電子形式提交和審閱日常巡查報告。

註 44：食環署表示，因超強颱風摩羯襲港，2024年9月5日下午6時20分至2024年9月6日下午12時40分期間懸掛了8號熱帶氣旋警告信號。

- (i) 中西區環境衛生辦事處的全部七輪日常巡查都不符合規定，每輪少了1至4個地段不等。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，有五輪日常巡查不符合所訂頻次，每輪少了1至3個地段不等。然而，相關監察巡查記錄另行備存，沒有輸入到電子管理系統內；
- (ii) 深水埗區環境衛生辦事處的六輪日常巡查不符合規定，每輪少了1至5個地段不等；及
- (iii) 元朗區環境衛生辦事處的全部七輪日常巡查都不符合規定，每輪少了4至8個地段不等(註 45)，其中有1個地段更是整段期間都沒有涵蓋。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，該1個地段實際上有涵蓋，而每輪應是少了2至5個地段不等。然而，相關監察巡查記錄另行備存，沒有輸入到電子管理系統內；及

- (b) **獲指派的風險為本突擊巡查** 雖然獲指派的風險為本突擊巡查應每星期進行不少於一次，但在2024年9月，就深水埗區環境衛生辦事處而言，有一個星期沒有進行這類巡查。

審計署認為食環署需要加強措施，監察其指引內就內部街道潔淨服務監察巡查所訂的頻次和涵蓋範圍的遵從情況(例如運用資訊科技系統利便其人員遵從相關規定和進行監察工作)。食環署亦需要採取措施，就管工為內部街道潔淨服務進行的日常巡查，加強以電子管理系統備存相關記錄的工作。

2.25 需要定期檢視由巡察員就內部街道潔淨服務進行日常巡查的頻次 巡察員可對其轄下管工的日常巡查工作進行抽樣和突擊檢查(見第2.3(a)段)。根據食環署指引，在2006年進行的分區潔淨組督導架構檢討中，對巡察員的日常巡查工作有下列建議：

- (a) 應廢除巡查時間表，改為讓分區環境衛生辦事處有自主權，根據個別地區的清潔狀況、與上次訪查／巡查的相隔時間、管理人員所訂的任何指引等考慮因素，決定對其轄下服務的巡查規定；

註 45：食環署表示，元朗區環境衛生辦事處在2024年9月出現人手短缺情況(即相關地區7個管工職位中有1個(14%)空缺)，而相關管工需要於該段期間的五天(36%)負責兩個職位的工作，職務因而攤薄。

- (b) 管理人員應確保在一段合理時間內對全部服務完成一輪巡查；及
- (c) 分區環境衛生總監、衛生總督察、高級衛生督察或衛生督察可按情況酌情增加巡查頻次，以符合特定運作要求。

2.26 審計署審查了在2023年1月至2024年12月期間由三個分區環境衛生辦事處的巡察員就內部街道潔淨服務進行的日常巡查於電子管理系統內的記錄，發現各分區環境衛生辦事處的巡察員日常巡查次數各異(即中西區環境衛生辦事處2次、深水埗區環境衛生辦事處238次和元朗區環境衛生辦事處556次)。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，在2023年1月至2024年12月期間，中西區環境衛生辦事處的巡察員進行了152次日常巡查，而150次(即152次減去2次)的日常巡查以人手記錄(即巡察員的筆記簿)來備存，但沒有輸入到電子管理系統內。

2.27 審計署留意到，雖然巡察員的日常巡查有檢查管工的日常巡查工作(見第2.25段)，但多數(即五至七輪)由管工進行的日常巡查都不符合規定頻次和涵蓋範圍(見第2.24(a)段)。因應審查結果，審計署認為食環署需要定期檢視由巡察員就內部街道潔淨服務進行日常巡查的頻次。食環署亦需要採取措施，就巡察員為內部街道潔淨服務進行的日常巡查，加強以電子管理系統備存相關記錄的工作。

就內部街道潔淨服務提交和審閱監察巡查報告方面有可予改善之處

2.28 ***需要適時就內部街道潔淨服務提交和審閱監察巡查報告*** 根據食環署指引，巡查人員和高級人員分別應在所訂時限內提交和審閱監察巡查報告。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)在2023年1月至2024年9月期間(見第2.24段註42)就內部街道潔淨服務的監察巡查報告，發現監察巡查報告並非每次都按照所訂時限提交和審閱(見表三)。

表三

審計署在關於食環署就內部街道潔淨服務提交和審閱監察巡查報告方面的審查結果
(2023年1月至2024年9月)

種類	審查時期	提交／審閱時限	分區環境衛生辦事處	不符合所訂時限的報告數目	延遲
日常巡查 (由管工進行)	2024年9月1日至14日	每星期審閱	深水埗區	31 份中的 2 份 (6%)	每份2天
正式巡查	2023年1月至2024年9月	2個工作天內提交	中西區	27 份中的 4 份 (15%)	1至17個工作天 (平均為12個工作天)
			深水埗區	28 份中的 11 份 (39%)	1至10個工作天 (平均為4個工作天)
			元朗區	41 份中的 2 份 (5%)	2個和3個工作天
督導檢查	2024 年 7 月至 9 月	2個工作天內提交	中西區	15 份中的 1 份 (7%)	1個工作天
			元朗區	12 份中的 1 份 (8%)	4 個工作天
		5個工作天內審閱	中西區	15 份中的 1 份 (7%)	3 個工作天
			深水埗區	4 份中的 2 份 (50%)	1個和5個工作天
			元朗區	12 份中的 2 份 (17%)	每份10個工作天

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

2.29 審計署亦留意到，就在2023年1月至2024年12月期間由三個分區環境衛生辦事處的巡察員就內部街道潔淨服務進行的日常巡查而言：

- (a) 就796次日常巡查(即2次+238次+556次——見第2.26段)而言，有關報告於日常巡查後的1至519個工作天(平均為43個工作天)審閱。然而，食環署指引並沒有就這方面訂下時限；及
- (b) 就150次日常巡查(見第2.26段)而言，沒有提交相關報告。

2.30 審計署認為食環署需要加強措施，監察其指引內就內部街道潔淨服務監察巡查報告所訂的提交和審閱規定的遵從情況(例如運用資訊科技系統利便其人員遵從相關規定和進行監察工作)。為利便監察管工的工作，食環署需要考慮就內部街道潔淨服務在審閱巡察員的日常巡查報告的工作方面訂下時限。

2.31 需要改善就內部街道潔淨服務製備和審閱正式巡查報告的程序 根據食環署指引，如在正式巡查時發現違規事項，陪同巡查的管工應向巡查人員提交跟進報告(當中須載列所採取行動的詳情)以供查核，再把報告提交予高級衛生督察(如巡查人員為高級衛生督察，則提交予衛生總督察)。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處在2023年1月至2024年9月期間就內部街道潔淨服務的正式巡查報告(包括跟進報告)，留意到：

- (a) 部分報告有錯處(例如跟進報告的日期為正式巡查實際日期前的一年)，包括：
 - (i) 中西區環境衛生辦事處的27份報告中的1份(4%)；及
 - (ii) 中西區環境衛生辦事處的13份跟進報告中的3份(23%)和深水埗區環境衛生辦事處的28份跟進報告中的1份(4%)；及
- (b) 雖然深水埗區環境衛生辦事處的28份跟進報告中26份(93%)有由高級人員簽署，但沒有文件記錄顯示其餘2份(7%)跟進報告有提交予深水埗區環境衛生辦事處的高級人員。

審計署認為食環署需要改善就內部街道潔淨服務製備和審閱正式巡查報告的程序(例如運用資訊科技系統利便製備報告和進行監察工作)。

需要持續檢視內部街道潔淨服務的提供情況

2.32 分區環境衛生辦事處負責街道潔淨服務的整體規劃，包括為街道潔淨服務合約需要重訂的潔淨區擬備外判建議書。根據食環署指引：

- (a) 鑑於外判街道潔淨服務整體的百分比相對偏高，故需審慎檢視是否有真正需要再擴大外判比例，例如：
 - (i) 有些新發展項目不能靠內部人員提供服務，而把服務外判的成本效益較高；
 - (ii) 為了改善現有服務，以及符合日益提高的需求和新的服務規定；及
 - (iii) 為了獲取市場上的新技能和科技；及

監察提供服務的情況

- (b) 每份街道潔淨服務合約屆滿前，應擬備外判建議書(當中考慮現行服務的部門開支、新合約預計成本、有否撥款等)，供相關行動科(見第1.14段)的助理署長核准。

2.33 食環署表示，內部街道潔淨服務的百分比由截至2019年12月31日的19%稍減至截至2024年9月30日的18%，而內部工人的數目則由1 876名減至1 819名(見表四)。

表四

內部街道潔淨服務的百分比和內部工人數目
(2019年1月至2024年9月)

	截至12月31日					截至9月30日
	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年	2024年
內部街道潔淨服務的百分比(註1)	19%	19%	19%	19%	18%	18%
內部工人數目	1 876	1 908	1 823	1 820	1 756 (註2)	1 819 (註3)

資料來源：食環署的記錄

註1：食環署表示，有關百分比是把內部街道清掃地段總數除以街道清掃地段總數計算而得。

註2：食環署表示，空缺率較高可能是由多個因素所致，例如招聘的頻次和處理時間。

註3：截至2024年9月，工人的編制人數和實際人數分別為2 102名和1 819名(即有283名(13%)工人的短缺)。

2.34 審計署留意到：

- (a) 19個分區環境衛生辦事處的內部街道潔淨服務的百分比各異，截至2024年9月30日介乎5%至37%不等。當中，有3個分區環境衛生辦事處的街道清洗服務為完全外判；
- (b) 承辦商人員有使用配備高速清洗盤的小型洗街車，但內部人員則沒有使用(見第4.17(b)段)；及

- (c) 三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)就現有街道潔淨服務合約的經核准外判建議書(見第2.32(b)段)中，並沒有載列外判和內部街道潔淨服務的成本對比資料。

2.35 食環署於2025年1月和2月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 該署並沒有外判和內部街道潔淨服務的單位成本或這些服務各個種類的成本分項數字的資料，亦沒有備存內部街道潔淨服務的開支分項數字(見第1.14段註11)；及
- (b) 該署現時並沒有計劃把街道潔淨服務完全外判，認為有需要保留部分內部資源來應付運作上的需求，並確保當外判服務因未能預見的情況而受阻時，仍能持續提供街道潔淨服務。這個做法是其應變規劃中的重要一環，保障部門能於潛在的服務受阻情況下繼續運作。

2.36 審計署備悉食環署的解釋，但留意到承辦商需要提交應變計劃，以應對突發或應急情況，例如因人手短缺或人員缺勤所致的行動人手不足情況，以及因失靈或供應短缺所致的車輛和設備不足情況。以深水埗區環境衛生辦事處為例，承辦商於其應變計劃中表示：

- (a) 承辦商有超過3 000名前線人員，擁有相當充裕的人力儲備，面對任何緊急情況亦能靈活調配人手；
- (b) 若有前線人員缺勤，主管(配有手提電話，在緊急情況下可隨時聯繫)會迅速(即兩小時內)採取行動，調動至少一名工人(替工)代替缺勤工人執行所需部分的潔淨服務工作；及
- (c) 承辦商有後備行動車輛／設備，萬一車輛／設備失靈，可予替換；另亦聘有富經驗的機械技師，定期為承辦商的車輛和設備進行檢查、保養和清潔。

另外，根據食環署指引，該署需要定期檢視承辦商的應變計劃，確保承辦商訂有有效的應變安排(包括檢視安排是否可行和有否後備／配套設備)。

2.37 鑑於各分區環境衛生辦事處的內部街道潔淨服務的百分比各異(見第2.34(a)段)，而且與承辦商工人(見第2.6(a)段)相比，內部工人缺勤的工作更

監察提供服務的情況

次的百分比較高(見第2.22(a)段)，以及內部工人空缺率高(見第2.22(a)(i)及2.33段)，審計署認為食環署需要持續檢視內部街道潔淨服務的提供情況，當中考慮人員招聘情況，並採取適當跟進行動。

審計署的建議

2.38 審計署建議食物環境衛生署署長應：

- (a) 加強措施，監察內部街道清掃服務所計劃頻次的遵從情況，並就工人缺勤而為有關地段進行的工作備存文件記錄；
- (b) 加強措施，監察內部街道清洗服務的經核准工作計劃的遵從情況；
- (c) 加強措施，監察食環署指引內就內部街道潔淨服務監察巡查所訂的頻次和涵蓋範圍，以及食環署指引內就相關監察巡查報告所訂的提交和審閱規定的遵從情況，並改善就內部街道潔淨服務製備和審閱正式巡查報告的程序(例如運用資訊科技系統利便食環署人員遵從相關規定、製備報告和進行監察工作)；
- (d) 定期檢視由巡察員就內部街道潔淨服務進行日常巡查的頻次；
- (e) 採取措施，就內部街道潔淨服務的日常巡查，加強以電子管理系統備存相關記錄的工作；
- (f) 考慮就內部街道潔淨服務在審閱巡察員的日常巡查報告的工作方面訂下時限；及
- (g) 持續檢視內部街道潔淨服務的提供情況，當中考慮人員招聘情況，並採取適當跟進行動。

政府的回應

2.39 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署：

- (a) 已檢視與審計署建議相關的指引，並會監察其遵從情況；

- (b) 會探討研發資訊科技系統，以監察轄下人員遵從巡查、監察和匯報程序方面的情況；
- (c) 已提升電子管理系統，以備存就內部街道潔淨服務的日常巡查記錄；及
- (d) 會持續檢視內部街道潔淨服務的提供情況。

第 3 部分：打擊非法棄置垃圾行為

3.1 本部分探討食環署打擊非法棄置垃圾行為的工作，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 由專責執法小隊負責和透過網絡攝錄機採取的執法行動(第3.2至3.24段)；
- (b) 與執法行動相關的其他事宜(第3.25至3.33段)；及
- (c) 宣傳工作(第3.34至3.38段)。

由專責執法小隊負責和透過網絡攝錄機採取的執法行動

3.2 在《定額罰款(公眾地方潔淨及阻礙)條例》下，食環署可向干犯指定公眾地方潔淨罪行的違例者發出定額罰款通知書。有關罪行包括：

- (a) 將扔棄物或廢物棄置在公眾地方；
- (b) 在公眾地方吐痰；
- (c) 未經准許而展示招貼或海報；
- (d) 犬隻糞便弄污街道；
- (e) 海上棄置廢物；及
- (f) 非法擺放廢物。

3.3 自2023年10月22日起，該條例下的輕微潔淨罪行，包括在公眾地方棄置扔棄物或廢物或吐痰、未經准許而展示招貼或海報、犬隻糞便弄污街道，以及海上棄置廢物的定額罰款金額由1,500元提高至3,000元，而非法擺放廢物的定額

罰款金額則由1,500元提高至6,000元。2024年，食環署就上述罪行共發出35 750張定額罰款通知書(註 46)，所涉罰款總額約1.12億元。

3.4 食環署亦可對違例者以傳票方式提出檢控。2024年，食環署就指定公眾地方潔淨罪行(見第3.2段)和從車上棄置垃圾的行為共發出了2 614張傳票(註 47)。食環署表示，為了打擊非法棄置垃圾的行為，該署以多管齊下的方式執法，包括自2017年起成立專責執法小隊，以及自2018年起在全港的非法棄置垃圾黑點安裝網絡攝錄機(見第1.12段)。

需要加強監察專責執法小隊的工作

3.5 食環署表示，專責執法小隊負責對公眾地方潔淨罪行採取執法行動，以及執行宣傳和公眾教育職務，以提升市民保持街道清潔的意識。根據食環署指引：

- (a) 專責執法小隊成員身穿便衣執法，會被調派到各個亂拋垃圾黑點執行職務，例如食肆和商鋪密集的公眾地方。專責執法小隊的工作成果應要密切監察，另亦應適當調整專責執法小隊的工作計劃，以達到加強對公眾地方潔淨罪行執法的目標；
- (b) 就有亂拋垃圾情況的地點和應對相關問題所採取的行動，應妥為備存記錄以利便監察實際情況。有關資料會記錄於“專責執法小隊處理亂拋垃圾活動地點的情況報告”(下稱情況報告)中，而報告應每兩個月提交予衛生總督察審核；
- (c) 分區管理人員應明確地審視久未解決及／或問題重複發生的個案，並審慎檢視採取執法行動和人手調配的策略(包括執法行動的時機和頻次)，以期盡早／盡量將個案地點從清單中刪除；及

註 46：食環署表示，除了專責執法小隊外，小販事務隊和潔淨隊等其他隊伍亦會在執行其常規職務時對非法棄置垃圾行為採取執法行動。在2024年發出的35 750張定額罰款通知書中，有20 366張(57%)由專責執法小隊發出，15 384張(43%)則由其他隊伍發出。

註 47：在2024年發出的2 614張傳票中，截至2025年1月，1 209張(46.25%)為定罪個案(所涉罰款總額約400萬元)、1張(0.04%)為裁定無罪個案、1 404張(53.71%)為正在處理中個案。

- (d) 把有亂拋垃圾情況(過去三個月)的地點納入情況報告的準則包括根據投訴管理資訊系統所識別的首五個投訴熱點、所接獲並已成立的投訴數目、棄置於相關地點的廢物量，以及據報經常有亂拋垃圾／非法傾卸廢物情況的地點。

3.6 監察專責執法小隊的工作計劃方面有可予改善之處 食環署表示，工作計劃列出由專責執法小隊負責的工作，並由個別分區環境衛生辦事處備存。然而，食環署並未在其指引內訂明工作計劃應包括的資料。審計署到訪了三個分區環境衛生辦事處(即東區、深水埗區和元朗區環境衛生辦事處——註 48)，檢視其專責執法小隊的工作，並留意到下列情況：

- (a) **不同分區環境衛生辦事處的專責執法小隊數目相若但專責執法小隊工作計劃所載的地點數目差異甚大** 審計署審查了三個分區環境衛生辦事處2024年(截至10月)的工作計劃，留意到下列情況：
 - (i) 雖然三個分區環境衛生辦事處轄下的專責執法小隊數目相若(即截至2024年10月為5至6隊)，但各自的工作計劃顯示，選作由專責執法小隊進行每日巡查的地點(例如街道和公眾街市)數目差異甚大(見表五)；

註 48：審計署到訪了三個行動科各自轄下截至2024年9月30日有最多專責執法小隊的分區環境衛生辦事處，以檢視其運作情況。

表五

三個分區環境衛生辦事處的專責執法小隊工作計劃
(2024年(截至10月))

分區環境衛生辦事處	截至 2024 年 10 月		選作進行每日巡查的地點數目 (註)
	專責執法小隊數目	專責執法小隊成員數目	
深水埗區	6	23	2 個地點
東區	5	20	20 至 23 個地點 (平均為 22 個地點)
元朗區	6	25	56 至 61 個地點 (平均為 58 個地點)

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

註：元朗區和東區環境衛生辦事處的專責執法小隊工作計劃為每月擬備，而深水埗區環境衛生辦事處的工作計劃則為每日擬備。三個分區環境衛生辦事處表示，選作載於工作計劃中的地點由專責執法小隊進行每日巡查，而專責執法小隊亦須執行上級指派的臨時職務。

(ii) 審計署審查了深水埗區環境衛生辦事處的專責執法小隊工作計劃，發現：

- 工作計劃的內容自2023年3月底起(即截至2024年10月已維持約1.6年)維持不變(即只有2個相同的地點(即兩個公眾街市和附近範圍))；及
- 6隊專責執法小隊中，每日只有2隊被指派於該2個地點進行巡查(6隊以輪替方式被指派)。工作計劃沒有訂明其餘4隊專責執法小隊的每日工作。

食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，該2個地點為北河街街市和保安道街市附近地方，分別涵蓋10條街和9條街的範圍，實際上相等於在其他分區環境衛生辦事處的19個個別地點。然而，審計署留意到，工作計劃未有註明該2個地點所涵蓋的19條街；及

- (iii) 審計署審查了元朗區環境衛生辦事處2024年10月的專責執法小隊工作計劃，發現在所揀選由專責執法小隊進行每日巡查的57個地點中，有6個(11%)地點被安排由2隊不同的專責執法小隊於同一天的相同工作更次中巡查，以處理相同目標種類罪行(例如亂拋袋裝垃圾)。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，元朗區尤其市鎮範圍相對複雜，安排兩隊專責執法小隊一同到複雜地區進行聯合巡查屬恰當做法；計劃下的地點牽涉大範圍，並非只是單一位置，如此調配資源屬於合理；
- (b) **需要改善就專責執法小隊執行的工作備存的文件記錄以監察工作計劃的遵從情況** 審計署留意到三個分區環境衛生辦事處就專責執法小隊執行的工作備存的文件記錄各異，詳情如下：

- (i) 就所進行的巡查，東區和深水埗區環境衛生辦事處以電腦試算表列出巡查摘要，元朗區環境衛生辦事處則以電郵列出；及
- (ii) 就三個分區環境衛生辦事處而言，所記錄的資料包括負責的專責執法小隊、巡查日期和巡查地點。元朗區和深水埗區環境衛生辦事處有記錄發出的定額罰款通知書數目，東區環境衛生辦事處則沒有這項記錄。另一方面，東區和元朗區環境衛生辦事處有記錄巡查時間，深水埗區環境衛生辦事處則沒有這項記錄。

審計署亦留意到，沒有文件記錄顯示三個分區環境衛生辦事處有把所巡查的地點與專責執法小隊工作計劃所載地點作對比，以監察工作計劃的遵從情況；及

- (c) **需要改善對專責執法小隊的工作進行督導巡查的指引** 根據食環署指引，如部門人員執行戶外職務，其上級人員應定期抽樣進行實地檢查，而科別／組別主管須發出清晰指示，訂明檢查的頻次和程序，而檢查詳情(例如日期、時間和結果)應詳盡記錄。食環署表示，衛生督察會對專責執法小隊的戶外工作進行督導巡查。審計署留意到：
- (i) 截至2025年2月，食環署指引內並沒有訂明就專責執法小隊工作進行的督導巡查方面的規定(例如頻次)，而深水埗區和元朗區分區環境衛生辦事處也沒有相關文件記錄。東區環境衛生辦事處則訂明督導巡查應至少每兩個月進行一次；及

- (ii) 東區、深水埗區和元朗區環境衛生辦事處在2024年(截至10月)分別對其專責執法小隊的工作進行了7次、12次和17次督導巡查，每隊各被選1至8次。

3.7 審計署認為，食環署需要：

- (a) 在其指引內訂明專責執法小隊工作計劃須包括的資料；
- (b) 改善就專責執法小隊執行的工作備存的文件記錄，以監察工作計劃的遵從情況；及
- (c) 在其指引內訂明就專責執法小隊的工作進行督導巡查方面的規定(例如頻次)，並就所進行的巡查備存文件記錄。

3.8 情況報告有可予改善之處 情況報告載有有亂拋垃圾情況並符合特定準則(見第3.5(d)段)的地點詳情以供專責執法小隊監察，有關詳情包括地址、被納入報告的原因和日期、過去三個月進行的突擊行動次數，以及行動結果。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第3.6段)2024年10月的情況報告，發現下列範圍有可予改善之處：

- (a) **部分投訴熱點未被納入情況報告中** 根據食環署指引，投訴管理資訊系統會每月識別各區的街道潔淨投訴熱點，而載有所識別的首五個投訴熱點的每月報告會發送予相關分區，以供制訂行動策略。就三個分區環境衛生辦事處而言，雖然有39個地點在2024年7月至9月期間於投訴管理資訊系統報告中被識別為首五個投訴熱點(即在過去三個月有亂拋垃圾情況——見第3.5(d)段)，但當中的32個(82%)地點未被納入情況報告中以供專責執法小隊監察。在這32個地點當中，有3個(9%)地點在情況報告發出前連續三個月及另有3個(9%)地點連續兩個月被識別為投訴熱點。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示：
 - (i) 部分分區環境衛生辦事處用了已停用的情況報告表格，當中沒有包括須納入投訴管理資訊系統管理報告內首五個投訴熱點的準則。食環署已提醒分區環境衛生辦事處使用最新版本的表格；及

- (ii) 部分投訴熱點或涉及不應由專責執法小隊處理的環境衛生事宜(例如地上污跡)，或明顯應由其他隊伍處理的環境衛生事宜(例如非法熟食小販)。分區環境衛生辦事處會自行判斷是否需要把這些地點納入情況報告內。

然而，審計署留意到不把投訴熱點納入情況報告中的考慮因素沒有記錄在案；

- (b) **需要考慮把網絡攝錄機偵測到經常有亂拋垃圾情況的地點納入情況報告中** 食環署表示，網絡攝錄機的錄像會進行人工智能影像分析(見第3.13(a)段)，而載有所識別到的非法棄置垃圾情況的報告會每周編製。專責執法小隊會根據網絡攝錄機收集到的情報安排突擊行動。就三個分區環境衛生辦事處而言，審計署留意到：
 - (i) 雖然有49個地點在三個月內(即2024年7月至9月)經網絡攝錄機偵測到有非法棄置垃圾情況，但當中39個(80%)地點未被納入情況報告中；及
 - (ii) 尤其是在該39個地點中，有8個(21%)地點在該三個月內被報有非法棄置垃圾情況超過500至2 141次(平均為1 170次)(涉及565至2 570(平均為1 433)件垃圾)；及
- (c) **需要檢視對納入情況報告已久的地點所需採取的行動** 審計署留意到，有37個地點被納入三個分區環境衛生辦事處的情況報告已久，介乎約1.5年至約7.3年不等(平均約為3.6年)；然而，在2024年7月至9月期間，該等分區環境衛生辦事處已為各個地點進行過2至62次(平均為6次)突擊行動。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，這些地點通常涉及固有的複雜環境，並有環境衛生問題，長期被視為“老、大、難問題”。該署會繼續調配合理人手，控制這些地點的情況。

3.9 食環署於其指引內訂有規定，要求把有亂拋垃圾情況並符合特定準則的地點納入情況報告中，以及檢視對久未解決個案採取執法行動的策略(見第3.5段)。審計署認為，食環署需要檢視就經常有亂拋垃圾情況的地點和情況報告內久未解決的個案所需進行的巡查和執法行動，並於情況報告中妥為記錄有關地點，以供專責執法小隊監察。

需要檢討專責執法小隊的運作

3.10 截至2024年12月，食環署有46隊專責執法小隊，成員數目共211名。就19個分區環境衛生辦事處，每個辦事處的專責執法小隊數目介乎1至5隊(平均約為2.4隊)，成員數目介乎4至24名(平均約為11名)。食環署表示，專責執法小隊會被調派到各個亂拋垃圾黑點，對公眾地方潔淨罪行採取執法行動，當場對亂拋垃圾的違例者執法。除檢控工作外，專責執法小隊也負責執行宣傳和公眾教育職務。審計署審查了食環署關於專責執法小隊執行工作的記錄，留意到下列情況：

- (a) **專責執法小隊發出的定額罰款通知書數目** 審計署審查了專責執法小隊每年就指定公眾地方潔淨罪行(見第3.2段)發出的定額罰款通知書數目，留意到在2020至2024年期間(見表六)：
 - (i) 專責執法小隊成員數目由截至2020年12月31日的158名增加約37%至截至2022年12月31日的217名，其後減少約17%至截至2023年12月31日的180名，再增加約17%至截至2024年12月31日的211名；及
 - (ii) 由每名專責執法小隊成員發出的定額罰款通知書平均數目大致由2020年的105張增加約37%至2023年的144張，再減少約33%至2024年的97張；

表六

專責執法小隊發出的定額罰款通知書數目
(2020至2024年)

年份	發出的定額罰款通知書數目 (註 1) (a)	截至 12 月 31 日的 專責執法小隊 隊伍數目 (註 2) (b)	截至 12 月 31 日的 專責執法小隊 成員數目 (c)	每隊專責執法小隊發出的定額罰款通知書平均數目 (d) = (a) ÷ (b)	每名專責執法小隊成員發出的定額罰款通知書平均數目 (e) = (a) ÷ (c)
2020	16 520	35	158	472	105
2021	24 725	40	182	618	136
2022	28 704	52	217	552	132
2023	25 994	51	180	510	144
2024	20 366	46	211	443	97

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

註 1：食環署表示，除了第3.2段所載的公眾地方潔淨罪行外，專責執法小隊也會向干犯在公眾地方造成阻礙罪行的違例者發出定額罰款通知書。在2020至2024年期間，專責執法小隊每年就在公眾地方造成阻礙發出0至9張(平均為5張)定額罰款通知書，而是項分析並沒有把這類通知書計算在內。

註 2：食環署表示，每隊專責執法小隊大致上由一名高級管工和四名管工組成。

(b) 由專責執法小隊處理的棄置垃圾黑點數目 如表七所示，大致而言，由2020至2024年期間：

- (i) 被納入情況報告中由專責執法小隊處理的棄置垃圾黑點數目由截至2020年12月31日的291個減少約2%至截至2024年12月31日的285個；及
- (ii) 由專責執法小隊處理的棄置垃圾黑點數目的每年增幅，由2020年的261個減少約86%至2024年的36個，而每年消除或顯著改善的黑點數目亦由2020年的174個減少約75%至2024年的44個。

就此，審計署留意到，食環署所接獲與指定公眾地方潔淨罪行(見第3.2段)有關的投訴數目大致由2020年的54 367宗減少約4%至2024年的51 941宗(2021、2022和2023年的相關數目分別為61 262宗、51 474宗和58 216宗)；及

表七

由專責執法小隊處理的棄置垃圾黑點數目
(2020至2024年)

年份	截至 12 月 31 日			每年增加的黑點數目 (d)	每年消除或顯著改善的黑點數目 (e)
	黑點累計數目 (a)	已消除或顯著改善的黑點 累計數目 (b)	剩餘黑點數目 (c) = (a) - (b)		
2020	843	552	291	261	174
2021	1 135	891	244	292	339
2022	1 204	917	287	69	26
2023	1 244	951	293	40	34
2024	1 280	995	285	36	44

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

- (c) **專責執法小隊的宣傳工作** 食環署表示，專責執法小隊的宣傳和公眾教育工作記錄由個別分區環境衛生辦事處備存。三個分區環境衛生辦事處(見第3.6段)表示，在2023和2024年，每個分區環境衛生辦事處進行了共4至42天的宣傳工作(例如與定額罰款金額修訂相關的宣傳)。

3.11 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 在2020至2023年期間，2019冠狀病毒病疫情肆虐香港，人們各種行為受到影響，包括專責執法小隊的執法行動和非法棄置垃圾的行為；及

- (b) 在新罰款金額生效後，針對亂拋垃圾等環境衛生罪行發出的定額罰款通知書數目減少超過30%至約15 000張。此情況反映新罰款金額有顯著的阻嚇作用。多種外在因素如公眾對保持清潔的意識、策略性採取的針對性執法行動的阻嚇成效等，同樣影響了食環署人員包括專責執法小隊發出的定額罰款通知書數目。

3.12 審計署留意到，定額罰款通知書的罰款金額自2023年10月22日起提高(見第3.3段)，而由每名專責執法小隊成員發出的定額罰款通知書平均數目和由專責執法小隊處理的棄置垃圾黑點數目在2020至2024年期間大致減少(見第3.10(a)及(b)段)。另一方面，不同分區環境衛生辦事處的專責執法小隊工作計劃各異(見第3.6(a)段)。截至2025年2月，沒有文件記錄顯示食環署曾就專責執法小隊的運作進行評估。有見專責執法小隊已成立超過7年(由2017年6月起計)，成員數目由2020年的158名增加約34%至2024年的211名(註 49)，加上定額罰款通知書的罰款金額有變，審計署認為食環署宜趁此時機，就專責執法小隊的運作進行檢討，並採取適當跟進行動。

需要加強監察網絡攝錄機的調用情況

3.13 食環署透過服務合約(註 50)，在非法棄置垃圾黑點安裝網絡攝錄機，以遏止在公眾地方非法棄置垃圾的情況(註 51)。根據食環署指引：

- (a) 網絡攝錄機的錄像均會由承辦商進行人工智能影像分析，從中識別非法行為(例如棄置垃圾)。分區可分析非法行為發生的時間和模式，制訂更有效的執法行動；

註 49：食環署表示，在截至2024年12月31日的211名專責執法小隊成員中，154名為公務員，57名為退休後服務合約人員。根據這些人員按薪級中點估計的年薪值或合約薪酬計算，每年的薪酬費用估算約為6,600萬元。

註 50：食環署把網絡攝錄機的安裝和運作工作外判。現行合約期為2023年9月1日至2025年8月31日的合約透過公開招標批予一個承辦商，合約價值約為1,600萬元。

註 51：關於在公眾地方非法棄置建築廢料的情況，環境保護署(環保署)主要負責執行《廢物處置條例》(第354章)向違例者採取執法行動，而環保署亦於有非法棄置垃圾情況的地點安裝監察攝錄系統。食環署表示，自2023年11月起與環保署合作，就各自安裝的網絡攝錄機的錄像建立分享機制；而相應部門會根據各自的網絡攝錄機的錄像，不論棄置的垃圾種類為何，對非法棄置垃圾罪行提出檢控。

- (b) 根據網絡攝錄機錄得從車上非法棄置垃圾的錄像，連同充分證據，分區應對車輛的登記車主或相關違例者提出檢控；及
- (c) 安裝網絡攝錄機的準則包括有關地點持續而反覆出現非法棄置垃圾的情況，以及得到相關社區的區議會支持。分區應定期檢視安裝網絡攝錄機的目標地點，以及個別網絡攝錄機的周邊視野，確保攝錄機能達到監察功能。如現有目標地點的情況已見顯著改善，分區亦應策略性地考慮和安排調動網絡攝錄機至新的目標地點。

3.14 安裝有網絡攝錄機的地點數目由截至2019年12月的151個增加約兩倍至截至2024年12月的470個。食環署表示，根據個別網絡攝錄機的運作狀況和因應其資料而發出的定額罰款通知書或傳票數目，並沒有備存現成資料(另見第4.11(f)段)。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第3.6段)的記錄，留意到截至2024年12月其轄下的141個地點安裝了網絡攝錄機。就三個分區環境衛生辦事處調用網絡攝錄機的情況，審計署留意到下列情況：

- (a) **需要檢視有安裝和運作網絡攝錄機但從沒發出或只發出少數定額罰款通知書或傳票的地點** 截至2024年12月，三個分區環境衛生辦事處在45個地點安裝和運作了網絡攝錄機超過6個月。在2022至2024年期間，該等辦事處就每個地點所發出的定額罰款通知書或傳票介乎0至341張不等(平均約為44張)(見表八)；而在該三年內(有關網絡攝錄機的運作期介乎10個月至約2.8年不等，平均約為1.8年)，就當中7個(16%)地點從沒發出定額罰款通知書或傳票；及

表八

就安裝和運作了網絡攝錄機超過六個月的地點
所發出的定額罰款通知書或傳票數目
(2022至2024年)

發出的定額罰款 通知書或傳票 數目	地點數目(註)			
	東區環境 衛生辦事處 (a)	深水埗區環境 衛生辦事處 (b)	元朗區環境 衛生辦事處 (c)	總計 (d) = (a) + (b) + (c)
0	—	2	5	7
1 至 10	—	10	1	11
11 至 50	1	7	8	16
51 至 100	1	—	4	5
101 至 150	—	—	4	4
151 至 200	—	—	1	1
341	—	—	1	1
總計	2	19	24	45

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

註：截至2024年12月，平均而言，45個地點的網絡攝錄機在2022至2024年期間已運作了約2.2年。

- (b) 網絡攝錄機並沒有在部分非法棄置垃圾黑點安裝和運作 截至2024年10月，有37個地點被納入三個分區環境衛生辦事處的情況報告已久(介乎約1.5年至約7.3年不等)(見第3.8(c)段)。審計署留意到，網絡攝錄機並沒有在當中23個(62%)地點安裝和運作。

3.15 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 關於有安裝和運作網絡攝錄機但從沒發出或只發出少數定額罰款通知書或傳票的地點(見第3.14(a)段)，部分攝錄機是為了以相對低的經常開支達到持續的阻嚇作用；及
- (b) 關於網絡攝錄機並沒有在非法棄置垃圾黑點安裝和運作(見第3.14(b)段)，每個個案應按個別情況作出考慮，而要顯著改善衛生情況，不一定要調用所有執法工具。

然而，沒有文件記錄顯示食環署有定期檢視不調動從沒有因其而發出或只發出少數定額罰款通知書或傳票的網絡攝錄機(見上文(a)項)，或不在部分非法棄置垃圾黑點安裝網絡攝錄機(見上文(b)項)的考慮因素。

3.16 根據食環署指引，從網絡攝錄機的資料，可分析非法行為發生的時間和模式，制訂更有效的執法行動；而分區應定期檢視安裝和調動網絡攝錄機的目標地點(見第3.13(a)及(c)段)。審計署認為，食環署需要採取措施，要求分區環境衛生辦事處按照署方指引定期檢視網絡攝錄機的調用(包括安裝、拆除和調動)情況。

問題地點的環境衛生情況有可予改善之處

3.17 審計署在2024年12月至2025年2月期間，前往由三個分區環境衛生辦事處(見第3.6段)管轄而有環境衛生問題的10個地點(下稱問題地點——註 52)進行實地視察。審計署到每個問題地點進行三次實地視察(一次於2024年12月／2025年1月進行，另外兩次於2025年2月(同一天的上午和下午)進行)。

3.18 **於部分問題地點及毗鄰地方發現環境衛生問題** 審計署到10個問題地點(見第3.17段)進行實地視察時，發現下列情況：

- (a) 就2個(20%)問題地點(由元朗區環境衛生辦事處管轄)而言，審計署在三次實地視察期間於該等位置都發現環境衛生問題(例子見照片四中的問題地點A)；及
- (b) 就另外2個(20%)問題地點(分別由深水埗區和元朗區環境衛生辦事處管轄)而言，雖然並非每次都在有關地點發現環境衛生問題(其中一個地點在兩次視察中發現相關問題，而另一個地點則在全部三次視察中都沒有發現相關問題)，但在三次實地視察期間於問題地點的毗鄰地方(即身處問題地點時在視線範圍內的位置)都發現相關問題(例子見照片五中問題地點B的毗鄰地方)。

註 52：該等問題地點是根據2024年10月情況報告所載地點(見第3.8段)、在2024年7月至9月期間於投訴管理資訊系統報告中首五個投訴熱點(見第3.8(a)段)，以及截至2024年12月安裝了網絡攝錄機的地點(見第3.14段)揀選所得。審計署所選的每個問題地點均為一個特定位置或街道。

照片四

問題地點A的環境衛生情況



資料來源：審計署人員於2025年2月5日星期三(下午4時33分)拍攝的照片

照片五

問題地點B毗鄰地方的環境衛生情況



資料來源：審計署人員於2025年1月7日星期二(下午5時11分)拍攝的照片

3.19 可改善對妨礙潔淨工作的行為所採取的執法行動 根據《公眾衛生及市政條例》第22條，任何人如妨礙任何潔淨工作，或導致或准許任何物品擺放於任何地方，以致妨礙或相當可能妨礙上述工作，即屬犯罪。食環署可向該物品的擁有人送達通知，或將通知附於該物品上，規定擁有人在通知送達或附於該物品上之後的四小時內將該物品移走；如該物品在通知所指明的期限內沒有被移走，或被發現造成妨礙，則可將其檢取和扣留。根據食環署指引：

- (a) 構成妨礙行為與否按事實而定，須考慮周圍範圍的情況。分區管理人員應不時檢視執法策略，以更積極主動的方法處理持續而嚴重的個案；及
- (b) 如個案屬於其他部門的管轄範圍，則應轉介相關部門，由其按情況採取行動。

3.20 就10個問題地點(見第3.17段)，審計署在三次實地視察期間在2個問題地點和2個位於問題地點毗鄰的地方都發現環境衛生問題(見第3.18段)。就該4個地點，審計署在全部三次實地視察中都留意到沒有任何移走通知附於物品之上。第二次和第三次實地視察(於同一天進行)之間相隔的時間介乎約4至5個小時。

3.21 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 審計署所選的4個地點毗連公眾街市或新鮮糧食店密集之處，而審計署觀察到的環境衛生問題涉及因街市和店舖營運而衍生的發泡膠箱或紙箱堆積。這些發泡膠箱或紙箱可回收或再用，並非廢物。拾荒者多會從街市和店舖收集這些物料，在街上分類後，再交予回收商。有時候，這些物料或會放在街上一段時間；
- (b) 該署明白回收活動的價值，加上很多拾荒者都是草根市民或長者，對於他們，署方一直採用彈性方式處理。與其採取嚴格的執法行動，食環署會監察該處的衛生情況，如有需要，會提醒拾荒者檢視他們的行事方法，減少造成滋擾，避免在繁忙街道上長時間堆積物品。拾荒者大多會合作，移到較不繁忙的地方處理物料。這可能就是審計署在問題地點毗鄰地方發現這些物料的原因。另外，食環署會加強在回收活動頻繁地點的街道潔淨服務；及

打擊非法棄置垃圾行為

- (c) 該署會諮詢相關部門，在利便回收活動和保持公眾地方環境衛生之間謹慎地取得平衡。

3.22 審計署留意到，食環署有監察10個問題地點(由專責執法小隊或透過網絡攝錄機監察——見第3.17段註52)，而所擺放的物品會妨礙或相當可能妨礙街道潔淨工作。審計署認為，食環署需要檢視現行為改善有持續公眾地方衛生問題地點的街道潔淨情況而採取的措施。就涉及妨礙街道潔淨工作而與更廣泛街道管理事宜相關的個案，食環署需要持續檢視有關地點的街道潔淨情況，並採取適當跟進行動。

審計署的建議

3.23 審計署建議食物環境衛生署署長應：

- (a) 在食環署指引內訂明專責執法小隊工作計劃須包括的資料；
- (b) 改善就專責執法小隊執行的工作備存的文件記錄，以監察工作計劃的遵從情況；
- (c) 在食環署指引內訂明就專責執法小隊的工作進行督導巡查方面的規定(例如頻次)，並就所進行的巡查備存文件記錄；
- (d) 檢視就經常有亂拋垃圾情況的地點和情況報告內久未解決的個案所需進行的巡查和執法行動，並於情況報告中妥為記錄有關地點，以供專責執法小隊監察；
- (e) 就專責執法小隊的運作進行檢討，並採取適當跟進行動；
- (f) 採取措施，要求分區環境衛生辦事處按照食環署指引定期檢視網絡攝錄機的調用(包括安裝、拆除和調動)情況；
- (g) 檢視現行為改善有持續公眾地方衛生問題地點的街道潔淨情況而採取的措施；及
- (h) 就涉及妨礙街道潔淨工作而與更廣泛街道管理事宜相關的個案，持續檢視有關地點的街道潔淨情況，並採取適當跟進行動。

政府的回應

3.24 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署：

- (a) 已就專責執法小隊的工作改善文件記錄和指引，並會進一步檢討專責執法小隊的運作；
- (b) 已提醒轄下人員每季檢視網絡攝影機的調用情況；
- (c) 會檢視現行措施，以期改善有持續公眾地方衛生問題地點的街道潔淨情況；及
- (d) 會繼續諮詢相關部門，在利便回收活動和保持公眾地方環境衛生之間謹慎地取得平衡。

與執法行動相關的其他事宜

可改善對重複違例者採取執法行動的指引

3.25 根據食環署指引，對於重複違例者(例如該人已三度干犯類似罪行，包括曾以傳票方式被檢控或被發出定額罰款通知書)，執法人員可考慮以傳票方式採取檢控行動(註 53)，取代發出定額罰款通知書。

3.26 審計署根據定額罰款電腦系統的記錄，審查了食環署於2020至2024年期間就指定公眾地方潔淨罪行發出的定額罰款通知書數目，留意到下列情況：

- (a) 在所發出的共223 347張定額罰款通知書中，有20 743張(9%)向3 742名重複違例者(已因同一／相似種類罪行被發出3張或以上定額罰款通知書的人)發出。向每名重複違例者發出的定額罰款通知書數目介乎3至111張不等(平均約為6張)(見表九)；及

註 53：如有必要，食環署可考慮向法院申請根據票控制度施以刑罰。舉例而言，法院就下列罪行可判處的最高刑罰為：(a)未經准許而展示招貼或海報：第3級罰款(10,000元)及每日罰款300元；及(b)將拋棄物或廢物棄置在公眾地方：第4級罰款(25,000元)及監禁6個月。

打擊非法棄置垃圾行為

表九

向重複違例者發出的定額罰款通知書數目
(2020至2024年)

罪行種類	重複違例者 數目 (註 1) (a)	發出的定額 罰款通知書 數目 (b)	平均向每名 違例者發出 的定額罰款 通知書數目 (c) = (b) ÷ (a)	向每名違例者 發出的定額 罰款通知書 數目範圍 (d)
(a) 未經准許而展示招貼 或海報	810	10 939	14	3 至 111
(b) 亂拋垃圾(即將扔棄物 或廢物棄置在公眾地 方、非法擺放廢物或 海上棄置廢物—— 註 2)	2 920	9 767	3	3 至 41
(c) 在公眾地方吐痰	12	37	3	3 至 4
整體	3 742	20 743	6	3 至 111

資料來源：審計署對食環署記錄的分析

註 1：重複違例者指已因同一／相似種類罪行被發出3張或以上定額罰款通知書的違例者。在是項分析中，如同一重複違例者因干犯另一種類的罪行而被發出3張或以上定額罰款通知書，則當作另一重複違例者計算。

註 2：根據食環署記錄，將扔棄物或廢物棄置在公眾地方、非法擺放廢物和海上棄置廢物被歸類為同一種類罪行(即亂拋垃圾)。

- (b) 審計署進一步審查了就表九所載的各類罪行被發出最多定額罰款通知書的5名重複違例者記錄(即干犯該三類罪行的共15名重複違例者)。根據食環署指引，該署可對重複違例者以傳票方式採取檢控行動(見第3.25段)，但在2020至2024年期間，該15名重複違例者並沒有被發出傳票。

3.27 審計署留意到，雖然有些違例者已屢次干犯同一罪行(見第3.26段)，但食環署並未曾按照其指引對他們以傳票方式採取檢控行動(見第3.25段)。食環署表示，有關人員在當場未能證實違例者是否重複違例者，要待返回辦公室才可查證。鑑於目前識別重複違例者的方法有其限制，審計署認為，食環署需要檢視其對重複干犯公眾地方潔淨罪行者採取執法行動的指引。

需要檢視對所發出的定額罰款通知書進行督導檢查的指引

3.28 根據食環署指引：

- (a) 當執法人員目擊有人干犯指定公眾地方潔淨罪行時，會當場向違例者送達定額罰款通知書(手寫形式)。執法人員返回分區辦事處後，會在定額罰款電腦系統中匯報所發出的定額罰款通知書，而有關定額罰款通知書個案應由審核人員在定額罰款電腦系統內檢查和批註(註 54)；及
- (b) 組別主管須抽查轄下人員的定額罰款通知書冊，並安排不少於每三個月一次抽樣檢查所發出的定額罰款通知書與定額罰款電腦系統的記錄，以確保所有定額罰款通知書都是在恰當情況下發出。

3.29 審計署留意到，食環署指引沒有訂明督導檢查(見第3.28(b)段)的取樣方法和所需樣本數目。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第3.6段)2024年的記錄，留意到各辦事處進行督導檢查的做法各異，詳情如下：

- (a) 深水埗區、東區和元朗區環境衛生辦事處在2024年分別就專責執法小隊進行了4次、12次和15次督導檢查(涉及11張、60張和52張定額罰款通知書)。在每次檢查中，東區環境衛生辦事處從同一名小隊成員揀選了5張定額罰款通知書作檢查，而深水埗區和元朗區環境衛生辦事處則從不同的小隊成員揀選了1至7張定額罰款通知書作檢查；及

註 54：根據食環署指引，如違例者未能在定額罰款通知書發出日期起計21日內繳付罰款，定額罰款電腦系統便會編製催繳通知書。食環署檢控組會發出催繳通知書，要求違例者於10天內清繳罰款。如限期前仍未收到繳款，檢控組便會跟進個案，並可申請法庭命令，要求違例者繳付定額罰款。

- (b) 深水埗區、東區和元朗區環境衛生辦事處2024年的督導檢查所揀選的專責執法小隊成員百分比分別為26%(即截至2024年12月共23名成員中的6名)、53%(即截至2024年12月共17名成員中的9名)和79%(即截至2024年12月共24名成員中的19名)。就三個分區環境衛生辦事處而言，有12名成員被揀選了2至3次。

審計署亦留意到，各分區環境衛生辦事處採用的取樣方法的原因並沒有記錄在案。

3.30 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，由於每張發出的定額罰款通知書都已由執法人員的上級人員檢查，所以正計劃簡化程序，從指引中刪除由組別主管對所發出的定額罰款通知書進行督導檢查的規定。審計署認為，食環署需要在確定刪除就公眾地方潔淨罪行所發出的定額罰款通知書進行督導檢查的規定後，適時更新和頒布相關指引。

可探討利用資訊科技採取執法行動

3.31 審計署留意到，當執法人員目擊有人干犯公眾地方潔淨罪行時，會向其送達手寫形式的定額罰款通知書，並在返回分區辦事處後把通知書的詳情輸入定額罰款電腦系統中(見第3.28(a)段)。食環署於2025年3月中回應審計署的查詢時表示，將於2025年3月底在選定地區試行新方法，執法人員能利用流動裝置列印出定額罰款通知書。審計署認為，為了提高效率，食環署需要探討利用資訊科技協助執法人員當場向違例者發出定額罰款通知書。

審計署的建議

3.32 審計署建議食物環境衛生署署長應：

- (a) 檢視食環署對重複干犯公眾地方潔淨罪行者採取執法行動的指引；
- (b) 在確定刪除就公眾地方潔淨罪行所發出的定額罰款通知書進行督導檢查的規定後，適時更新和頒布相關指引；及
- (c) 探討利用資訊科技協助執法人員當場向違例者發出定額罰款通知書。

政府的回應

3.33 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署：

- (a) 會檢視對重複違例者採取執法行動的指引；
- (b) 已檢視就已發出的定額罰款通知書進行督導檢查的指引；及
- (c) 已開始在選定地區試行新方法，執法人員能利用流動裝置列印出定額罰款通知書。

宣傳工作

3.34 食環署表示，在宣傳和衛生教育方面，該署致力通過多個渠道，包括新聞稿、清潔龍阿德的社交媒體平台專頁、播放電視宣傳片和電台宣傳聲帶，以及於政府轄下場地(例如公眾街市和公廁)和主要公共交通設施(例如港鐵站和巴士站)展示海報和橫額等，提高公眾的環境衛生意識。

可加強推廣街道清潔的工作

3.35 審計署在2024年12月至2025年2月期間到10個問題地點進行實地視察時，在部分地點發現環境衛生問題(見第3.18段)，亦發現下列情況：

- (a) 9個(90%)地點有展示警告不要干犯街道潔淨罪行的海報、橫額或告示，而1個(10%)地點則沒有展示；及
- (b) 有展示海報、橫額或告示的9個地點中，有2個(22%)地點於全部三次實地視察中都被發現有環境衛生問題(見照片六和七中的問題地點A和C)。就此，審計署在實地視察時亦發現有一個地點所展示的告示資料已過時(即告示所載的定額罰款金額為1,500元，而非3,000元或6,000元——見第3.3段)。

照片六

有展示橫額而有環境衛生問題的問題地點A



資料來源：審計署人員於2025年1月7日星期二
(下午4時30分)拍攝的照片

照片七

有展示橫額而有環境衛生問題的問題地點C



資料來源：審計署人員於2025年2月5日星期三
(上午11時13分)拍攝的照片

3.36 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，部分問題地點可能有特定的場地限制(例如沒有固定裝置)，需要專業判斷以決定各地點是否需要張貼告示或掛橫額。鑑於審計署在實地視察時發現環境衛生問題(見第3.18段)，而部分地點有久未解決的亂拋垃圾問題(見第3.8(c)段)，食環署需要繼續加強推廣街道清潔的工作。食環署亦需要採取措施，加強在適當地點展示關於街道潔淨罪行的海報、警告橫額和告示的工作，包括展示最新的和移除已過時的海報、橫額和告示。

審計署的建議

3.37 審計署**建議**食物環境衛生署署長應：

- (a) 繼續加強推廣街道清潔的工作；及
- (b) 採取措施，加強在適當地點展示關於街道潔淨罪行的海報、警告橫額和告示的工作，包括展示最新的和移除已過時的海報、橫額和告示。

政府的回應

3.38 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署：

- (a) 會繼續透過不同渠道加強推廣街道清潔的工作；及
- (b) 已提醒轄下人員加強於目標地點展示警告物品的工作和更換已過時的警告物品。

第 4 部分：其他相關事宜

4.1 本部分探討與提供街道潔淨服務相關的其他事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 衡量服務表現準則(第4.2至4.10段)；
- (b) 供監察街道潔淨服務用的管理資料(第4.11至4.14段)；
- (c) 於街道潔淨服務上應用科技(第4.15至4.22段)；及
- (d) 與非技術工人相關的事宜(第4.23至4.30段)。

衡量服務表現準則

4.2 食環署於其管制人員報告中訂有服務表現目標，並於網站上訂有服務承諾。表十顯示在2019至2023年街道潔淨服務的衡量服務表現準則(包括目標和承諾)。食環署表示，在這五年內，全部衡量服務表現準則均達標。

表十

街道潔淨服務的衡量服務表現準則
(2019至2023年)

衡量服務表現準則	目標／ 承諾	實際				
		2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
管制人員報告						
1. 在上午9時前完成主要街道的首輪 清掃服務，確保清除街道上的隔 夜垃圾	99%	100%	100%	100%	100%	100%
食環署網站						
2. 在樓宇密集地區，每天清掃街道 及清倒廢屑箱至少4次；在非常繁 忙的地點或垃圾黑點，則可多至 每天8次	95%	100%	100%	100%	100%	100%
3. 街道清洗服務需按實際需要，繁 忙地區每星期至少清洗一次，而 潔淨問題嚴重的地區／垃圾黑 點，每星期至少清洗2次	97%	100%	100%	100%	100%	100%

資料來源：管制人員報告和食環署的記錄

需要改善街道潔淨服務衡量服務表現準則的匯報機制

4.3 根據食環署指引，分區環境衛生辦事處在匯報衡量服務表現準則達標情況時，應確保數據準確可靠，並應透過環境衛生統計資料系統(註 55)就管制人員報告和食環署網站所載的衡量服務表現準則分別提交每月和每季報表。舉例而言，在管制人員報告所載衡量服務表現準則(見第4.2段表十第1項)的每月報表中，各分區環境衛生辦事處須在三個數據欄目輸入數據(即須在上午9時前完成首輪清掃服務的主要街道數目、該月的工作天數目，以及為主要街道提供的服務表現不達標的日數)。食環署表示，環境衛生統計資料系統會根據各分區環境衛生辦事處在報表中三個數據欄目所輸入的數據(註 56)，自動計算各分區環境衛

註 55：環境衛生統計資料系統內備存街道潔淨服務等方面的統計資料，供分區管理人員檢視分區多種潔淨行動的成效，以及規劃和優化分區日後的行動。

註 56：食環署表示，在匯報衡量服務表現準則的達標情況時，各分區環境衛生辦事處會把外判和內部街道潔淨服務的資料一併輸入該三個數據欄目中，原因是環境衛生統計資料系統沒有分別為外判和內部而設的獨立報表。

生辦事處的衡量服務表現準則達標情況(註 57)，另亦會按各分區環境衛生辦事處該年的達標情況平均值，自動編彙衡量服務表現準則的整體達標情況。

4.4 匯報街道清掃服務衡量服務表現準則的達標情況方面有可予改善之處
就管制人員報告和食環署網站所載的街道清掃服務衡量服務表現準則(見第4.2段表十第1項和第2項)的匯報情況，審計署審查了分區環境衛生辦事處提交的每月和每季報表，發現：

- (a) **19個分區環境衛生辦事處** 就管制人員報告所載的衡量服務表現準則而言，在2019至2023年期間，1 140份報表中有47份(4%)沒有提供部分資料(即分別有44份及3份報表中有一個或兩個數據欄目沒有輸入數據)。舉例而言，在觀塘區環境衛生辦事處就2021年9月和10月和沙田區環境衛生辦事處就2021年12月提交的每月報表中，只輸入了該月的工作天數目。根據分區環境衛生辦事處在報表中匯報的資料，未能確定管制人員報告所載的衡量服務表現準則的達標情況是否100%；及
- (b) **審計署到訪的3個分區環境衛生辦事處** 審計署進一步審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)2023年12月的記錄，留意到雖然該三個分區環境衛生辦事處在相關的每月和每季報表中匯報達標情況(註 58)為100%，但管制人員報告和食環署網站所載的街道清掃服務衡量服務表現準則在該月的實際達標情況未能確定。舉例而言，雖然工人應在按照時間標準而計劃的所指派地段提供街道清掃服務(見第2.22(a)段)，但中西區環境衛生辦事處部分工人卻在一個工作更次中被指派在多於一個地段提供街道清掃服務(見第2.22(a)(ii)段)。就此，每名相關工人只執行了該工作更次內所涉每個地段的**部分**職務。另一方面，食環署在匯報衡量服務表現準則的達標情況時採用

註 57：舉例而言，各分區環境衛生辦事處就管制人員報告所載衡量服務表現準則的達標情況計算方法如下：

$$1 - \frac{\begin{array}{c} \text{為主要街道提供的服務表現不達標的日數} \\ \text{(即服務表現不達標的主要街道數目} \times \text{日數)} \end{array}}{\begin{array}{c} \text{須在上午9時前完成首輪清掃服務} \\ \text{的主要街道數目} \end{array}} \times \frac{\text{該月的工作天數目}}{\text{該月的工作天數目}} \times 100\%$$

註 58：食環署表示，就深水埗區和元朗區環境衛生辦事處而言，與主要街道、樓宇密集地區和非常繁忙的地點／垃圾黑點有關的服務地點全位於外判服務範圍內(即街道清掃服務衡量服務表現準則的達標情況是根據外判街道清掃服務的資料匯報)。

了結果為本的方式(即如沒有接獲異常報告，便視作已提供服務——見第4.5(a)段)。因此，未能確定是否達到所訂時限(即在上午9時前完成主要街道的服務)和規定頻次(即在樓宇密集地區每天至少4次，在非常繁忙的地點或垃圾黑點多至每天8次)。另外，食環署指引亦沒有訂明在上午9時前完成主要街道的首輪清掃服務的規定。

4.5 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 街道潔淨服務合約有訂明在上午9時前完成首輪清掃服務的時間規定，也有就各個服務地點訂明服務頻次。就此，食環署採用成本效益結果為本的方式，佐以風險為本的監察巡查系統(見第2.3段)，來匯報管制人員報告和食環署網站所載的街道清掃服務衡量服務表現準則達標情況。具體而言，如潔淨工人未有作出任何異常報告指服務未能提供，即會視作已提供街道清掃服務。督導／巡查人員會就清掃後的潔淨情況(例如上午9時前主要街道的情況)進行風險為本和隨機的檢查。如沒有關於不符合服務表現規定情況的報告，即視作既訂目標已達到；
- (b) 於一個工作更次中涉及多於一個地段的每名工人的職務會攤薄，以達到在上午9時前完成主要街道的街道清掃服務的衡量服務表現準則；及
- (c) 食環署人員透過多種現行監察巡查所得的發現，亦會用作評估和檢視整體服務表現，以推斷能否達到服務表現準則。

4.6 審計署備悉食環署的解釋，但留意到在一些情況下食環署的高級管工雖有審閱承辦商的每日值勤記錄，但直至審計署查詢前仍未能發現到承辦商有不遵從合約條款之處(見第2.7段)，而部分監察巡查亦沒有按照所訂頻次和涵蓋範圍進行(見第2.11及2.24段)。審計署認為，食環署需要：

- (a) 提升環境衛生統計資料系統，以監察衡量服務表現準則報表所載資料的完整性；
- (b) 改善街道清掃服務衡量服務表現準則的匯報機制；及

- (c) 在其指引內就內部街道潔淨服務訂明在上午9時前完成主要街道的首輪清掃服務的規定。

4.7 匯報街道清洗服務衡量服務表現準則的達標情況方面有可予改善之處
關於匯報“街道清洗服務需按實際需要，繁忙地區每星期至少清洗一次，而潔淨問題嚴重的地區／垃圾黑點，每星期至少清洗2次”這項衡量服務表現準則(見第4.2段表十第3項)方面，審計署審查了分區環境衛生辦事處在2019至2023年期間提交的每季報表，發現：

- (a) **19個分區環境衛生辦事處** 每季報表只要求匯報每星期至少清洗一次方面的達標情況。換言之，並沒有要求分區環境衛生辦事處要在報表中匯報“按實際需要”和“每星期至少2次”清洗街道方面的達標情況。在這方面，根據分區環境衛生辦事處在報表中匯報的資料，未能確定食環署網站所載的街道清洗服務衡量服務表現準則的達標情況是否100%；及
- (b) **審計署到訪的3個分區環境衛生辦事處** 審計署進一步審查了三個分區環境衛生辦事處的記錄，留意到三個分區環境衛生辦事處中的一個(即元朗區環境衛生辦事處)提交的報表中就每星期至少清洗一次所填報的街道數目(即92條)，有別於該分區環境衛生辦事處備存的繁忙地區清單所載的街道數目(即109條)。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，該清單已修訂，剔除了由食環署管理的6個場地和11項多餘的記錄，使清單所載的街道數目與報表所載的一致。

4.8 審計署認為，食環署需要：

- (a) 檢視報表設計，以利便匯報街道清洗服務衡量服務表現準則的達標情況；
- (b) 改善街道清洗服務衡量服務表現準則的匯報機制；及
- (c) 採取措施，檢查街道清洗服務衡量服務表現準則報表所載的街道數目與個別分區環境衛生辦事處備存的繁忙地區清單所載的街道數目是否一致。

審計署的建議

4.9 審計署建議食物環境衛生署署長應：

- (a) 提升環境衛生統計資料系統，以監察衡量服務表現準則報表所載資料的完整性；
- (b) 改善街道潔淨服務衡量服務表現準則的匯報機制；
- (c) 在食環署指引內就內部街道潔淨服務訂明在上午9時前完成主要街道的首輪清掃服務的規定；
- (d) 檢視報表設計，以利便匯報街道清洗服務衡量服務表現準則的達標情況；及
- (e) 採取措施，檢查街道清洗服務衡量服務表現準則報表所載的街道數目與個別分區環境衛生辦事處備存的繁忙地區清單所載的街道數目是否一致。

政府的回應

4.10 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署已提升環境衛生統計資料系統，亦已檢視相關指引，以利便全面而準確地匯報有關服務表現的資料。

供監察街道潔淨服務用的管理資料

4.11 正如本審計報告書的第2和第3部分所載，審計署留意到外判承辦商的工作有不遵從合約之處，而食環署在監察街道潔淨服務方面亦有不足之處。就此，審計署留意到，食環署沒有備存部分現成的或定期編彙部分的管理資料(例如重點或摘要)，例如：

- (a) 為外判街道潔淨服務所訂的人員值勤規定和進行自律質素巡查的規定的遵從情況(見第2.6及2.9段)；

其他相關事宜

- (b) 食環署內部街道潔淨服務指引(包括人員值勤規定和經核准工作計劃)的遵從情況(見第2.22段)；
- (c) 進行監察巡查及提交和審閱相關報告在所訂頻次、時限和涵蓋範圍方面的規定的遵從情況(見第2.11、2.12、2.24及2.28段)；
- (d) 專責執法小隊工作計劃的遵從情況(見第3.6(b)段)；
- (e) 全部分區環境衛生辦事處專責執法小隊所監察有亂拋垃圾情況的地點和其被納入情況報告的時間的案齡分析(見第3.8(c)段)；及
- (f) 根據個別網絡攝錄機的運作狀況和因應其資料而發出的定額罰款通知書或傳票數目(見第3.14段)。

4.12 審計署認為，為了利便監察所有分區環境衛生辦事處的表現，食環署需要定期編彙相關管理資料，以利便其監察工作和檢視對公眾地方潔淨罪行採取執法行動的相關數字。

審計署的建議

4.13 審計署**建議**食物環境衛生署署長應定期編彙管理資料，以監察所有分區環境衛生辦事處在提供街道潔淨服務方面的情況和對公眾地方潔淨罪行採取執法行動的相關數字。

政府的回應

4.14 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署會跟進這個建議。

於街道潔淨服務上應用科技

4.15 食環署表示，一直透過多管齊下的方法加強環境衛生和街道潔淨，包括採用新科技進行機械化和自動化清潔，提升街道潔淨服務的質素和效率。該署不時檢視和進行市場調查，以了解有否新科技可應用於街道潔淨服務上。然

而，要採用新車輛和設備提供街道潔淨服務，須視乎運作需要和預算上能否配合。截至2024年12月，承辦商和內部人員提供街道潔淨服務所用的主要車輛包括11部機動掃街車、85部洗街車、63部小型洗街車(見第4.17(a)段)和5部吸渠車。

需要繼續探討在提供街道潔淨服務上更廣泛運用科技

4.16 食環署表示，視乎該等科技與現有的街道潔淨服務合約是否相容，該署會把經多方面測試後證實有成效的科技，透過簽訂獨立的整批服務合約(即機械式掃街服務和機動清渠服務——見第1.9段)廣泛地應用，或以合約條款形式納入街道潔淨服務合約中。

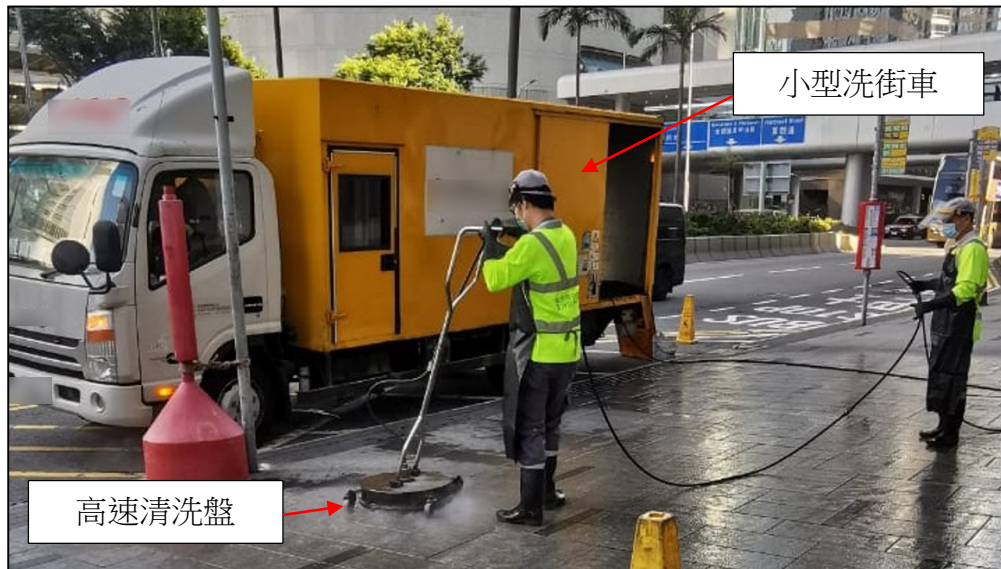
4.17 審計署留意到以下事宜：

- (a) **合約沒有規定使用小型洗街車** 食環署表示，使用配備高速清洗盤的小型洗街車(見照片八)，可減省人手清潔的工序和提升清潔效率(例如高速清洗盤可迅速清理頑固污漬)。審計署留意到：
 - (i) 在2021年5月，食環署向立法會食物安全及環境衛生事務委員會下的改善環境衛生及市容事宜小組委員會表示，由2018年7起重訂的街道潔淨服務合約已加入合約條款，要求承辦商使用配備高速清洗盤的小型洗街車；及
 - (ii) 截至2024年12月，在50份街道潔淨服務合約(於2022年1月1日或以後開始)中，9份(18%)沒有要求承辦商使用配備高速清洗盤的小型洗街車。

食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，雖然該9份合約下沒有提供配備高速清洗盤的小型洗街車，但相關服務在同區的其他街道潔淨服務合約下提供。由於合約條款容許於各區內跨合約調配小型洗街車，以善用資源應對運作需要，所以全部分區(離島區下的離島除外)都有使用合約下的小型洗街車。至於在離島，則會使用高壓熱水洗濯機提供街道清洗服務；及

照片八

配備高速清洗盤的小型洗街車



資料來源：食環署記錄

(b) **內部人員沒有使用配備高速清洗盤的小型洗街車** 截至2024年12月，全部63部小型洗街車都是由承辦商使用(即食環署沒有使用小型洗街車)，以在日常和有需要的情况下提供街道清洗服務。審計署審查了深水埗區和元朗區環境衛生辦事處(註 59)2023年12月和2024年9月的相關文件，留意到雖然街道潔淨服務合約訂明食環署應有權指示承辦商為相關合約涵蓋分區內任何其他地點提供街道清洗服務(即小型洗街車可調配予深水埗區和元朗區的內部服務範圍使用)，但沒有文件記錄顯示曾進行有關安排。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示：

- (i) 在深水埗區和元朗區，服務需求最高的地方都位於外判服務範圍內，而內部服務範圍對小型洗街車的服務需求非常低；及
- (ii) 分區環境衛生辦事處應根據實地情況，有效地調配其資源到區內最有需要的地方。一般而言，外判服務範圍對使用小型洗街車進行街道清洗工作的需求較高，所以有些分區環境衛生辦事

註 59：截至2024年12月，中西區環境衛生辦事處轄下沒有由內部人員提供的街道清洗服務(即有關服務完全外判)。

處或會把小型洗街車調配往外判服務範圍，而非內部服務範圍。

4.18 食環署表示，全港使用小型洗街車的服務地點數目由2024年1月約1 750個增至2025年3月約3 600個。另外，使用配備高速清洗盤的小型洗街車，可減省人手清潔的工序和提升清潔效率(見第4.17(a)段)。就此，食環署宜繼續探討在提供街道潔淨服務上更廣泛運用科技(包括按情況把小型洗街車調配往外判服務範圍和內部服務範圍)。

需要探討運用科技監察提供服務的情況

4.19 審計署留意到以下事宜：

- (a) **監察提供街道潔淨服務的情況涉及很多人手程序** 分區環境衛生辦事處主要以承辦商提交的紙本文件來監察提供街道潔淨服務的情況。當中，承辦商須就每日的工作提交工作計劃(列明已編排的地段／路線)和工作報告(列明實際所服務的地段／路線)予食環署查核，以確保服務表現令人滿意(例如按照工作計劃提供服務)。同樣，內部街道潔淨服務的工作計劃和報告亦是以紙本記錄形式備存。所涉及的人手查核程序不但需要相當的資源，亦費時和容易出錯(見第2.7及2.22段)；
- (b) **未能確定日常巡查的工作中是否有涵蓋部分街道** 食環署表示，高級管工和管工／巡察員(分別負責監察外判和內部街道潔淨服務)獲分發工作用的智能電話，可用作拍攝照片、輸入所巡查的關鍵地點(註 60)，以及提交日常巡查(見第2.3(a)段)的書面報告。該等智能電話有安裝資訊系統(即供高級管工使用的合約管理系統(註 61)或供管工／巡察員使用的電子管理系統)。根據食環署指引，街道潔淨服務的大原則是能覆蓋分區內每一部分(見第1.9段)。審計署審查了三個分區環境衛生辦事處(見第2.4段)2024年9月的合約管理系統記錄和電

註 60：根據食環署指引，關鍵地點包括主要設施、街道清掃地段、有潔淨問題的黑點，以及已編定進行潔淨行動的地點等。

註 61：合約管理系統於2016年經大幅更新後，用於支援食環署監察外判服務合約下提供服務方面的工作。合約管理系統功能的例子包括提交／審閱日常巡查報告，以及以電子形式匯報／查核發出書面警告和失責通知書的工作。

子管理系統記錄，留意到在日常巡查期間未有為部分街道(例如中西區環境衛生辦事處46條街道中的17條(37%))拍攝照片，原因是這些街道上未必有關鍵地點(即未能即時確定有否巡查這些街道)；及

- (c) **多數種類的監察巡查的記錄都沒有備存於資訊系統中** 合約管理系統和電子管理系統用作提交和審閱日常巡查報告(見上文(b)項)。然而，除了日常巡查外，多層監察機制(見第2.3段)下其他監察巡查的記錄都屬紙本記錄。食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，會考慮同時為外判和內部街道潔淨服務的監察巡查研發一個資訊科技系統。

審計署亦留意到，食環署沒有備存部分供監察街道潔淨服務用的現成管理資料(見第4.11段)，亦未有運用資訊系統編彙或備存有關管理資料。審計署認為，食環署需要探討運用科技監察街道潔淨服務。

需要提升電子管理系統以記錄關鍵數據以利便監察日常巡查

4.20 審計署留意到，雖然合約管理系統有備存所巡查地段的資料(例如地段號數，但電子管理系統則沒有該數據欄目。就此，高級人員需要審閱以人手輸入的服務地點地址和在所巡查關鍵地點拍攝的照片，再與工作計劃上的資料作核對，以確定所巡查的地段。有關程序不但需要相當的資源，亦費時和容易出錯(見第2.24(a)段)。為了提升效率和利便監察工作，食環署需要考慮提升電子管理系統在這方面的功能。

審計署的建議

4.21 審計署**建議**食物環境衛生署署長應：

- (a) 探討在提供街道潔淨服務上更廣泛運用科技(包括按情況把小型洗街車調配往外判服務範圍和內部服務範圍)；
- (b) 探討運用科技監察街道潔淨服務；及
- (c) 考慮提升電子管理系統以記錄關鍵數據(例如地段號數)，以提升效率和利便監察日常巡查。

政府的回應

4.22 食物環境衛生署署長同意審計署的建議，並表示食環署：

- (a) 會繼續探討更廣泛運用科技，以改善服務效率和監察工作；及
- (b) 已提升電子管理系統，於當中加入關鍵數據，以利便監察日常巡查。

與非技術工人相關的事宜

4.23 食環署表示，該署非常重視僱員(不論是食環署還是承辦商的僱員)的待遇和職業安全及健康的安排。該署採取措施，以提升非技術工人(尤其於戶外工作的工人)的福祉和工作環境，例子包括優化用膳安排、提供飲用水和掛腰風扇，以及採用排汗、透氣而反光的制服。

4.24 食環署表示，公眾潔淨服務合約以僱用非技術工人為主。為了加緊管控其承辦商(註 62)，該署於2005年9月在服務質素檢定組下成立中央調查隊(註 63)。中央調查隊的主要職責如下：

- (a) 調查涉及非技術工人和其上級人員有關僱傭規定的投訴；及
- (b) 透過進行審核檢查和與僱傭規定有關的檢查，監察承辦商在遵從《僱傭條例》(第57章)、《最低工資條例》(第608章)、《強制性公積金計劃條例》(第485章)，以及與食環署簽訂的合約下的服務條款方面的表現。

註 62：食環署表示，分區／組別人員負責合約管理和監察，例如監察承辦商非技術工人的服務表現和與僱傭有關的事宜。

註 63：根據食環署指引，服務質素檢定組轄下的中央調查隊的編制有7名人員，負責檢查街道潔淨服務、廢物收集服務、防治蟲鼠服務等以僱用非技術工人為主來提供服務的食環署承辦商有否履行與僱傭規定有關的合約責任。在2019年1月至2024年12月期間，該隊的實際人數大致為6至7人(在2024年1月31日至2月22日期間只有5人)。

需要按照所訂頻次進行審核檢查

4.25 根據食環署指引，進行審核檢查時會審查合約相關文件(例如僱傭合約、每月薪酬報表、每日值勤記錄)。就每份為期兩年的合約，須進行至少三次審核檢查，各於合約期下列階段進行：

- (a) 合約開始起計三個月內；
- (b) 其後每年；及
- (c) 合約屆滿前三個月內。

上述審核檢查的原則亦適用於合約期超過兩年的街道潔淨服務合約。

4.26 在2019年1月至2024年12月期間，19個分區環境衛生辦事處共有61份已開始和已完結的街道潔淨服務合約。審計署審查了56份街道潔淨服務合約(註 64)，發現就這56份街道潔淨服務合約中的1份(2%)，在合約期內只進行了2次審核檢查(相對於至少3次審核檢查的所訂頻次)。審計署認為食環署需要採取措施，確保按照其指引所訂頻次進行與非技術工人相關的審核檢查。

需要進行更多與僱傭規定有關的檢查

4.27 根據食環署指引，在人手能調配(另見第4.24段註63)的情況下，與僱傭規定有關的檢查會每天進行。在每次進行與僱傭規定有關的檢查時，都會當場隨機揀選部分承辦商所聘用的非技術工人作訪談。每名受訪工人都會受邀填寫問卷，讓署方了解其對承辦商有否投訴。審計署審查了在2019年1月至2024年12月期間19個分區環境衛生辦事處的61份已開始和已完結的街道潔淨服務合約，留意到只進行了41次與僱傭規定有關的檢查(註 65)(涉及36份街道潔淨服務合約)，即頻次遠低於食環署指引所載的“每天進行”。

註 64：是項分析沒有把(61份中)5份合約期為1年的街道潔淨服務合約計算在內。就這5份街道潔淨服務合約，食環署為每份進行了2次審核檢查。

註 65：所進行與僱傭規定有關的檢查次數為2019年6次、2020年14次、2021年9次、2022年2次、2023年6次和2024年(截至9月)4次。

4.28 食環署於2025年3月回應審計署的查詢時表示，按照《財務通告第3/2019號》“政府服務承辦商非技術員工的保障”的規定，除了服務合約外，中央調查隊自2019年起也對以直接採購權所採購的服務進行審核檢查。另外，自該年起，中央調查隊也需要對服務合約和以直接採購權所採購的服務於服務期屆滿時進行酬金檢查。隨着服務合約和以直接採購權所採購的服務項目總數由2019年的201項增加至2024年的301項(即增加50%)，需要進行的審核檢查和酬金檢查總次數亦由2019年的235次增加至2024年的378次(即增加61%)。中央調查隊已傾盡人力進行有關工作。雖然如此，中央調查隊仍會在切實可行範圍內進行更多與僱傭規定有關的檢查。審計署認為，進行與僱傭規定有關的檢查是讓食環署能適時收集承辦商僱員意見的方法之一，所以食環署宜在切實可行範圍內進行更多與僱傭規定有關的檢查。

審計署的建議

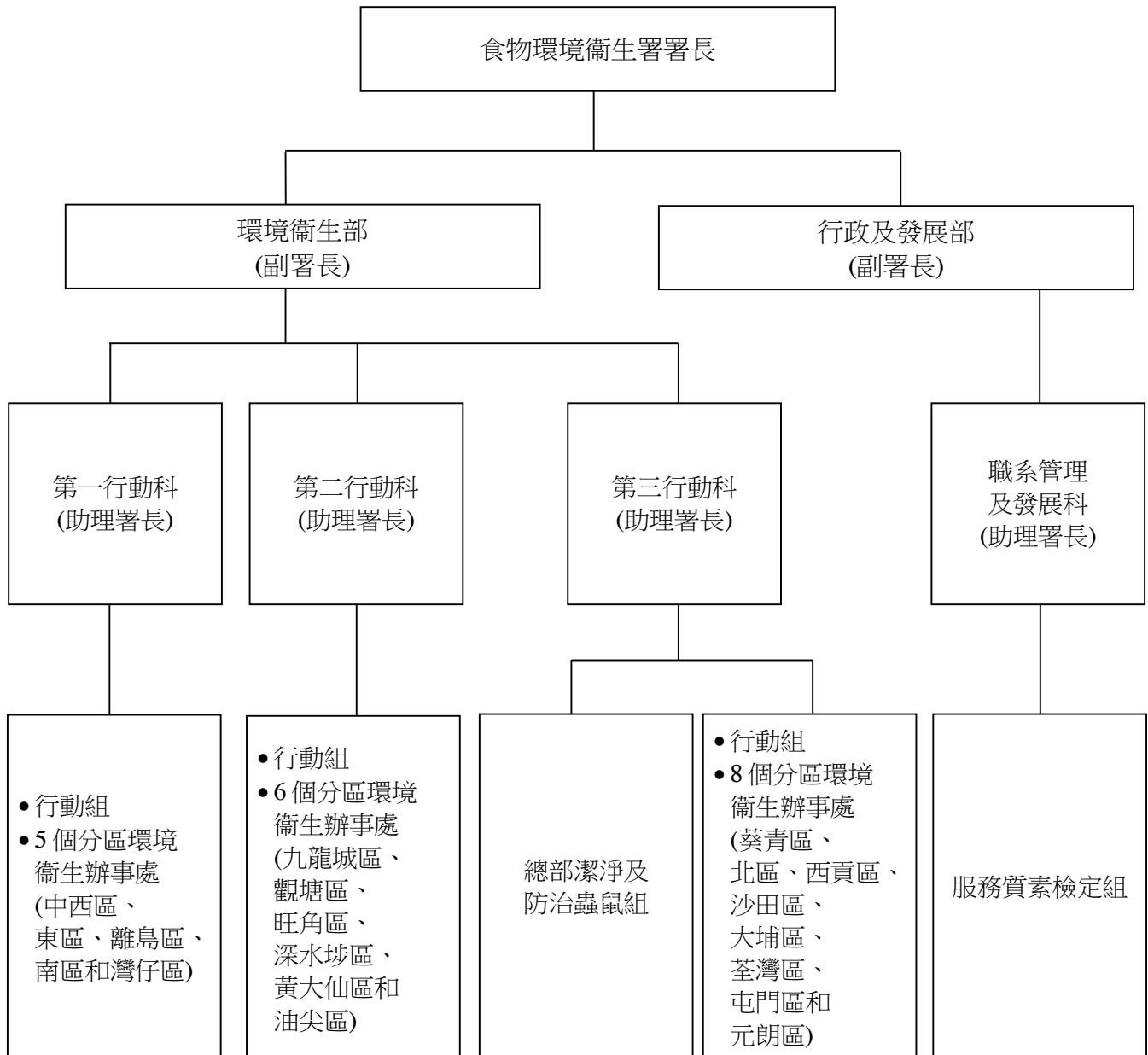
4.29 審計署建議食物環境衛生署署長應：

- (a) 採取措施，確保按照食環署指引所訂頻次進行與非技術工人相關的審核檢查；及
- (b) 在切實可行範圍內進行更多與僱傭規定有關的檢查，以適時收集承辦商僱員的意見。

政府的回應

4.30 食物環境衛生署署長同意審計署的建議。

食物環境衛生署：
組織架構圖(摘錄)
(2024年9月30日)



資料來源：食環署的記錄

附註：本圖只顯示有關街道潔淨服務的部別／科別／辦事處／組別。

附錄 B
(參閱第2.3、2.11段及
第2.24段註42)

食物環境衛生署指引內就監察巡查所訂的頻次、時限和涵蓋範圍
(2024年9月30日)

項目	種類	人員	巡查頻次	巡查時限／涵蓋範圍
1	日常巡查	就外判服務範圍：		
		高級管工	(a) 街道清掃和海報清理服務：每個工作天巡查其轄下潔淨範圍至少 10%；每 10 個工作天巡查一次其轄下整個潔淨區 (b) 街道清洗服務：提供服務當天巡查其轄下至少 1 個已編定的服務地點 (c) 溝渠清理服務：提供服務當天巡查其轄下至少 10%已編定的服務地點	
		就內部服務範圍：		
2		管工	(a) 街道清掃服務：每個工作更次／地段隔日巡查 (b) 街道清洗和海報清理服務：每個工作更次一次 (c) 溝渠清理服務：每星期	
		巡察員	由巡察員決定其轄下服務的巡查規定(見第2.25(a)及(b)段)	
3	正式巡查	巡察員	每月	每年巡查一次全部潔淨區。由分區管理人員策略性地選擇在潔淨服務方面需要特別注意的一個或多個地方為目標進行巡查
		高級衛生督察及衛生督察	每季至少一次	
4	獲指派的風險為本突擊巡查	巡察員及高級管工(特別職務)	每星期不少於一次	由分區管理人員策略性地選擇在潔淨服務方面需要特別注意的一個或多個特定地方為特定目標進行巡查
5	督導檢查	衛生督察	每星期	每次檢查1個潔淨區；6個星期內檢查其轄下全部潔淨區
		高級衛生督察	每兩星期	每次檢查2個潔淨區；3個月內檢查全部潔淨區
6	系統性巡查	衛生總督察及分區環境衛生總監	頻密(如時間許可) (見第2.3(e)段)	不適用

資料來源：食環署的記錄

附錄 C
(參閱第2.18段)

最近完結而被發出最多失責通知書的10份街道潔淨服務合約
(2024年9月)

合約	承辦商	所發出的失責通知書數目				扣減總額 (e) (元)
		與服務表現 有關 (a)	與行為有關 (b)	嚴重失責 (c)	總計 (d) = (a) + (b) + (c)	
A	A	51	110	18	179	338,279
B	A	21	76	6	103	161,879
C	B	1	83	7	91	129,344
D	A	13	44	18	75	170,747
E	C	2	49	3	54	73,746
F	D	14	25	11	50	118,067
G	B	2	41	5	48	76,413
H	D	1	40	6	47	77,848
I	C	6	38	2	46	67,432
J	D	0	43	2	45	56,525

資料來源：審計署對食環署記錄的分析