

## 第 8 章

勞工及福利局  
在職家庭及學生資助事務處

在職家庭津貼計劃

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](mailto:enquiry@aud.gov.hk)

# 在職家庭津貼計劃

## 目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.11
審查工作	1.12
政府的整體回應	1.13
鳴謝	1.14
第 2 部分：處理申請	2.1 – 2.4
接收申請	2.5 – 2.8
審計署的建議	2.9
政府的回應	2.10
審批及審核申請	2.11 – 2.21
審計署的建議	2.22
政府的回應	2.23
質量保障檢查	2.24 – 2.28
審計署的建議	2.29
政府的回應	2.30
處理不獲批申請	2.31 – 2.35
審計署的建議	2.36
政府的回應	2.37
第 3 部分：跟進已處理的申請	3.1
特別調查	3.2 – 3.26
審計署的建議	3.27
政府的回應	3.28

	段數
已處理申請的覆核及上訴	3.29 – 3.36
審計署的建議	3.37
政府的回應	3.38
追討多發津貼	3.39 – 3.43
審計署的建議	3.44
政府的回應	3.45
<b>第 4 部分：其他相關事宜</b>	<b>4.1</b>
服務表現的管理及匯報	4.2 – 4.5
審計署的建議	4.6
政府的回應	4.7
宣傳及協助措施	4.8 – 4.19
審計署的建議	4.20
政府的回應	4.21
未來路向	4.22 – 4.24
審計署的建議	4.25
政府的回應	4.26
<b>附錄</b>	<b>頁數</b>
A： 在職家庭津貼計劃：入息及資產限額 (2024年4月至2025年3月的申領月份)	65
B： 在職家庭津貼計劃：津貼金額 (自2018年4月申領月份起)	66
C： 在職家庭及學生資助事務處：組織架構圖(摘錄) (2024年12月31日)	67

# 在職家庭津貼計劃

## 摘要

1. 在職家庭津貼(職津)計劃由前低收入在職家庭津貼計劃優化而來，於2018年4月1日易為現名。職津計劃旨在透過支援沒有領取綜合社會保障援助而工時較長的低收入在職住戶，以鼓勵自力更生，紓緩跨代貧窮。如要申領職津，申請住戶必須達到工時要求並符合入息及資產限額。職津計劃按照住戶的每月合併計算工時(即基本津貼、中額津貼或高額津貼)和住戶入息(即全額、3/4額或半額)提供不同金額的津貼。住戶中每名合資格兒童可獲發兒童津貼。職津申請以住戶為單位，涵蓋剛過去的6個曆月。職津計劃自推出至2024年9月期間，接獲超過770 000宗申請，其中約700 000宗獲批，所批津貼金額約110億元。截至2024年9月，約有51 000個活躍職津住戶(即獲批職津並於過去6個月提交最新一輪申請的住戶)，涉及約173 000人，包括約72 000名兒童。

2. 在職家庭津貼辦事處(職津辦)隸屬在職家庭及學生資助事務處(職學處)，負責推行職津計劃，包括457名公務員和253名非公務員合約僱員。2023-24年度，職津辦的開支為22.01億元(包括已批出職津金額17.13億元、一次過額外職津款項7,900萬元，以及運作支出4.09億元)。審計署最近就職津計劃的推行情況進行審查。

### 處理申請

3. **需要進一步鼓勵網上提交申請** 申請人可透過郵寄、親臨辦事處、使用申請投遞箱或於2019年9月推出的職津辦網上申請系統提交職津申請。雖然網上申請的使用率已由2019-20年度(由2019年9月起)的4%增至2024-25年度(截至2024年9月)的54%，但仍約有46%的申請以非電子方式提交。對於這些申請，職津辦僱用承辦商輸入申請表格所載資料(例如申請人／住戶成員的入息及資產)，以上載至職津辦的電腦系統，即在職家庭津貼管理系統(職津系統)。2023-24年度，僱用承辦商的費用為160萬元(第1.8及2.7段)。

4. **需要改善監察處理申請的時間** 職津辦已在其運作手冊中訂明處理申請程序中不同階段的若干內部時限。舉例而言，審批主任應在收到申請、收齊資

## 摘要

料或申請人就提供資料作出回覆的限期起計20個工作天內，向審批主管提交建議供其批核。職津辦表示，鑑於每宗個案情況獨特，因此沒有就處理申請的整體時間訂定時限。審計署留意到，在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間，有些申請的處理時間較長。舉例而言，在收齊資料並已處理的277 230宗申請中，有13 563宗(4.9%)申請由收齊資料至完成處理所需的時間超過30天，介乎31至519天不等(平均為44天)。審計署審查了在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間收到的105宗申請，留意到：

- (a) 在21宗(20%)申請中，審批主任向審批主管提交建議供其批核所用時間超逾內部訂明時限，逾時日數介乎6至331個工作天不等(平均為63個工作天)。職津辦表示，需時較長是因為有關申請人過往獲批的職津申請正接受特別調查或內部覆核；及
- (b) 在9宗(9%)申請中，職津辦在收到申請後21至372個工作天(平均為105個工作天)才聯絡申請人要求提交補充資料(例如銀行結單)。在這9宗的其中6宗申請中，職津辦在收到相關文件後的21至159個工作天(平均為45個工作天)才聯絡申請人就證明文件內的欠妥之處進行澄清。職津辦表示，需時較長的原因眾多(例如銀行結單內有大量交易記項需與證明文件比對核實)，但該些原因並沒有記錄在職津系統／申請檔案中(第2.11、2.12及2.14至2.16段)。

5. **需要確保審批申請的做法一致** 審計署留意到有審批申請做法不一致的情況。在審計署審查了的105宗申請中，有1宗申請中的申請人為其租住公屋單位支付的租金按金被計入住戶資產，至於同樣居於租住公屋單位的67名申請人，其租金按金則沒有被計入住戶資產。此外，在3宗申請中，申請人／住戶成員把電子錢包餘額申報為住戶資產，但在另外3宗申請中，銀行結單雖有電子錢包的交易記項，但職津辦並沒有要求申請人申報電子錢包餘額為住戶資產(第2.20段)。

6. **需要檢視匯報質量保障(質保)檢查結果的時限及加強質保檢查所得的改善措施** 職津辦會對職津系統隨機抽選的已處理申請進行質保檢查，作為管控機制的一環，以確保申請處理得當。審計署留意到：

- (a) 在2018年4月至2024年9月期間，不通過質保檢查的申請(即發現處理申請出錯)整體比率為13%，所佔百分比介乎9%至18%不等。2024年(截至9月)不通過質保檢查的申請百分比增至15%(2023年為13%)；

## 摘要

---

- (b) 根據2023年在職家庭津貼申請質量保障檢查結果摘要(摘要報告)，在不通過質保檢查申請中所發現的558項出錯情況主要是由於輸入錯誤資料、或若干審批人員分析申請人所提交的資料／證明時不夠謹慎或在全面理解各種證明文件方面或有困難以致審核有誤；及
- (c) 摘要報告每年編製一次，2023年報告於2024年4月(即年終後4個月)才發出(第2.24至2.27段)。

7. **處理不獲批申請方面有可予改善之處** 在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，申請不獲批比率平均為5.6%，介乎4.4%至6.5%不等。審計署留意到，在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間：

- (a) 申請不獲批的主要原因是“不獲批(沒有回應)”(即職津辦已要求申請人提供補充資料，但回覆限期過後仍未收到所需資料或澄清)，這類個案在不獲批申請中佔82%；
- (b) 不獲批申請中約有16%是因為不符合申請資格(例如工時要求)，而因這原因不獲批的比率有上升趨勢；及
- (c) 審計署審查了15宗不獲批申請，當中9宗(60%)申請的不獲批原因按內部分類為“不獲批(沒有回應)”。在這9宗申請中，有5宗(56%)的申請人已回覆職津辦，但申請最終不獲批，因為所提供的證明資料／文件不足以滿足職津辦的要求(第2.32、2.33及2.35段)。

### 跟進已處理的申請

8. **需要檢視對高風險類個案進行特別調查的目標百分比** 職津辦設有特別調查組，對選定個案進行特別調查。職津辦表示，特別調查組的職責之一是識別和調查懷疑欺詐個案，以確保有限的公共資源用於支援最有需要的住戶。特別調查以風險為本的方法進行，就進行深入調查的高風險類個案(包括由職津系統從已發放津貼並符合職津辦所訂的風險因素組合中一項或多項因素的申請中隨機抽選的個案、所有申請處理組轉介個案、所有第三方轉介／舉報個案，以及所有特別調查組主動跟進個案)訂立了整體目標百分比；另採用較低的目標百分比，隨機抽選不符合風險因素組合的個案進行核證。職津辦表示，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間的目標百分比已經達標。同一期間，由申請處理組轉介作特別調查的個案所佔百分比大幅增加(例如由2019-20年度的

## 摘要

19%增至2023-24年度的59%)。相比之下，由符合風險因素組合的申請中隨機抽選作特別調查的個案的百分比有所減少，由2019-20年度的34%下跌至2023-24年度的6%。審計署留意到以下情況：

- (a) **進行特別調查的高風險類當年度申請比例有所減少** 在轉介個案時，申請處理組通常會翻查及轉介同一申請人過往的某些或全部申請。同一申請人過往提交的每宗申請(涵蓋6個月申領期)視為一宗個案。在選作特別調查的高風險類個案中，當年度申請(即在展開特別調查的同一年度發放津貼的申請)的比例呈下跌趨勢，由2019-20年度的73%下跌至2023-24年度的16%；
- (b) **選作特別調查的高風險類個案所涉申請人數有所減少** 選作特別調查的高風險類個案所涉申請人數呈下跌趨勢，2023-24年度的人數比2019-20年度減少約9%；及
- (c) **由符合風險因素組合的申請中選作特別調查的高風險類個案百分比有所減少** 職津辦定期檢視風險因素組合，並認為藉着風險因素組合能有效識別潛在欺詐風險。由符合職津辦所訂風險因素組合的申請中選出高風險類個案作特別調查的百分比呈下跌趨勢。這可能會構成風險令某些高風險及當年度欺詐個案不被發現(第3.2、3.3及3.5至3.11段)。

9. **需要改善用於檢視風險因素組合的管理資料** 截至2024年12月9日，在職津計劃於2018-19年度推行至2024-25年度(截至2024年9月)期間已展開特別調查的個案中，84%個案的調查已經完成，16%個案的調查尚在進行。審計署留意到：

- (a) 在已完成調查的個案當中，41%個案涉及漏報項目，包括22%個案不影響已發放的津貼金額，18%個案涉及追討多發的津貼(涉及金額為2,010萬元)，以及1%個案懷疑涉及欺詐而已轉介執法機構進行調查(涉及多發津貼140萬元)。發現有漏報項目的特別調查個案所佔百分比，介乎2018-19年度的24%至2023-24年度的52%不等；
- (b) 職津系統內有可供別選的清單，可輸入多發津貼的原因(例如漏報資產或漏報工作入息)。然而，漏報項目種類下並沒有額外分項細目(例如漏報資產關乎漏報銀行帳戶或保險計劃現金價值)；

## 摘要

- (c) 用以識別申請是否涉及潛在欺詐風險的風險因素組合應每半年檢視一次，並視乎需要加以更新。審計署留意到，並無任何記錄顯示最近一次於2024年10月舉行的檢視會議上曾經審視特別調查結果的統計數據／分析；及
- (d) 由符合風險因素組合的申請中隨機抽選作特別調查而其後查出有漏報項目個案的百分比，自2021-22年度起呈下跌趨勢，由該年度的25%下跌至2023-24年度的14%(第3.12至3.15段)。

10. **需要縮短特別調查個案的處理時間** 在職津計劃於2018-19年度推行至2024-25年度(截至2024年9月)期間已展開特別調查的個案而言，截至2024年12月9日已完成的個案當中，最長處理時間為1 301天(即3.6年)，平均為210天。至於尚在進行的特別調查個案，由個案展開日期至2024年9月止，最長已相隔了1 221天(即3.3年)，平均為231天。審計署審查了在2021-22至2024-25年度(截至2024年9月)期間進行的50宗特別調查個案，留意到：

- (a) 在經審查的20宗尚在進行的個案中(由個案展開後已過567至1 221天不等，平均為960天)，有7宗(35%)個案就資料搜尋(例如銀行查冊)而與申請人及／或相關機構作出跟進行動方面出現長時間差距，例如有一宗個案由展開後已過567天，其間曾於2023年11月去信保險公司，而沒有證據顯示職津辦由去信至2024年9月(即10個月)內曾跟進個案；及
- (b) 特別調查個案的處理工作沒有設定內部時限，而職津系統也不會發出提示(例如提醒個案人員在對上一次跟進行動後指定時限內採取行動)，亦無有關特別調查個案處理時間的管理資料(第3.17、3.19及3.20段)。

11. **在發出通知書和同意書方面有可予改善之處** 根據職津辦的指引，為進行資料搜尋以核實／收集有關住戶成員的資料，職津辦需要取得有關的訂明同意，並會採取一致和審慎的做法，要求每名住戶成員簽署覆查個人資料同意書。職津辦的做法是向申請住戶發出審核調查通知書，告知申請人／住戶成員其申請正接受調查。審計署審查了50宗特別調查個案，留意到有可予改善之處。舉例而言，在48宗已發出通知書／同意書的個案中，展開調查與發出通知書／同意書之間的時間差距的差異很大，介乎0至683天不等(平均為55天)。在6宗(13%)個案中，時間差距超過3個月(第3.22至3.24段)。

## 摘要

12. **需要在指定時限內就覆核／上訴個案發出通知書** 根據職津計劃申請須知，如職津申請人不滿申請結果，可在申請結果通知書發出後4星期內以書面向職津辦提出覆核申請。如申請人不滿覆核結果，可在覆核結果通知書發出後6星期內以書面向職津辦提出上訴申請。在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，職津辦處理了839宗覆核個案和2宗上訴個案。運作手冊已訂明向申請人發出覆核／上訴申請確認通知書和覆核／上訴結果通知書的時限。審計署審查了在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間的30宗覆核／上訴個案(包括20宗獲批個案、7宗撤回個案和3宗不獲批個案)，留意到發出兩類通知書的工作都有延遲。舉例而言，覆核／上訴申請確認通知書應在收到申請的10天內發出，但在這30宗個案中有6宗(20%)有所延遲，介乎1至20天不等(平均為8天)(第3.29至3.31段)。

13. **需要就處理撤回覆核／上訴個案妥為備存記錄** 申請人可要求撤回其覆核／上訴申請。審計署審查了7宗撤回的覆核／上訴個案，留意到有可予改善之處。舉例來說，根據運作手冊，向申請人發出撤回覆核／上訴申請通知書之前，應先進行審核以查明相關個案並無可疑之處故無需作深入調查或並不涉及需歸還多發津貼。然而，在所有7宗經審查的撤回個案中，並無記錄顯示曾經審核個案(第3.34及3.35段)。

### 其他相關事宜

14. **需要為職津計劃訂定及公布衡量服務表現準則** 職學處管理多項學生資助計劃和職津計劃。對於前者，職學處在管制人員報告和網站載述多個服務表現目標和指標。然而，職學處沒有為職津計劃公布任何服務承諾或目標／指標，例如未就處理職津申請的整體時間訂定時限(見第4段)(第4.3段)。

15. **需要檢視提供外展活動的情況** 職津辦舉辦外展活動，包括流動資訊站、簡介會和填寫申請表格諮詢會，以推廣職津計劃，並協助市民申請職津。在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，職津辦共進行了718次外展活動，約有93 000人參與。審計署留意到，有需要檢視提供填寫申請表格諮詢會和設立流動資訊站的情況。舉例而言，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間舉辦的164次填寫申請表格諮詢會中，有46次(28%)的參與人數為5人或以下。至於舉辦諮詢會的地區，自2019-20年度起，除了3次諮詢會外，其餘均在深水埗區舉辦。自職津計劃推出以來，就成功申請人的居住地區而言，觀塘區和元朗區均屬首三位之列，但元朗區歷年來未曾涵蓋，而觀塘區自2020-21年度起也沒

## 摘要

有再舉辦諮詢會。此外，職津辦亦需要持續檢視流動資訊站的服務時間。在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間設立的421個流動資訊站中，只有24個(6%)在周末或平日辦公時間後開放(第4.9至4.14段)。

16. **需要查明少數族裔申請人不獲批比率較高的原因並提供更多協助** 職津辦表示，已透過各種方法協助少數族裔申請人容易理解職津計劃的內容(例如把計劃指引翻譯成8種語言的文本)。審計署留意到，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，歷年來少數族裔申請人的不獲批比率(平均：10.2%)持續高於整體不獲批比率(平均：5.6%)。審計署認為，職學處需要查明少數族裔職津申請人不獲批比率較高的原因，並向他們提供相應協助(第4.15至4.17段)。

17. **需要持續檢視職津計劃** 政府表示，職津計劃推出後一直時加檢視，並對計劃作出改善措施，以便更有效地支援低收入在職家庭(例如自2024年4月申領月份起把津貼金額劃一增加15%)。審計署留意到，職津申請的數目自2020-21年度達到高峰後呈下跌趨勢。政府表示，職津申請和活躍住戶的數目或受多項因素影響，包括當前經濟環境和勞動市場狀況，以及合資格申請人的個別情況和申領職津的意欲。在是次審查中，審計署發現職津計劃的管理工作有可予改善之處。考慮到職津計劃的各項發展，職學處需與勞工及福利局合作，並考慮在本審計報告書載述的審計意見和建議，持續檢視職津計劃的運作，以期適當地改善計劃(第4.22至4.24段)。

### 審計署的建議

18. 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**職學處處長應：

#### *處理申請*

- (a) 繼續探討可進一步改善接收職津申請過程的措施，包括探討能否更加善用科技，以及鼓勵網上提交申請(第2.9段)；
- (b) 採取措施，在切實可行情況下加快處理職津申請(例如探討可改善職津系統的方法)，以及確保相關人員適時收集及／或澄清處理申請所需的資料，並記錄與申請人的所有聯絡(第2.22(a)及(b)段)；

## 摘要

---

- (c) 採取措施，以確保相關人員在審批過程中採用一致做法，包括定期檢視計算為住戶資產項目的清單，並為他們提供更多培訓；改善職津申請須知內計算為／不計算為住戶資產項目的清單，加入更多常見例子(第2.22(d)及(e)段)；
- (d) 加大力度，提升審批職津申請的質素和準確度(第2.29(a)段)；
- (e) 檢視編製和提交在職家庭津貼申請質量保障檢查結果摘要的時限和頻次(第2.29(b)段)；
- (f) 提供更直接具體的不獲批申請原因，並繼續致力協助職津申請人加強對申請資格的理解(第2.36(a)段)；

### *跟進已處理的申請*

- (g) 檢視選定個案進行特別調查的方法，並採取適當的跟進行動(第3.27(a)段)；
- (h) 進一步分析特別調查的結果，並使用所得資料檢視風險因素組合(第3.27(b)段)；
- (i) 檢視特別調查結果後制訂適當措施，以改善職津辦的風險管理和申請審批過程(第3.27(c)段)；
- (j) 探討可適當地縮短特別調查個案處理時間的措施(第3.27(d)段)；
- (k) 檢視及監察職津辦指引內有關向申請人和住戶成員發出審核調查通知書和同意書的做法，包括就發出相關文件訂定參考時限，並考慮在職津系統增設提示功能，以助確保時限得以遵從(第3.27(e)段)；
- (l) 改善運作手冊，更清楚地訂明發出覆核／上訴申請確認通知書的時限，並採取措施，確保覆核及上訴個案得到適時處理，包括遵從運作手冊所訂關於發出確認書／通知書的時限(第3.37(a)段)；
- (m) 採取措施，確保會就處理覆核和上訴申請及處理撤回要求妥為備存記錄，例如在運作手冊中訂明備存對撤回要求所作審核的記錄的規定(第3.37(b)段)；

## 摘要

---

### *其他相關事宜*

- (n) 採取措施，改善職津計劃服務表現的管理及匯報，包括在管制人員報告及／或網站中訂定服務表現目標／指標，並公布達標情況(第4.6段)；
- (o) 檢視提供外展活動的情況，包括持續檢視外展活動的安排和流動資訊站的服務時間，並採取適當的跟進行動(第4.20(a)段)；
- (p) 查明少數族裔職津申請人不獲批比率較高的原因，並向他們提供相應協助(第4.20(b)段)；及
- (q) 與勞工及福利局局長合作，考慮在本審計報告書載述的審計意見和建議，持續檢視職津計劃的運作，以期適當地改善計劃(第4.25段)。

### 政府的回應

19. 職學處處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，並概述審查目的及範圍。

### 背景

1.2 **低收入在職家庭津貼(低津)計劃** 政府表示，根據2012年有關香港貧窮情況的統計數字，有需要紓緩沒有領取綜合社會保障援助(綜援)的在職貧窮家庭的經濟負擔，特別聚焦於兒童，以應對跨代貧窮的問題。這類家庭通常倚賴相對少數的在職成員來支援家中兒童。香港特別行政區行政長官在《2014年施政報告》中公布，政府建議推出相關計劃，鼓勵沒有領取綜援的低收入家庭透過就業自力更生，支援家中兒童和青年，以紓緩跨代貧窮。政府表示，考慮因素有二：

- (a) 首先，不少基層在職人士是家中唯一的在職成員，雖有法定最低工資的保障，生活擔子依然沉重。向他們提供適當援助並鼓勵持續就業，有助防止他們跌入綜援安全網；及
- (b) 其次，為這些家庭的兒童和青年提供適切支援，可促進他們向上流動，打破跨代貧窮的惡性循環。

低津計劃於2016年5月推出，設有經濟審查，以住戶為單位發放津貼，並與工時掛鉤，以鼓勵自力更生。

1.3 **在職家庭津貼(職津)計劃** 2017年7月，政府就低津計劃展開全面檢討，希望作出改善，使更多在職住戶受惠。《2017年施政報告》中公布，低津計劃於2018年4月1日優化(包括擴展至1人住戶，以及容許合併計算所有住戶成員的工時)，並易名為職津計劃。

1.4 職津計劃旨在透過支援沒有領取綜援而工時較長的低收入在職住戶，以鼓勵自力更生，紓緩跨代貧窮。計劃重點如下：

- (a) **資格** 如要申領職津，申請住戶必須達到工時要求並符合入息及資產限額：

(i) **工時要求(註1)** 計劃根據多勞多得的原則，按照住戶的合併計算工時提供不同金額的津貼。非單親住戶的工時要求為：

- **基本津貼** 每月總工時達144小時至168小時以下；
- **中額津貼** 每月總工時達168小時至192小時以下；及
- **高額津貼** 每月總工時達192小時或以上。

單親住戶受惠於較低的工時要求(註2)；及

(ii) **入息及資產限額(註3)** 每月入息及資產限額會因應不同住戶人數而有所不同。視乎住戶入息，津貼會以全額、3/4額或半額發放(註4)。以4人住戶為例，就2024年4月至2025年3月的申領月份(見附錄A)而言，全額津貼的住戶每月入息上限為25,000元，住戶資產上限為590,000元。入息及資產限額每年檢視一次；

(b) **兒童津貼** 住戶中每名合資格兒童(註5)可獲發兒童津貼；

---

註 1：工時包括申請人和其他住戶成員(受僱或自僱)的有薪工時，以及有薪假日和缺勤(例如病假和產假)換算的工時。

註 2：至於單親住戶，每月總工時的要求為：(a) 達36小時至54小時以下，可申領基本津貼；(b) 達54小時至72小時以下，可申領中額津貼；及(c) 達72小時或以上，可申領高額津貼。

註 3：住戶入息包括工資、提供服務的報酬、業務盈利，以及租金收入等。住戶資產包括土地、房產(自住物業除外)、車輛/船隻、的士/公共小型巴士牌照、投資、股份/經營業務，以及銀行存款/現金等。

註 4：入息限額是以從事經濟活動的家庭住戶每月收入中位數計算，詳情如下：

- (a) 全額津貼：住戶每月入息不高於中位數的50%；
- (b) 3/4額津貼：住戶每月入息高於中位數的50%但低於60%；及
- (c) 半額津貼：住戶每月入息高於中位數的60%但低於70%。

註 5：合資格兒童須為15歲以下，或介乎15至21歲，並正接受全日制非專上教育。

- (c) **以住戶為單位** 職津申請以住戶(註6)為單位，包括1人住戶。住戶成員須為香港居民。申請人及其住戶成員在同一月份可申報多於一份工作的時數，申請人及其住戶成員工時合併計算；
- (d) **申領期** 每宗申請涵蓋剛過去的6個曆月，根據每個符合申請資格的月份發放津貼，而金額則按住戶合併工時和總入息釐定，惟須符合住戶資產限額；及
- (e) **非綜援受助人** 領取職津的月份不能兼領綜援。

1.5 《2023年施政報告》中公布，政府會提高職津計劃的津貼金額，由2024年4月申領月份起劃一增加15%，所有領取職津的住戶均可受惠。政府表示，提高金額可更有效加強計劃的政策目標。此舉除可進一步紓緩基層在職家庭的負擔，亦能鼓勵持續全職工作、自力更生，吸引更多家庭勞動力投入勞動市場。由2024年4月申領月份起生效的職津金額，載於表一(註7及註8)。

---

註 6：住戶一般意指居於香港同一處所、有緊密經濟聯繫(但不包括僱傭關係所引起的經濟聯繫)的人士所組成的單位。

註 7：在職家庭津貼辦事處表示，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間接獲並截至2024年12月獲批的申請當中：(a)有88%、8%和4%的獲批申請分別獲發高、中額和基本津貼；及(b)有68%、20%和12%的獲批申請分別獲發全額、3/4額和半額津貼。

註 8：舉例而言，就育有2名合資格兒童的4人住戶，而其每月工時和每月入息分別為195小時和24,000元(住戶資產限額為590,000元)而言，會獲發全額的高額津貼和兒童津貼(即各1,610元)，每月津貼合共4,830元(即1,610元+1,610元×2)。因此，6個月申領期的職津金額合共28,980元(即4,830元×6)。

表一

職津計劃的津貼金額  
(由2024年4月申領月份起生效)

津貼類別	全額 (元)	3/4 額 (元)	半額 (元)
<i>每個住戶每月津貼</i>			
基本津貼	1,150	863	575
中額津貼	1,380	1,035	690
高額津貼	1,610	1,208	805
<i>每名合資格兒童每月津貼</i>			
兒童津貼	1,610	1,208	805

資料來源：在職家庭及學生資助事務處的記錄

1.6 職津計劃自2018年4月推出至2024年9月期間，接獲超過770 000宗申請，其中約700 000宗獲批，所批津貼金額出約110億元。截至2024年9月，約有51 000個活躍職津住戶(即獲批職津並於過去6個月提交最新一輪申請的住戶)，涉及約173 000人，包括約72 000名兒童。在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間接獲並獲批的申請數目及津貼金額載於表二。

表二

獲批申請數目及津貼金額  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

申請年度	申請數目		獲批津貼金額 (註 2) (百萬元)
	接獲	獲批	
2018-19	92 883	86 875	1,184
2019-20	109 011	101 826	1,346
2020-21	135 229	123 854	1,792
2021-22 (註 1)	134 942	125 314	2,070
2022-23 (註 1)	128 127	117 467	1,889
2023-24	115 589	104 576	1,713
2024-25 (截至 2024 年 9 月)	58 816	43 646	756
總計	774 597	703 558	10,750

資料來源：在職家庭及學生資助事務處的記錄

註 1：政府表示，鑑於2019冠狀病毒病疫情，曾就2021年6月至2022年5月的申領月份實施有時限的特別安排，暫時降低非單親住戶的工時要求(即基本津貼的工時要求由144小時減至72小時、中額津貼的工時要求由168小時減至132小時，而高額津貼的工時要求則維持為192小時)。適用於單親住戶的較低工時要求維持不變。

註 2：職津計劃的津貼金額分別自2020年7月和2024年4月申領月份起提高(見附錄B)。

附註：在職家庭津貼辦事處表示，表內所示年度數字均按申請年度計算。

## 負責辦事處

1.7 在職家庭津貼辦事處(職津辦) 在職家庭及學生資助事務處(職學處)為本港有需要的家庭提供專設資助、支援兒童和青年求學，以及鼓勵住戶成員持續就業。職津辦隸屬職學處，負責推行職津計劃。職津辦由1名首席行政主任領導，下設3個事務科和1個資訊科技管理組。每個事務科有1名總行政主任擔任主管，負責處理職津申請，例如接收申請、審批申請、進行質素保障(質保)檢查、

處理已處理申請的覆核及上訴，以及安排發放津貼。此外，職津辦設有特別調查組，負責對選定個案進行特別調查。截至2024年12月31日的職學處組織架構圖摘錄載於附錄C。截至2024年12月31日，負責管理職津計劃的員工合共710人，包括457名公務員和253名非公務員合約僱員。2023-24年度，職津辦的開支為22.01億元(包括已批出職津金額17.13億元、一次過額外職津款項7,900萬元(註9)，以及運作開支4.09億元(註10))。

### 處理職津申請

1.8 **申請及處理程序** 申請人可透過郵寄、親臨辦事處、使用申請投遞箱或職津辦網上申請系統(註11)提交職津申請。處理申請一般涉及以下程序：

- (a) 收到紙本申請後，申請詳情會輸入職津辦電腦系統(見第1.10段)。至於網上申請，相關資料會自動轉入電腦系統；
- (b) 申請詳情會自動與社會福利署(社署)的資料庫比對(即查證申請住戶是否綜援受助人)和入境事務處的資料庫比對(即核對死亡記錄)，然後才進行審批過程；
- (c) 職津辦會核對申請詳情和申請隨附的證明文件，以及根據申請人過往申請所提供的資料(例如住址證明和合資格兒童的出生證明書)(如適用)，以查證申請人是否符合職津申領資格；
- (d) 在審批過程中，職津辦亦會視乎需要，聯絡其他相關各方(例如申請人的僱主)，向其查詢並核實申請相關資料；
- (e) 當申請處理完成，職津辦會向申請人發出申請結果通知書，述明申請住戶是否符合資格及申領月份不符資格的原因(如適用)；及

---

註 9： 職津辦表示，《2023-24財政年度財政預算案》公布會向所有合資格的領取職津住戶發放一次過額外款項，金額相當於領取人士最近一次提交的職津申請中獲批月份的平均每月津貼金額的一半，惟該申請須在2022年11月1日至2023年5月3日期間提交而且最終獲批。

註 10： 2024-25年度職津辦的預算開支為23.05億元。職學處表示，該年度的開支增加主要是由於職津計劃津貼金額增加15%所致(見第1.5段)。

註 11： 職津辦表示，網上申請系統於2019年9月推出，為職津申請人提供更方便的服務，並提高辦事處的運作效率。

- (f) 申請如獲批，一般會在申請結果通知書發出後7天內發放職津至申請人的銀行帳戶。

**1.9 覆核及上訴機制** 如申請人不滿申請結果，可於申請結果通知書發出後4星期內以書面向職津辦提出覆核申請，並提供充分理據。如申請人不滿覆核結果，可於覆核結果通知書發出後6星期內以書面提出上訴申請，並提供充分理據。

**1.10 在職家庭津貼管理系統(職津系統)** 職津辦使用職津系統管理職津計劃。系統除備存職津申請詳情資料庫(包括申請人及住戶成員的個人資料、工時，以及入息及資產資料)、申請狀況和獲批津貼金額外，亦設有關於處理和管理申請的自動功能，包括編配申請予人員審批、計算津貼金額、準備發放津貼、發出確認訊息、製備發送予申請人的各種文件，以及編製管理資料。

### **宣傳及協助措施**

**1.11** 為提高公眾對職津計劃的認識，以及鼓勵在職住戶提交申請，職津辦透過不同渠道進行宣傳。除了設有24小時熱線(註12)和網站外，職津辦也推出了聊天機械人，以加強計劃的查詢服務。職津辦亦設有諮詢櫃檯和流動資訊站以解答查詢、在非政府機構舉辦的填寫申請表格諮詢會協助填寫申請表格，以及向低收入住戶直接郵寄宣傳單張(見圖一)。其他使用的宣傳渠道包括在公共交通工具上展示廣告、豎設路邊橫額及在公眾地方廣播宣傳短片。

---

註 12：職津辦表示，辦公時間以外接獲的查詢來電，會由1823政府一線通處理。

圖一

職津計劃的宣傳單張



資料來源：職學處的記錄

## 審查工作

1.12 2024年12月，審計署就職津計劃的推行情況展開審查。審查工作集中於下列範疇：

- (a) 處理申請(第2部分)；
- (b) 跟進已處理的申請(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

1.13 勞工及福利局局長和職學處處長同意審計署的建議，並會相應地採取適當的跟進行動及改善措施。

## 鳴謝

1.14 在審計期間，職學處人員充分合作，審計署謹此致謝。

## 第 2 部分：處理申請

2.1 本部分探討有關處理職津申請的事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 接收申請(第2.5至2.10段)；
- (b) 審批及審核申請(第2.11至2.23段)；
- (c) 質保檢查(第2.24至2.30段)；及
- (d) 處理不獲批申請(第2.31至2.37段)。

### 背景

2.2 職津辦發出運作手冊，當中訂明職津計劃各項行政程序，供員工作內部參考。處理職津申請通常包括以下階段：

- (a) **接收申請** 職津計劃全年接受申請。職津申請人須向職津辦提交已填妥的申請表格和證明文件(例如住址、工時和住戶入息及資產的證明)。申領期為遞交申請前剛過去的6個曆月。申請截止日為申領期下一個月的最後一日(註13)。逾期或申領期無效的申請，一般將不獲受理；
- (b) **審批申請** 職津辦收到申請後會根據申請人提供的資料和證明文件進行審批，並決定申請住戶是否符合資格就申領期內每個月份領取職津。視乎申請資格符合與否，每個申領月份的津貼金額由職津系統計算；
- (c) **質保檢查** 職津系統會從已處理的申請中隨機抽選指定百分比的個案進行質保檢查。職津辦會根據證明文件、職津系統內的資料和實體申請檔案(見第2.3段)進行核對，確保申請處理得當；

---

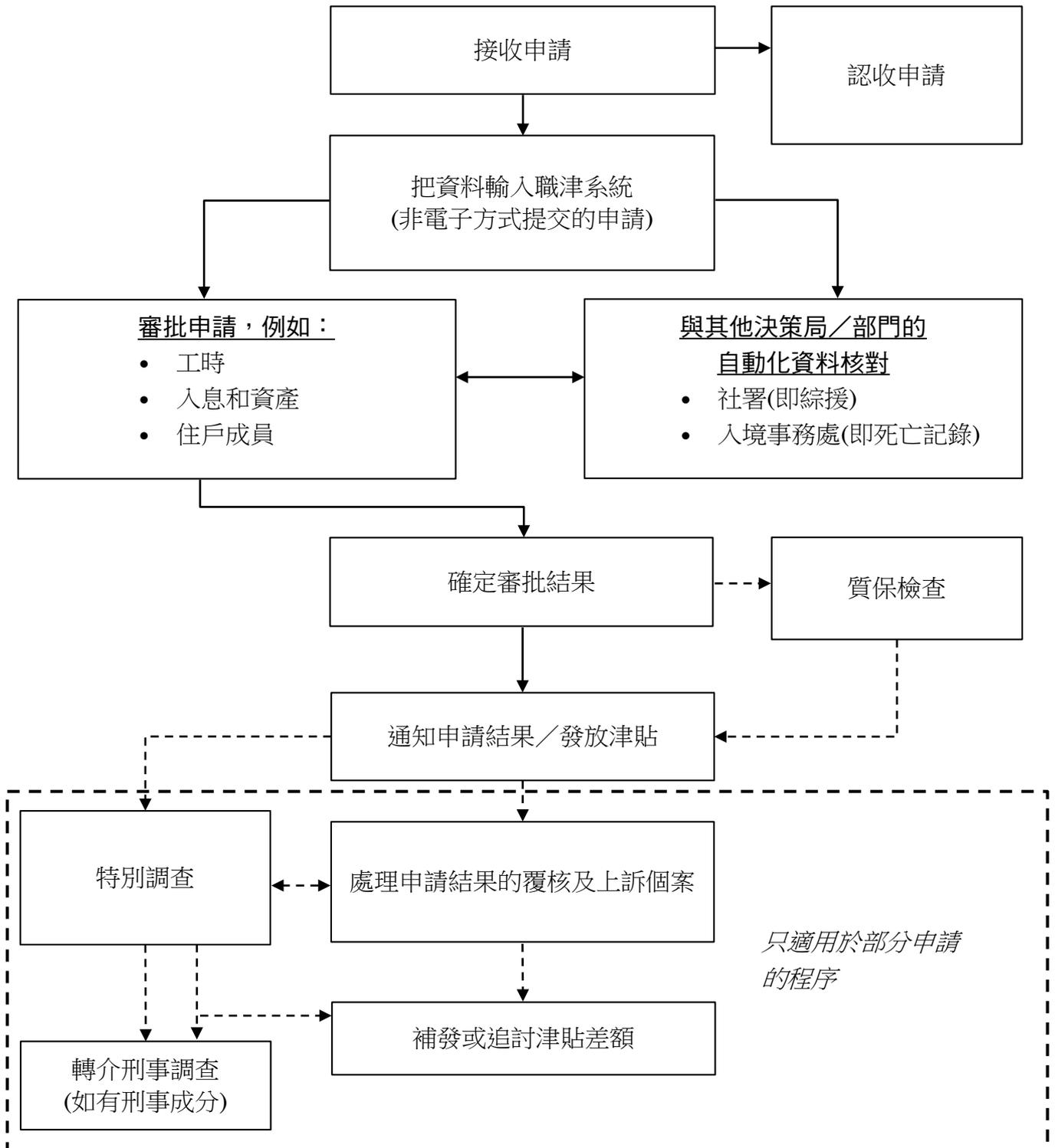
註 13：舉例而言，1月至6月的職津申請需於當年7月1日至31日期間提交。

- (d) **結果及通知** 當申請處理完成，便會發出申請結果通知書，述明申請住戶是否符合資格領取職津及申領月份不符資格的原因(如適用)；及
- (e) **發放津貼** 職津申請如獲批，一般會在申請結果通知書發出後7天內發放津貼至申請人的銀行戶口。申請人可就每一宗申請(涵蓋6個月申領期)一次過獲發所有符合申請資格月份的津貼。

2.3 職津辦使用職津系統(見第1.10段)處理申請，同時也就每宗申請備存紙本檔案(即實體申請檔案)。職津辦表示，實體申請檔案連同職津系統屬記錄備存系統的重要部分，符合政府的檔案管理規定和相關指引。處理申請時，職津系統內的資料與實體申請檔案所載的資料會一併考慮。圖二展示職津辦處理職津申請的流程。

圖二

職津辦處理職津申請的流程



資料來源：職學處的記錄

2.4 在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間共接獲774 597宗申請，其中703 558宗(90.8%)獲批(見表三)。

表三

已處理申請的數目  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

申請年度	申請數目(註)			
	接獲	獲批	不獲批	撤回
2018-19	92 883	86 875	4 051	1 957
2019-20	109 011	101 826	5 314	1 871
2020-21	135 229	123 854	8 754	2 621
2021-22	134 942	125 314	6 869	2 759
2022-23	128 127	117 467	7 243	3 416
2023-24	115 589	104 576	7 413	3 591
2024-25 (截至2024年9月)	58 816	43 646	3 662	2 209
總計	774 597 (100.0%)	703 558 (90.8%)	43 306 (5.6%)	18 424 (2.4%)

資料來源：職學處的記錄

註：截至2024年9月30日，765 288宗申請已經處理，9 309宗(1.2%)尚在處理。

附註：職津辦表示，表內所示年度數字均按申請年度計算。

## 處理申請

---

### 接收申請

#### 需要進一步鼓勵網上提交申請

2.5 申請人可透過郵寄、親臨辦事處、使用申請投遞箱或職津辦網上申請系統(註14)向職津辦提交申請表和證明文件。自2019年9月起，職津辦接受網上提交申請。這項服務的使用情況載於表四。

表四

網上提交職津申請的數目  
(2019-20(由2019年9月起)至2024-25年度(截至2024年9月))

申請年度	申請數目		網上提交 所佔百分比 $(c) = (b) \div (a) \times 100\%$
	總計 (a)	網上提交 (b)	
2019-20 (由2019年9月起)	63 509	2 247	4%
2020-21	135 229	11 341	8%
2021-22	134 942	22 887	17%
2022-23	128 127	42 549	33%
2023-24	115 589	52 181	45%
2024-25 (截至2024年9月)	58 816	31 879	54%

資料來源：審計署對職學處記錄的分析

附註：職津辦表示，表內所示年度數字均按申請年度計算。

---

註 14：職津辦表示，過往使用網上申請服務並成功獲批的職津申請人，可使用電子預填表格(即表內已預載上次成功申請的基本資料)，並可在網上提交補充資料。如申請人已登記“智方便”戶口，亦可於網上查看申請狀況／結果、下載已提交的申請和文件，以及提出撤回、覆核及上訴要求。申請人如為“智方便+”用戶，更可在申請表內使用數碼簽署。

2.6 職津辦表示，近年來網上提交申請的百分比大幅增加，主要因為：

- (a) 網上提交申請的易用程度經逐步提升。舉例而言，系統於2021年8月有所提升，增設選項以支援“智方便+”用戶的申請人使用數碼簽署，並容許表格儲存和預填資料。於2021年12月，系統進一步提升，容許申請人更新個人資料、撤回申請和提交覆核／上訴申請；及
- (b) 推廣網上申請服務的宣傳工作收效，當中包括透過宣傳單張、橫額、申請材料、發給申請人的信件、紙本預填表格和申請投遞箱(見照片一)上的宣傳訊息和標語，向申請人強調使用網上申請服務的好處，以及提供二維碼直接連往服務網頁。另外，亦在政府的“智方便”網站和流動應用程式中推廣網上提交職津申請的服務。

照片一

申請投遞箱展示網上申請服務的推廣訊息



資料來源：職學處的記錄

## 處理申請

---

2.7 雖然網上申請的使用率已由2019-20年度(由2019年9月起)的4%增至2024-25年度(截至2024年9月)的54%，但仍約有46%的申請以非電子方式(即透過郵寄、親臨辦事處或使用申請投遞箱)提交。對於這些申請，職津辦僱用承辦商輸入申請表格所載資料(例如個人資料、工時詳情，以及申請人／住戶成員的入息及資產)，以上載至職津系統。2023-24年度，僱用承辦商的費用為160萬元。

2.8 審計署認為，職津辦需要繼續探討可進一步改善接收職津申請過程的措施，以節省成本和促進效率。

### 審計署的建議

2.9 審計署建議職學處處長應繼續探討可進一步改善接收職津申請過程的措施，包括探討能否更加善用科技，以及鼓勵網上提交申請(例如與其他決策局／部門和非政府機構加強合作，進一步推廣網上申請服務)。

### 政府的回應

2.10 職學處處長同意審計署的建議，並表示職學處多年來推行科技輔助措施，以提高申請登記工作的效率及向申請人推廣網上申請服務，日後亦會繼續探討可進一步改善接收及處理職津申請過程的機會。

### 審批及審核申請

#### *需要改善監察處理申請的時間*

2.11 申請處理組負責處理職津申請，每組下設多個審批小組，由審批主任、審批主管和助理經理組成，並由經理／高級經理督導。職津系統會按既定準則，把申請編配予審批主任。運作手冊已訂明處理申請程序中不同階段的若干內部時限，而審批人員應在切實可行情況下按照內部時限跟進辦理。舉例而言：

- (a) 審批主任會向申請人或其住戶成員核實資料及／或要求他們提供補充資料。申請人／住戶成員須於14個曆日內回覆職津辦。如在到期日或之前收不到回覆，職津辦會發出催交補充資料及書面澄清信，

要求申請人／住戶成員於14個曆日內(即回覆限期)作出回覆。審批主任／審批主管須在職津系統或申請檔案記錄與申請人／住戶成員的聯絡(包括口頭聯絡)；及

- (b) 審批主任應在收到申請(如無需提交補充資料)、收齊資料或申請人就提供資料作出回覆的限期起計20個工作天內，向審批主管提交建議供其批核。

### 2.12 職津辦表示：

- (a) 職津系統設有根據預設時限而定的內置提示，提醒審批主任／審批主管採取跟進行動。系統亦會製備每週進度報告，標明適用時限已過的個案，並向審批小組的助理經理發出提示訊息，以作監察；及
- (b) 鑑於每宗個案情況獨特，因此沒有就處理申請的整體時間(即由收到申請至完成處理)訂定時限。反之，為確保適時處理申請，系統會按每個階段的內部時限向相關人員發出提示(例如收齊資料的日期／申請人就提供資料作出回覆的限期起計，至審批主任向審批主管提交建議的日期)。

2.13 為方便審計署進行分析，職津辦編製了在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間各年平均處理時間(註15)的統計數字(見表五及表六)。

---

註 15：就本分析而言，完成處理日期指審批主管批簽審批主任所作建議的日期。

表五

已處理申請由收到申請至完成處理的平均處理時間  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

申請年度	已處理申請的數目	平均處理時間 (天)
2018-19	87 495	40
2019-20	102 936	52
2020-21	132 208	60
2021-22	134 942	46
2022-23	128 126	39
2023-24	115 580	36
2024-25 (截至2024年9月)	49 517	31
整體 (註)	750 804	45

資料來源： 職學處的記錄

註： 職津辦表示：(a) 表內已處理申請的總數有別於第2.4段表三的註釋所匯報的總數(即765 288宗申請)，因為有14 484宗申請的記錄已按職津辦的記錄備存指引予以刪除(即不能再提供相關資料)，而該指引符合《個人資料(私隱)條例》(第486章)；及(b)已處理申請的數目包括不獲批申請，不獲批原因是申請人沒有回應職津辦索取資料的要求，或雖已提供補充資料但不足以讓職津辦繼續處理相關申請。這些不獲批申請的處理時間一般較長。

附註： 職津辦表示，表內所示年度數字均按申請年度計算。

表六

已處理申請由收齊資料至完成處理的平均處理時間  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

申請年度	收齊資料並已處理的 申請數目	平均處理時間 (天)
2018-19	87 000	11
2019-20	101 881	15
2020-21	126 419	17
2021-22	128 704	13
2022-23	121 686	10
2023-24	109 083	10
2024-25 (截至2024年9月)	46 461	9
整體(註)	721 234	13

資料來源：職學處的記錄

註：職津辦表示，計算申請由收齊資料至完成處理的平均處理時間時，應把資料不全的申請剔除。因此，有29 570宗申請因申請人未能提交補充資料或所需證明文件，已從本分析中剔除。

附註：職津辦表示，表內所示年度數字均按申請年度計算。

2.14 審計署進一步分析了在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間處理申請的時間(見表七)，留意到有些申請的處理時間較長(註16)，情況如下：

註 16：就本分析而言，處理時間較長代表：

- (a) 由收到申請至完成處理需時超過60天，參考了下文(b)項所述情況，並計及合共28天讓申請人／住戶成員向職津辦提交補充資料的時限(見第2.11(a)段)；及
- (b) 由收齊資料至完成處理需時超過30天，參考了審批主任應在收到申請、收齊資料或申請人就提供資料作出回覆的限期起計20個工作天內向審批主管提交建議的時限(見第2.11(b)段)。

## 處理申請

- (a) 在293 223宗已處理申請中，有31 672宗(10.8%)由收到申請至完成處理所需的處理時間超過60天，介乎61至608天不等(平均為77天)(註17)；及
- (b) 在收齊資料並已處理的277 230宗申請中，有13 563宗(4.9%)申請由收齊資料至完成處理所需的時間超過30天，介乎31至519天不等(平均為44天)。

表七

申請處理時間  
(2022-23至2024-25年度(截至2024年9月))

處理時間	申請數目	
	由收到申請至完成處理 (註1)	由收齊資料至完成處理 (註2)
30天或以下	137 978 (47.1%)	263 667 (95.1%)
31至60天	123 573 (42.1%)	12 035 (4.3%)
61至90天	26 379 (9.0%)	1 265 (0.5%)
91至120天	4 300 (1.5%)	208 (0.08%)
120天以上	993 (0.3%)	55 (0.02%)
總計	293 223 (100.0%)	277 230 (100.0%)

資料來源：審計署對職學處記錄的分析

註1：職津辦表示，用以計算由收到申請至完成處理所需處理時間的申請數目包括不獲批申請，不獲批原因是申請人沒有回應職津辦索取資料的要求，或雖已提供補充資料但不足以讓職津辦繼續處理相關申請。這些不獲批申請的處理時間一般較長。

註2：職學處表示，計算申請由收齊資料至完成處理的平均處理時間時，應把資料不全的申請(見上文註1)剔除。因此，有15 993宗申請因申請人未能提供補充資料或所需證明文件，已從本分析中剔除。

註17：職津辦表示，就處理時間最長(即608天)的申請，需時頗長的主要原因是該申請住戶先前提交的申請尚在進行特別調查(見第3.2段)，而最終發現漏報項目。為確保公帑運用得宜，職津辦的做法是把目前申請暫擱，等待特別調查得出結果為止。

2.15 審計署審查了在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間收到的105宗申請(註18)，留意到：

- (a) 在21宗(20%)申請中，審批主任向審批主管提交建議供其批核所用時間超逾內部訂明時限(即收到申請(如無需提交補充資料)、收齊資料或申請人就提供資料作出回覆的期限起計20個工作天內(見第2.11(b)段))。逾時日數介乎6至331個工作天不等(平均為63個工作天)。然而，申請檔案中並無記錄需時較長的理據；及
- (b) 在50宗獲批申請中，由收到申請至完成處理需時11至608天，平均為182天；由收齊資料至完成處理需時1至519天，平均為53天。審計署留意到，向申請人／住戶成員收集資料需時1至401個工作天(平均為89個工作天)，並發現在加快收集及／或澄清所需資料／文件方面有可予改善之處：
  - (i) 在9宗(9%)申請中，職津辦在收到申請後21至372個工作天(平均為105個工作天)才聯絡申請人要求提交補充資料(例如銀行結單或糧單)；及
  - (ii) 在這9宗申請的其中6宗申請中，職津辦在收到相關文件後21至159個工作天(平均為45個工作天)才聯絡申請人就證明文件內的欠妥之處進行澄清(例如銀行結單上入息／支出項目的性質，以及懷疑漏報的入息／資產)。

2.16 就第2.15段所述的申請的處理需時較長，職津辦於2025年2月和3月回應審計署的查詢時表示：

---

註 18：審計署審查的105宗申請包括：(a)50宗獲批申請、15宗不獲批申請和15宗撤回申請，當中大多需時較長(即由收到申請至完成處理需時超過60天)；以及(b)25宗於2023和2024年(截至9月)由職津辦進行質保檢查的申請。

- (a) 21宗申請需時較長(見第2.15(a)段)是因為有關申請人過往獲批的職津申請正接受特別調查(見第3.2段)或內部覆核(註19)。雖然申請檔案中沒有明確記錄超逾內部時限的原因，審批小組會在需要時透過職津系統和申請檔案查閱過往申請、尚在進行的相關特別調查及內部覆核，以作參考。因此，並無需要在申請檔案中記錄需時較長的理據；及
- (b) 9宗申請需要較長時間收集及／或澄清資料(見第2.15(b)段)，因為：
- (i) 在5宗申請中，需時較長的原因眾多，包括銀行結單內有大量交易記項需與證明文件比對核實、銀行帳戶內發現懷疑漏報入息、自述書內工時和入息並不一致、轉介申請至執法機關(例如香港警務處(警務處))作出調查，以及翻查或屬多發津貼個案的過往申請進行內部覆核。然而，審計署留意到，需時較長的原因並沒有明確記錄在申請檔案中；及
  - (ii) 在2宗申請中，審批主任發信要求提交補充資料之前20個工作天內已口頭聯絡申請人。然而，審計署留意到，口頭聯絡申請人一事並沒有記錄在職津系統／申請檔案中，不符運作手冊的規定(見第2.11(a)段)；及
  - (iii) 在2宗申請中，申請人過往的申請正接受特別調查，審批過程因而暫擱。當特別調查大致敲定／完成時，處理過程隨即恢復，並去信申請人要求提交補充資料。

---

註 19：職津辦表示，或會對已完成審批的申請／覆核／上訴個案展開內部覆核，主要原因如下：

- (a) 申請人因未能在職津辦所定期限或之前提交補充資料或所需證明文件以致申請不獲批，並曾獲發提交文件不足而無法跟進申請通知書，當提交一切所需資料或證明文件後要求重新考慮其申請；
- (b) 根據特別調查組的調查發現，需要補發津貼或追討多發的津貼；
- (c) 基於其他原因(例如在再次申請中發現過往申領期內有漏報項目)而需調整津貼金額；或
- (d) 個案情況所涉的其他原因。

在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，職津辦展開了15 683宗內部覆核。

2.17 個別申請的處理需時較長，但職津系統或申請檔案皆無明確記錄當中原因(第2.15及2.16段)，因此職津系統所編製的報告，無助管理高層監察情況，除非進行個案層面的查詢。職津辦於2025年1月及3月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 內部時限主要用作參考點，以助適時找出或需較高層面干預的申請。每宗申請的處理時間會視乎個別情況而不同；
- (b) 內部時限有助確保除非理由充分，否則申請處理過程中所有主要程序都有人員在合理時間內處理。審批小組的助理經理會檢視職津系統所編製的進度報告，並考慮個案個別情況，對需要關注的個案採取適當行動；及
- (c) 職津辦管理高層不會只依靠職津系統所編製的報告來監察個案處理情況，反而採用更有效的方法，例如在每月會議上會向最高管理層匯報整體的申請處理時間，申請處理組高級經理亦會於定期會議與經理／助理經理檢視需時較長才處理完成的個案。

2.18 審計署備悉職津辦的解釋，但鑑於處理部分申請的時間較長，職學處需要：

- (a) 採取措施，在切實可行情況下加快處理職津申請(例如探討可改善職津系統的方法)；
- (b) 採取措施，確保相關人員適時收集及／或澄清處理職津申請所需的資料，並記錄與申請人的所有聯絡；及
- (c) 考慮編製更多管理資訊，以便監察職津申請的處理工作。

### **需要確保審批申請的做法一致**

2.19 如要合資格申領職津，住戶資產必須符合資產限額(見第1.4(a)(ii)段)。所有住戶成員(包括申請人)需要申報香港境內境外的資產。職津辦在其網站及在職津計劃申請須知(申請須知)中列出計算為／不計算為資產項目的常見例子，以供申請人參考。職津辦亦在運作手冊中列出更多計算為住戶資產項目的例子，以供員工參考。

## 處理申請

---

2.20 審計署審查了105宗申請(見第2.15段)，留意到有審批申請做法不一致的情況，詳情如下：

- (a) **租住公屋的租金按金** 在1宗申請中，申請人為其租住公屋單位支付的租金按金被計入住戶資產，至於同樣居於租住公屋單位的67名申請人，並無證據顯示職津辦曾與他們確定是否已為其單位支付租金按金，而且沒有把其租金按金計入住戶資產。職津辦表示，任何形式的租金按金皆不計算為住戶資產；及
- (b) **電子錢包餘額** 在3宗申請中，申請人／住戶成員把電子錢包餘額申報為住戶資產，但在另外3宗申請中，銀行結單雖有電子錢包的交易記項，但職津辦並沒有要求申請人申報電子錢包餘額為住戶資產。

2.21 為確保審批過程公平，職學處需要採取措施，以確保相關人員在審批過程中採用一致做法，包括定期檢視計算為住戶資產項目的清單，並為他們提供更多培訓。職學處亦需改善申請須知內計算為／不計算為住戶資產項目的清單，加入更多常見例子(例如電子錢包餘額)。

## 審計署的建議

2.22 審計署**建議**職學處處長應：

- (a) 採取措施，在切實可行情況下加快處理職津申請(例如探討可改善職津系統的方法)；
- (b) 採取措施，確保相關人員適時收集及／或澄清處理職津申請所需的資料，並記錄與申請人的所有聯絡；
- (c) 考慮編製更多管理資訊，以便監察職津申請的處理工作；
- (d) 採取措施，以確保相關人員在審批過程中採用一致做法，包括定期檢視計算為住戶資產項目的清單，並為他們提供更多培訓；及
- (e) 改善職津申請須知內計算為／不計算為住戶資產項目的清單，加入更多常見例子(例如電子錢包餘額)。

## 政府的回應

2.23 職學處處長同意審計署的建議，並會按照建議採取所需的跟進行動。他表示職學處會：

- (a) 繼續採用職津系統的內置提示功能，提醒申請處理組採取所需的跟進行動，並探討可進一步改善職津系統的方法，視乎情況加快處理申請；
- (b) 探討方法進一步改善職津系統，以提示相關人員適時收集和澄清資料，並提醒他們遵從運作手冊的規定，記錄與申請人的所有聯絡；
- (c) 加強監察個別個案的處理情況，並編製更多管理資訊，以便管理高層監察需要較長時間處理的複雜個案；
- (d) 根據運作經驗持續檢視和更新運作手冊所載的住戶資產項目清單，確保相關人員在審批過程中採用一致做法，並繼續為審批人員安排有關處理職津申請的培訓課程和工作分享會、修訂培訓材料及提醒相關人員注意運作手冊的更新事項；及
- (e) 根據運作經驗持續更新申請須知所載的住戶資產項目的清單，加入更多有關住戶資產的常見例子。

## 質量保障檢查

### *需要檢視匯報質保檢查結果的時限及加強質保檢查所得的改善措施*

2.24 職津辦會對職津系統隨機抽選的已處理申請進行質保檢查，作為管控機制的一環，以確保申請處理得當。運作手冊就質保檢查訂明：

- (a) 向申請人發出申請結果通知書之前，由職津系統隨機抽選指定百分比的已處理申請；
- (b) 質保檢查人員須在接獲檢查要求後4個工作天內，根據證明文件和職津系統內的資料核對申請，以確保申請處理得當，並在系統記錄檢查結果和跟進行動；及

## 處理申請

- (c) 質保檢查人員須較批核人員至少高一級(即助理經理或以上職級)，而且不是涉及審批過程的人員。

2.25 在2018年4月至2024年9月期間質保檢查結果(見表八)顯示，不通過質保檢查的申請(即發現處理申請出錯)整體比率為13%，所佔百分比介乎9%至18%不等。

表八

質保檢查結果  
(2018年4月至2024年9月)

完成質保檢查的年份	曾作質保檢查的申請數目	
	已檢查	不通過
2018(由4月起)	2 854	513 (18%)
2019	4 663	730 (16%)
2020	4 148	471 (11%)
2021	4 280	368 (9%)
2022	4 008	478 (12%)
2023	3 564	450 (13%)
2024(截至9月)	2 580	399 (15%)
整體	26 097	3 409 (13%)

資料來源：職學處的記錄

附註：職津辦表示，表內所示年度數字均按完成質保檢查的年度計算。

2.26 職津辦表示，自2022年12月起，職津系統已提供可供別選的清單，註明各項不通過質保檢查的原因，並會每年編製相關詳情的報告。一份名為在職家庭津貼申請質量保障檢查結果摘要(摘要報告)，會提交職津辦管理高層予以檢視。根據2023年摘要報告，在已作質保檢查的3 564宗申請中：

- (a) 有450宗(13%)申請不通過質保檢查，涉及558項出錯情況，當中36項(1%)涉及的職津金額有所增減(註20)；
- (b) 在36宗涉及職津金額有所增減的申請中，有5宗申請的審核結果由獲批變為不獲批(即申請人不符資格申領職津)；
- (c) 在1宗申請中，質保檢查人員和批核人員均屬助理經理職級，不符運作手冊的相關規定，即質保檢查人員應較批核人員至少高一級(見第2.24(c)段)；
- (d) 在不通過質保檢查申請中所發現的558項出錯情況主要是由於：
  - (i) 查核文件時不小心或看漏文件資料，以致輸入錯誤資料；
  - (ii) 若干審批人員分析申請人所提交的資料／證明時不夠謹慎；或
  - (iii) 若干審批人員在全面理解各種證明文件(例如不同公司發出的保單／收入證明)方面或有困難，以致審核有誤；及
- (e) 將落實多項建議以提升審批質素。舉例而言，應提醒審批人員在審批過程中加倍留意證明文件如何處理，而在職津系統輸入資料／記錄時必須更加謹慎。申請處理組亦應找出常見／頻生的錯誤及／或弱項，以及列出可予改善之處並定期(例如每6個月)與審批人員分享相關資訊。

2.27 摘要報告載述分析內容，並就審批過程中可予改善之處提供意見，從而提升服務質素。然而，審計署留意到：

- (a) 2024年(截至9月)不通過質保檢查的申請百分比增至15%(2023年為13%)(見第2.25段表八)；
- (b) 由於摘要報告每年編製一次，截至2025年2月，2024年(截至12月)的質保檢查的分析仍在編製當中。職津辦表示，相關過程的進一步分

---

註 20：不通過質保檢查的主要原因是有關以下各項資料有欠妥之處：(a) 工時和入息(35.8%)；(b) 資產(29.4%)；及(c) 住戶成員(11.9%)。至於36宗涉及職津金額有所增減的申請，職津辦提高了17宗申請的津貼金額、降低了14宗申請的津貼金額及有5宗申請不獲批。

析和評估尚在進行。就此，審計署亦留意到，2023年報告(顯示2023年所作質保檢查的結果)於2024年4月(即年終後4個月)才發出(註21)；及

- (c) 職津辦表示，相關建議(見第2.26(e)段)已經落實。舉例而言，各組別已不時舉行會議向審批人員簡介審批指引中各項規定的更新事項，並提醒他們處理資料／檔案和輸入資料／記錄時務須謹慎。申請處理組亦有定期會議，檢視不通過質保檢查的個案、商討檢查所發現的常見錯誤及與審批人員即時採取跟進行動。

2.28 質保檢查結果顯示，職津辦需要加大力度，提升審批職津申請的質素和準確度(例如探討能否更加善用科技及為審批人員提供更多培訓)。由於質保檢查的結果有助監察審批質素和制訂措施以改善審批過程，職津辦宜檢視編製和提交摘要報告的時限和頻次。此外，職津辦需要採取措施(例如在職津系統設定管制功能)，以確保質保檢查由運作手冊所訂職級的人員進行。

## 審計署的建議

2.29 審計署建議職學處處長應：

- (a) 加大力度，提升審批職津申請的質素和準確度(例如探討能否更加善用科技及為審批人員提供更多培訓)；
- (b) 檢視編製和提交在職家庭津貼申請質量保障檢查結果摘要的時限和頻次；及
- (c) 採取措施(例如在職津系統設定管制功能)，以確保質保檢查由運作手冊所訂職級的人員進行。

---

註 21：職津辦表示，不會單靠摘要報告來提升審批程序和質素，而是會在年內不時檢視相關做法，視乎需要作出合適改善。此外，當2023年摘要報告仍在製備時，質保檢查結果已在2024年2月每月會議上向管理高層匯報，以討論跟進行動。

## 政府的回應

2.30 職學處處長同意審計署的建議，並指職學處向來致力加強審批職津申請的成效，與審計署的建議一致。他表示：

- (a) 審批過程涉及檢視多種證明文件，並須與申請人進行個人化溝通。目前，審批過程全面自動化的空間着實有限。儘管如此，職學處一直積極探討如何更廣泛採用資訊科技應用。改善職津系統的例子包括增設內置功能，以偵測申請中可能前後不一或自相矛盾的資料並提示相關人員注意。關於培訓，職學處長久以來為新入職的審批人員提供入職課程、為現職人員舉辦有關職津計劃和審批做法／標準近期更新的簡介會，並就審批複雜申請的技巧安排工作分享會。此外，職學處持續修訂培訓材料，另藉定期簡報會提醒審批人員務須注重審批質素和準確度。此外，新入職人員經過2星期練習後會接受實習培訓和工作指導；
- (b) 職學處除會在翌年首季內編製年度質保摘要報告外，亦會擬備年中摘要報告；及
- (c) 職學處會檢視職津系統各項管制功能及運作手冊內相關規定，以確保符合要求。

## 處理不獲批申請

### *處理不獲批申請方面有可予改善之處*

2.31 當職津申請處理完成，職津辦會向申請人發出申請結果通知書，述明住戶是否符合資格及申領月份不符資格的原因(如適用)。對於不獲批申請，職津辦的做法是在發出申請結果通知書中通知申請人不獲批申請的原因。

2.32 在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，職津申請不獲批比率平均為5.6%(見第2.4段表三)，介乎4.4%(2018-19年度)至6.5%(2020-21年度)不等。審計署分析了在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間職津系統所記錄申請不獲批(共18 318宗申請)的原因(見表九)，留意到：

## 處理申請

- (a) 申請不獲批的主要原因是“不獲批(沒有回應)”。根據運作手冊，此內部分類是代表已向申請人發出催交補充資料及書面澄清信要求提供補充資料，但回覆限期過後仍未收到所需資料或澄清的個案。職津辦表示，職津系統中屬此內部分類的不獲批申請，涵蓋全無回應及雖已提交若干資料但不足以跟進相關申請的情況。職津辦會發信通知申請人，由於提交資料不足而無法跟進，故不能進一步處理其申請。這類個案在不獲批申請中佔82%；及
- (b) 至於不符合工時要求和超出入息限額的申請，所佔百分比略有增加。

表九

申請不獲批的原因  
(2022-23至2024-25年度(截至2024年9月))

原因	不獲批申請數目			
	2022-23年度	2023-24年度	2024-25年度 (截至2024年9月)	整體
沒有回應(註)	5 962 (82%)	6 125 (83%)	2 927 (80%)	15 014 (82%)
不符合工時要求	349 (5%)	408 (5%)	246 (7%)	1 003 (5%)
超出入息限額	374 (5%)	416 (6%)	266 (7%)	1 056 (6%)
超出資產限額	436 (6%)	325 (4%)	130 (4%)	891 (5%)
其他	122 (2%)	139 (2%)	93 (2%)	354 (2%)
總計	7 243 (100%)	7 413 (100%)	3 662 (100%)	18 318 (100%)

資料來源：審計署對職學處記錄的分析

註：職津辦表示，職津系統中屬此分類的不獲批申請包括全無回應和所提交資料不足而無法跟進申請的情況。

2.33 審計署審查了15宗不獲批申請(見第2.15段註18)，發現有可予改善之處：

- (a) **需要繼續採取措施以協助申請人理解職津計劃的申請資格** 就這15宗經審查的不獲批申請，當中9宗(60%)申請的不獲批原因按內部分類為“不獲批(沒有回應)”。根據運作手冊，如職津辦已要求申請人提交補充資料，但回覆限期過後仍未收到所需資料或澄清，則應納入此分類(見第2.32(a)段)。審計署留意到，在這9宗申請中，有5宗(56%)的申請人已回覆職津辦，但申請最終不獲批，因為所提供的證明資料／文件不足以滿足職津辦的要求。以當中3宗申請為例，申請人因應職津辦的要求提交聲明書(例如申請人聲明沒有就其所擁有但已停業的公司持有銀行戶口)，但因沒有提供其他所需證明資料／文件(例如經執業會計師核實的營業損益表)，申請最終不獲批。在另外1宗申請中，職津辦要求申請人提供僱主證明書(因為申請人銀行結單顯示有定期每月入息，與他自稱散工賺取日薪的聲明不符(註22))。該申請人向職津辦表示難以提交所需文件(即僱主拒絕提供僱主證明書)，要求安排會面以商討可行的解決辦法(包括簽署另外一份聲明書)。然而，並無文件記錄顯示職津辦曾經回應該申請人的要求。職津辦表示，已發信通知申請人所提交資料不足而無法跟進申請。審計署認為，職學處需在職津系統提供更直接具體的不獲批申請原因(例如加入“資料不足”為不獲批原因)，並繼續探討可協助申請人加強對職津計劃申請資格理解的措施(見第2.34段)；及
- (b) **需要審慎計算住戶資產** 根據運作手冊，關於土地、房產、車輛、船隻等項目的未償還按揭貸款，應從住戶資產總額中扣除。審計署留意到，在1宗申請中，審批主任錯誤告知申請人其房產的未償還按揭貸款不應從住戶資產總額中扣除。因此，審批主任沒有要求申請人提供相關證明文件，而未償還按揭貸款亦沒有從住戶資產總額中扣除(註23)。

---

註 22：職津辦表示，申請人在職津辦要求澄清矛盾之處時，該申請人修改其聲明書但不作任何解釋。職津辦考慮到他曾漏報住戶入息及資產，因此要求提供僱主證明書。

註 23：職津辦表示，沒有扣除未償還按揭貸款對申請審核結果沒有影響。

## 處理申請

---

2.34 職津辦表示已致力協助申請人加強對申請過程的理解，包括：

- (a) 在切實可行情況下就提交文件方面向申請人提供協助和指引(例如使用其他職津表格或從相關流動應用程式中截圖)；
- (b) 向申請人解釋職津計劃的申請資格和所需證明文件。舉例而言，自2024年12月起，職津辦除透過各種方法(例如申請須知和網站)公布所需文件外，亦增設自動跳出的訊息，在申請人填寫網上申請表格前，顯示所需呈報／計算在內的人息及資產項目的各項列表；及
- (c) 向所有不獲批的申請人發出申請結果通知書以述明不符合的申請資格，如屬複雜個案，更會視乎需要附加詳細說明。

2.35 審計署認為，不獲批職津申請中約有16%是因為不符合申請資格(例如工時要求)，而因這原因不獲批的比率有上升趨勢，職津辦宜提供更直接具體的不獲批申請原因，進一步利便申請人辦理申請的程序。

## 審計署的建議

2.36 審計署建議職學處處長應：

- (a) 提供更直接具體的不獲批申請原因，並繼續致力協助職津申請人加強對申請資格的理解；及
- (b) 提醒審批人員按照運作手冊所訂要求計算住戶資產時務須謹慎。

## 政府的回應

2.37 職學處處長同意審計署的建議，並會按照建議作出所需的跟進行動。他表示職學處會：

- (a) 檢視和提供更直接具體的不獲批原因，並繼續致力協助申請人理解申請資格及所需證明文件，尤其會就審批人員在日常工作中與申請人互動所得的回應，持續檢視職津計劃的參考資料和向申請人發放有用資訊的方法；及

- (b) 繼續為新入職的審批人員舉辦入職課程，並為現職人員安排有關職津計劃和審批做法／標準的近期更新的簡介會，以及審批複雜個案技巧的工作分享會。此外，職學處會繼續透過定期簡報會，提醒審批人員確保符合運作手冊和其他相關指引所載要求。

## 第 3 部分：跟進已處理的申請

3.1 本部分探討跟進已處理申請的事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 特別調查(第3.2至3.28段)；
- (b) 已處理申請的覆核及上訴(第3.29至3.38段)；及
- (c) 追討多發津貼(第3.39至3.45段)。

### 特別調查

3.2 職津辦設有特別調查組(見附錄C)，對選定個案進行特別調查。職津辦表示，特別調查組的職責是：

- (a) 識別和調查懷疑欺詐個案，以確保有限的公共資源用於支援最有需要的住戶；
- (b) 檢視個案是否根據審批標準批核，使合資格的住戶獲發應領取的津貼金額；及
- (c) 根據調查結果，持續檢討和優化職津辦的風險管理，使職津申請的審批工作兼具成效與效率。

職津辦表示，特別調查組採用風險為本的方法，根據個案的風險程度進行深入調查及／或核證(見第3.5段)，盡可能識別和遏止欺詐個案。

3.3 根據職津辦運作手冊和特別調查組工作手冊所載的內部指引，選作特別調查的個案來源如下：

- (a) **由職津系統隨機抽選個案** 職津系統每月會按指定百分比，由已發放津貼並符合職津辦所訂的風險因素組合(註24)中一項或多項因素

---

註 24：風險因素組合是為識別高風險類個案而制訂的方法之一，由特別調查組定期檢視，並經職津辦的管理高層核准。

的申請中隨機抽選的個案進行深入調查，以及對不符合風險因素組合的個案進行核證；

- (b) **申請處理組轉介個案** 由申請處理組轉介的懷疑欺詐個案；
- (c) **第三方轉介／舉報個案** 由第三方(例如市民或其他決策局／部門)轉介或舉報的懷疑欺詐個案；及
- (d) **特別調查組主動跟進個案** 特別調查組主動調查已發放津貼的個案。舉例而言，如在特別調查過程中發現申請有欠妥之處，特別調查組或會主動調查申請人過往的申請。

3.4 特別調查的工作流程通常涉及收集證據(可能包括向其他決策局／部門及／或其他組織索取資料)、進行面談及／或家訪，以及核實證明文件。如確定相關住戶不應享有獲批的職津金額，職津辦會追討多發津貼及／或轉介懷疑欺詐個案至執法機關(例如警務處)。

### **需要檢視對高風險類個案進行特別調查的目標百分比**

3.5 根據職津辦的指引，特別調查以風險為本的方法進行：

- (a) **深入調查高風險類個案** 就此而言，高風險類個案包括：**(i)**由符合風險因素組合的申請中隨機抽選的個案；**(ii)**所有申請處理組轉介個案；**(iii)**所有第三方轉介／舉報個案；以及**(iv)**所有特別調查組主動跟進個案(見第3.3段)。職津辦已訂立對上述高風險類個案作深入調查的整體目標百分比；及
- (b) **核證不符合風險因素組合的個案** 至於隨機抽選不符合風險因素組合的個案進行核證，則採用較低的目標百分比。

3.6 職津辦表示，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間抽選高風險類個案和不符合風險因素組合的個案作特別調查的目標百分比已經達標，而在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間進行特別調查的高風險類個案更遠超目標百分比。

## 跟進已處理的申請

---

3.7 表十顯示在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間按來源劃分的特別調查個案百分比。審計署留意到，在高風險類個案中：

- (a) 由申請處理組轉介作特別調查的個案所佔百分比大幅增加，由2019-20年度的19%增至2023-24年度的59%。自2021-22年度起，取代了符合風險因素組合的隨機抽選個案，成為進行特別調查的高風險類個案的主要來源，以及自2022-23年度起佔高風險類個案的75%以上；及
- (b) 相比之下，由符合風險因素組合的申請中隨機抽選作特別調查的個案的百分比有所減少，由2019-20年度的34%下跌至2023-24年度的6%。

審計署進一步分析後，留意到若干值得關注的事項。

表十

按來源劃分的特別調查個案百分比  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

展開特別調查的年度	符合風險因素組合的隨機抽選個案 (a)	申請處理組轉介個案 (b)	第三方轉介／舉報個案 (c)	特別調查組主動跟進個案 (d)	高風險類個案 (e) = (a) + (b) + (c) + (d)	不符合風險因素組合的隨機抽選個案 (f)	總計 (g) = (e) + (f)
2018-19	56%	4%	1%	1%	62%	38%	100%
2019-20	34%	19%	2%	3%	58%	42%	100%
2020-21	24%	22%	4%	4%	54%	46%	100%
2021-22	15%	35%	3%	4%	57%	43%	100%
2022-23	7%	50%	4%	5%	66%	34%	100%
2023-24	6%	59%	4%	4%	73%	27%	100%
2024-25 (截至 2024年9月)	5%	60%	4%	7%	76%	24%	100%
整體	16%	41%	4%	4%	65%	35%	100%

資料來源：審計署對職學處記錄的分析

附註：職津辦表示，表內所示年度數字均按展開特別調查的年度(即職津系統所記錄的個案展開日期)計算。

3.8 進行特別調查的高風險類當年度申請比例有所減少 審計署留意到，在轉介個案時(例如由申請處理組轉介至特別調查組的內部轉介)，申請處理組通常會翻查及轉介同一申請人過往的某些或全部申請，因為新近發現的懷疑漏報項目(例如銀行帳戶)也有可能影響過往的申請。同一申請人過往提交的每宗申請(涵蓋6個月申領期)視為一宗個案。舉例而言，就2023-24年度由申請處理組轉介作特別調查的個案，每名申請人平均涉及4.7宗個案。因此，在進行特別調查的個案中，很大部分關乎相同的申請人於過往各年提交的申請。審計署留意到，在選作特別調查的高風險類個案中，當年度申請(即在展開特別調查的同一年度

## 跟進已處理的申請

---

發放津貼的申請)的比例呈下跌趨勢，由2019-20年度的73%下跌至2023-24年度的16%。職津辦表示，這是因為大多數選作特別調查的申請人涉及多宗過往申請。

**3.9 選作特別調查的高風險類個案所涉申請人數有所減少** 審計署經審查發現，選作特別調查的高風險類個案所涉申請人數呈下跌趨勢。舉例而言，儘管活躍住戶的數目增加約20%，由2019年5月約42 000個增至2024年3月約51 000個，但在2023-24年度選作特別調查的高風險類個案所涉申請人數卻比2019-20年度減少約9%。

**3.10 由符合風險因素組合的申請中選作特別調查的高風險類個案百分比有所減少** 特別調查的高風險類個案的來源之一，是已發放津貼並符合職津辦所訂的風險因素組合中一項或多項因素的申請(見第3.5(a)段)。職津辦定期檢視風險因素組合，並認為藉着風險因素組合能有效識別潛在欺詐風險(例如漏報資產或入息)。然而，審計署留意到，由符合風險因素組合的申請中選出高風險類個案作特別調查的百分比呈下跌趨勢(註25)。

**3.11 隨着職津計劃推行愈久，再次申請者一般會累積較多再次提交的申請。** 職津辦表示，申請處理組需把相關申請人的過往申請轉介至特別調查組，因為新近發現的懷疑漏報項目也可能影響過往的申請(見第3.8段)，而由申請處理組轉介作特別調查的個案數目也會隨時日增加(註26)。就此，儘管選作特別調查的高風險類個案的目標百分比已經達標(見第3.6段)，但在資源相同的情況下，根據職津辦所訂的風險因素組合隨機抽選作特別調查的高風險類個案(主要是當年度申請)數目卻有所減少。這可能會構成風險令某些高風險及當年度欺詐個案不被發現。審計署認為，職學處需要檢視選定個案進行特別調查的方法，並採取適當的跟進行動。

---

註 25：由符合風險因素組合的申請中選出高風險類個案作特別調查的百分比，在2018-19至2021-22年度減少了50%以上，此後大致維持不變，只有在2023-24年度略有增加。

註 26：舉例來說，就申請處理組轉介作特別調查的個案而言，每名申請人平均涉及的個案數目由2019-20年度的1.8宗增至2024-25年度(截至2024年9月)的5.2宗。

*需要改善用於檢視風險因素組合的管理資料*

3.12 截至2024年12月9日(見第3.17段註28)，在職津計劃於2018-19年度推行至2024-25年度(截至2024年9月)期間已展開特別調查的個案中，84%個案的調查已經完成，16%個案的調查尚在進行。就已完成個案的結果進行的分析顯示：

- (a) 59%個案沒有涉及漏報項目；
- (b) 在41%涉及漏報項目的個案中：
  - (i) 22%個案所涉的漏報項目不影響已發放的津貼金額；
  - (ii) 18%個案涉及追討多發的津貼，涉及總金額為2,010萬元；及
  - (iii) 1%個案懷疑涉及欺詐而已轉介警務處進行調查(註27)，涉及多發津貼合共140萬元；及
- (c) 發現有漏報項目的特別調查個案所佔百分比，介乎2018-19年度的24%至2023-24年度的52%不等。

3.13 完成調查後，特別調查組人員會把調查結果記錄在職津系統。對於涉及多發津貼的個案，職津系統內有可供別選的清單，可輸入多發津貼的原因(例如漏報資產、漏報工作入息，以及子女身分不符兒童津貼申請資格)。審計署留意到，漏報項目種類下並沒有額外分項細目(例如漏報資產關乎漏報銀行帳戶、保險計劃現金價值或房產)。職津辦表示，由於從處理個案或運作角度而言，並不需要這些統計數據，因此沒有對此進行分析或計算分項數字。

3.14 **檢視風險因素組合** 職津辦的指引訂明，用以識別申請是否涉及潛在欺詐風險的風險因素組合應每半年檢視一次(見第3.10段)，並視乎需要加以更新。上一次修訂時間為2022年5月。職津辦表示，在最近一次於2024年10月舉行的檢視會議上討論了按風險因素組合所選個案的成效，並認為無需修訂風險因素組合，直至隨時間累積更多數據，以進行有效的分析和評估。然而，審計署留意到，並無任何記錄顯示會上曾經審視特別調查結果的統計數據／分析。

---

註 27：在定罪個案中，涉案申請人被判監禁2至4個月(緩刑3年)。

## 跟進已處理的申請

---

3.15 由符合風險因素組合的隨機抽選個案中查出有漏報項目的比率有所減少。審計署的分析發現，由符合風險因素組合的申請中隨機抽選作特別調查而其後查出有漏報項目個案的百分比，自2021-22年度起呈下跌趨勢，由該年度的25%下跌至2022-23年度的16%，並於2023-24年度再下跌至14%。

3.16 風險因素組合可為識別涉及特定種類漏報項目(例如銀行帳戶結餘是漏報資產之一)的申請而界定或修訂，為評估風險因素組合的成效，職學處需要進一步分析特別調查的結果(例如就漏報項目種類編製額外分項數字，以及分析相關申請人不符資格的申領期)，並使用所得資料檢視風險因素組合。在檢視有關結果後，職學處亦需要制訂適當措施(例如為相關人員提供更多培訓)，以改善職津辦的風險管理和申請審批過程(見第3.2(c)段)。

### *需要縮短特別調查個案的處理時間*

3.17 處理特別調查個案的內部指引並未訂明整體時限(即個案展開日期(以職津系統的記錄為準)至調查完成日期的時間)。在職津計劃於2018-19年度推行至2024-25年度(截至2024年9月)期間已展開特別調查的個案而言，截至2024年12月9日已完成特別調查的個案(註28)當中，最長處理時間為1 301天(即3.6年)，平均為210天(見表十一)。至於尚在進行的特別調查個案，由個案展開日期至2024年9月止，最長已相隔了1 221天(即3.3年)，平均為231天(尚在進行的個案已過時間見表十二)。

---

註 28：處理時間是根據截至2024年12月9日已完成特別調查個案的清單計算。

表十一

已完成特別調查的個案的處理時間  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

展開年度	處理時間 (天)	
	最長	平均
2018-19	685	143
2019-20	1 177	185
2020-21	1 301	204
2021-22	1 050	246
2022-23	913	269
2023-24	596	196
2024-25 (截至2024年9月)	243	90
整體	1 301	210

資料來源：審計署對職學處記錄的分析

附註：處理時間代表職津系統所記錄的個案展開日期與調查完成日期之間的相隔時間。

表十二

尚在進行特別調查的個案的已過時間  
(截至2024年9月30日)

個案展開後已過時間	個案百分比
360天或以下	79.4%
361至720天	18.3%
721至1 080天	2.1%
1 081至1 440天	0.2%
總計	100%

資料來源：審計署對職學處記錄的分析

## 跟進已處理的申請

---

3.18 職津辦表示，特別調查個案通常涉及向多個第三方／私人機構(尤其金融機構)索取所需資料。他們是否與職津辦合作，純屬自願。因此，取得資料所需時間往往不是職津辦所能控制，而且可能相對較長。由於核實資料是否有效和準確的過程繁複，某些複雜的個案的處理工作持續多年。

3.19 審計署審查了在2021-22至2024-25年度(截至2024年9月)期間進行的50宗特別調查個案(包括30宗已完成個案和20宗尚在進行個案)，留意到：

- (a) 除了職津辦提及第三方提供資料(例如銀行就查冊作出回覆)所需時間外，在某些個案中，收集申請人／住戶成員的資料進行核實／澄清的工作(例如更新通訊地址以追蹤在調查過程中失聯的申請人，以及向所有住戶成員取得簽名式樣以作資料搜尋)需時頗長；及
- (b) 在經審查的20宗尚在進行的個案中(由個案展開後已過567至1 221天不等，平均為960天)，有7宗(35%)個案就資料搜尋而與申請人及／或相關機構作出跟進行動方面出現長時間差距，例如：
  - (i) 在2宗涉及同一申請人的個案中，在收到銀行相關信件(即要求提供與銀行記錄相符的簽名式樣)後過了622天(即1.7年)才聯絡申請人要求提供簽名式樣，並無文件記錄顯示職津辦在該段期間曾聯絡申請人。職津辦於2025年3月回應審計署的查詢時表示，相關個案人員在該段期間曾經多次聯絡申請人，要求提供正確的簽名式樣或替代文件，只是沒有把相關對話記錄在案。就此，審計署亦留意到，沒有任何指引要求相關人員在特別調查過程中備存與申請人／住戶成員聯絡(包括口頭聯絡)的記錄；及
  - (ii) 至於另一宗個案，由展開後已過567天，其間曾於2023年11月去信保險公司，而沒有證據顯示職津辦由去信至2024年9月(即10個月)內曾跟進個案(例如聯絡相關申請人／機構)。

3.20 審計署留意到，特別調查個案的處理工作沒有設定內部時限，而職津系統也不會發出提示(例如提醒個案人員在對上一次跟進行動後的指定時限內採取行動)，亦無有關特別調查個案處理時間的管理資料。職津辦於2025年2月回應審計署的查詢時表示，如個案的處理時間過長，或有其他複雜情況需要管理高層

特別注意，相關人員會在必要時逐一考慮個案的獨特性質後呈閱，而不會單靠職津系統所製備的報告。

3.21 特別調查或可追討多發津貼，對公帑有財政影響。此外，特別調查個案的處理時間或會延長職津申請過程(即申請人過往的申請正接受特別調查——見第2.16(a)段)。審計署認為，職學處需要探討可適當地縮短特別調查個案處理時間的措施。

### *在發出通知書和同意書方面有可予改善之處*

3.22 根據職津辦的指引，就選作特別調查的申請而言：

- (a) 為進行資料搜尋(例如銀行查冊)以核實／收集有關住戶成員的資料，職津辦需要取得有關的訂明同意。為使其他機構(例如決策局／部門和銀行)知悉住戶成員已同意發放個人資料，職津辦會採取一致和審慎的做法，要求每名住戶成員簽署覆查個人資料同意書，以便進行各種資料搜尋(註29)；及
- (b) 在涉及多發津貼的個案完成特別調查後，職津辦會向申請住戶發出特別調查結果通知書，告知特別調查結果和相關追討金額。

3.23 審計署亦留意到，進行特別調查時，職津辦人員會採取以下做法：

- (a) 向申請住戶發出審核調查通知書，告知申請人／住戶成員其申請正接受調查、籲請他們在調查期間予以合作，並提醒他們隱瞞資料或不按職津辦要求提供資料／作出澄清的後果；
- (b) 發出審核調查通知書和同意書以進行資料搜尋之前，會先取得審批人員的批核；及

---

註 29：職津辦表示，申請人在申請表格內申請人聲明簽署，一般當作已同意職津辦索取申請人及其住戶成員的資料。然而，有些機構(尤其銀行和保險公司)特別要求提供訂明同意(例如須與銀行帳戶簽名式樣完全相符)才會願意考慮進行資料搜尋。因此，職津辦會視乎需要採取一致和審慎的做法，要求每位住戶成員簽署覆查個人資料同意書，以便進行各種資料搜尋。住戶如不簽妥並交回同意書，須把已收津貼全數退還。

## 跟進已處理的申請

---

- (c) 向申請人和住戶成員索取同意的同意書，以及要求他們提供銀行帳戶的簽名式樣(如適用)的表格，夾附於審核調查通知書。

3.24 審計署審查了50宗特別調查個案(見第3.19段)，留意到：

- (a) **沒有發出通知書／同意書** 在2宗(4%)個案中，職津辦沒有向申請人和住戶成員發出審核調查通知書和同意書。當中有一宗個案，職津辦曾在沒有訂明同意下對住戶成員的強制性公積金帳戶進行資料搜尋(註30)(見第3.22(a)段)；
- (b) **展開調查與發出通知書／同意書之間的時間差距** 職津辦表示，資料搜尋可以提供重要證據。大部分個案均須就資料搜尋向申請人／住戶成員取得同意，因此適時發出同意書有助加快調查過程。在48宗已發出通知書／同意書的個案中，展開調查(以職津系統的記錄為準)與發出通知書／同意書之間的時間差距的差異很大，介乎0至683天不等(平均為55天)。在6宗(13%)個案中，時間差距超過3個月；
- (c) **發出通知書／同意書之前未取得審批人員批核** 在48宗個案中，有14宗(29%)個案在取得審批人員批核前已發出通知書／同意書；及
- (d) **發出結果通知書做法不一致** 在30宗已完成調查個案中，有18宗個案涉及多發津貼，而12宗則不涉及多發津貼。審計署留意到，在12宗經特別調查而沒有發現多發津貼的個案中，有3宗(25%)個案沒有向申請人發出結果通知書。

3.25 職津辦於2025年1月和3月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 關於第3.24(a)段所述的2宗個案，申請人簽署了聲明已經足夠，可代替資料搜尋的同意書。在一宗個案中，職津辦須對申請人的住戶成員的強制性公積金帳戶進行資料搜尋，遂向基金受託人提供已簽妥申請表格的副本，成功取得資料搜尋的結果(即無需訂明同意或簽名式樣)；及

---

註 30：在另一宗個案中，因為申請人沒有其他成年住戶成員，職津辦只對申請人進行資料搜尋。

- (b) 是否需要及何時發出通知書／同意書，視乎接受調查個案的具體情況而定。假設無論如何也要在調查最早階段發出通知書／同意書，未必符合每宗個案的具體要求。

3.26 審計署備悉職津辦的解釋，但認為職學處需要檢視有關發出同意書以進行資料搜尋的指引(例如指明何種情況需要訂明同意)。此外，職學處亦需要採取措施，確保相關人員進行特別調查時做法一致，以及適時採取跟進行動。

### 審計署的建議

3.27 審計署建議職學處處長應：

- (a) 檢視選定個案進行特別調查的方法，並採取適當的跟進行動；
- (b) 進一步分析特別調查的結果(例如把相關申請人的漏報項目種類和不符合資格的申領期加以細分)，並使用所得資料檢視風險因素組合；
- (c) 檢視特別調查結果後制訂適當措施(例如為相關人員提供更多培訓)，以改善職津辦的風險管理和申請審批過程；
- (d) 探討可適當地縮短特別調查個案處理時間的措施；
- (e) 檢視及監察職津辦指引內有關向申請人和住戶成員發出審核調查通知書和同意書的做法，包括就發出相關文件訂定參考時限，並考慮在職津系統增設提示功能，以助確保時限得以遵從；
- (f) 採取措施，確保發出審核調查通知書和同意書之前須先取得審批人員的批核；及
- (g) 在職津辦指引內正式規定調查完成後須發出特別調查結果通知書的做法，並在職津系統中增設提示功能以助確保此規定得以遵從。

## 跟進已處理的申請

---

### 政府的回應

3.28 職學處處長同意審計署的建議，並表示職學處會：

- (a) 儘管現行特別調查機制已能有效查出多發津貼情況和其他欠妥事宜，日後會考慮風險、資源影響和成本效益等因素，繼續檢視選定個案作特別調查的策略；
- (b) 對特別調查所發現漏報項目的種類進行分析，並借助分析所得檢視風險因素組合，以進一步改善相關機制；
- (c) 加強人員培訓，並安排有關特別調查結果和經驗的工作分享會，以改善整體的審批質素和風險管理；
- (d) 繼續探討可適當地簡化特別調查過程的方法；
- (e) 考慮訂定參考時限，並在職津系統增設提示功能，以確保發出審核調查通知書和同意書的做法一致；
- (f) 檢視發出審核調查通知書和同意書的做法，以確保運作手冊所載規定得以遵從；及
- (g) 在運作手冊正式規定必須發出特別調查結果通知書的做法，輔以職津系統的提示功能，以確保此規定得以遵從。

### 已處理申請的覆核及上訴

3.29 根據申請須知，如職津申請人不滿申請結果，可在申請結果通知書發出後4星期內以書面向職津辦提出覆核申請。如申請人不滿覆核結果，可在覆核結果通知書發出後6星期內以書面向職津辦提出上訴申請。申請人可就每宗申請提出一次覆核和一次上訴的申請。在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，職津辦處理了839宗覆核個案和2宗上訴個案，相關結果載於表十三。

表十三

職津辦處理覆核及上訴個案的數目  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

申請年度	覆核／上訴個案數目(註1)			
	獲批 (註2)	撤回	不獲批	總計
2018-19	94	1	2	97
2019-20	97	—	2	99
2020-21	156	2 (1)	5	163 (1)
2021-22	121	2	3	126
2022-23	183	2	1	186
2023-24	115	3	2	120
2024-25 (截至2024年9月)	42 (1)	5	1	48 (1)
總計	808 (1)	15 (1)	16	839 (2)

資料來源：職學處的記錄

註1：括號內所示為上訴個案的數目(即在2宗上訴個案中，1宗於2024-25年度(截至2024年9月)獲批，另外1宗於2020-21年度由申請人撤回)。

註2：職津辦表示，獲批個案涉及職津辦額外發放約250萬元津貼，這是由於申請人提供新資料等情況以致有理由獲批更多津貼所致。

附註：職津辦表示，表內所示年度數字均按申請年度計算。

### 需要在指定時限內就覆核／上訴個案發出通知書

3.30 根據運作手冊，向申請人發出覆核／上訴通知書的時限包括：

- (a) 收到申請的10天內發出覆核／上訴申請確認通知書；及
- (b) 收到申請並收齊職津辦為處理個案而要求的所有證明文件後的6星期內發出覆核／上訴結果通知書。

## 跟進已處理的申請

---

3.31 審計署審查了在2022-23至2024-25年度(截至2024年9月)期間的30宗覆核／上訴個案(包括20宗獲批個案、7宗撤回個案和3宗不獲批個案)(註31)，留意到發出兩類通知書的工作都有延遲。詳情如下：

- (a) 在6宗(20%)個案中，發出覆核／上訴申請確認通知書有所延遲，介乎1至20天不等(平均為8天)；及
- (b) 在2宗(7%)個案中，發出覆核／上訴結果通知書有所延遲，介乎1至21天不等(平均為11天)(註32)。

3.32 職津辦於2025年3月回應審計署的查詢時表示，由於申請人可提出覆核／上訴申請的次數有限，一貫的做法是待與申請人確立覆核／上訴要求後，才向申請人發出申請確認通知書。換言之，當職津辦接納覆核／上訴要求後，便會發出確認通知書。在若干個案中，職津辦接獲覆核／上訴申請後需要時間與申請人澄清資料／文件。

3.33 審計署認為，職學處需要改善運作手冊，更清楚地訂明發出覆核／上訴申請確認通知書的時限，並採取措施，確保覆核及上訴個案得到適時處理。

### **需要就處理撤回覆核／上訴個案妥為備存記錄**

3.34 根據運作手冊，申請人可要求撤回其覆核／上訴申請。當查明相關申請並無可疑之處故無需作深入調查或並不涉及需歸還多發津貼後，助理經理／經理應向申請人發出撤回覆核／上訴申請通知書。職津辦如在審核申請時發現申請人需要歸還多發津貼，則即使申請人要求撤回覆核／上訴申請，審批主管、助理經理和經理亦應根據申請人已提交的文件繼續跟進個案。

---

註 31：選作審查的個案包括29宗覆核個案和1宗上訴個案。

註 32：職津辦表示，關於較內部時限延遲了21天才發出覆核結果通知書的個案，主要是由於收到申請人就下一輪職津申請提交的資料／聲明時，令人質疑其為覆核所作若干聲明的真偽。為確保相關決定前後一致，職津辦須把覆核個案與新申請一併考慮，最後於同日就兩者作結。

3.35 審計署審查了30宗覆核／上訴個案(見第3.31段)，發現就處理撤回／不獲批個案方面有可予改善之處，情況如下：

- (a) **申請人提出的撤回要求未被記錄** 申請人可透過不同方法(例如致電或書面)提出撤回要求。職津辦的做法是在申請檔案及／或職津系統記錄與申請人的聯絡(見第2.11(a)段)。然而，在一宗個案中，申請人提出的撤回要求未被記錄；
- (b) **個案審核未被記錄** 向申請人發出撤回覆核／上訴申請通知書之前，應先進行審核以查明相關個案並無可疑之處故無需作深入調查或並不涉及需歸還多發津貼(見第3.34段)。然而，在所有7宗經審查的撤回個案中，並無記錄顯示曾經審核個案；及
- (c) **申請人的要求未如預期得到處理** 在3宗經審查的不獲批個案中，有一宗個案的申請人已致電提出撤回要求(申請檔案載有相關記錄)，但個案人員仍然繼續處理覆核個案(例如去信申請人要求提交補充資料)。職津辦於2025年3月回應審計署的查詢時表示，該人員誤會了申請人會以書面撤回申請。由於收不到書面要求，該人員便繼續處理覆核個案。

3.36 審計署認為，職學處需要採取措施，確保會就處理覆核和上訴申請及處理撤回要求妥為備存記錄，例如在運作手冊中訂明備存與申請人聯絡及對撤回要求所作審核的記錄的規定。

### 審計署的建議

3.37 審計署建議職學處處長應：

- (a) 改善運作手冊，更清楚地訂明發出覆核／上訴申請確認通知書的時限，並採取措施，確保覆核及上訴個案得到適時處理，包括遵從運作手冊所訂關於發出確認書／通知書的時限；及
- (b) 採取措施，確保會就處理覆核和上訴申請及處理撤回要求妥為備存記錄，例如在運作手冊中訂明備存與申請人聯絡及對撤回要求所作審核的記錄的規定。

### 政府的回應

3.38 職學處處長同意審計署的建議，並表示職學處會：

- (a) 在運作手冊中更清楚地訂明發出覆核／上訴申請確認通知書的時限，並提醒相關人員採取適時和適當的行動處理覆核及上訴個案；及
- (b) 改善職津系統，以確保妥為備存有關處理覆核及上訴個案、與申請人聯絡，以及審核申請人所提出撤回要求的記錄。

### 追討多發津貼

#### *需要加快追討多發津貼並監察相關情況*

3.39 覆核／上訴個案、特別調查個案和內部覆核均有可能查出偏差之處，導致申請住戶應有的職津金額有所增減。如個案涉及多發津貼，職津辦會從同一申請人往後再次提交的申請中安排抵銷，或在其他情況下(例如往後獲批津貼未能全部抵銷多發金額，或同一申請人沒有再次提交申請)向申請人發出一般繳款單，以追討相關金額。

3.40 根據運作手冊，關於發出一般繳款單追討多發津貼，如申請人在到期日或之前沒有繳款，職津辦會聯絡申請人了解情況，並提醒申請人盡快繳款。如過了指定時限仍未繳款，職津辦會發出催繳通知書，要求申請人立即繳款。過了指定時限仍未清繳的個案，會交由特別調查組，再轉交律政司採取追討行動。

3.41 職津辦表示，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，討回約4,300萬元多發津貼。截至2024年12月11日，共有465宗尚在處理的追討個案，涉款約550萬元。審計署留意到，有227宗(49%)個案超過一年而尚未完成(下稱久未完成處理個案)，涉款約300萬元。表十四顯示久未完成處理個案的案齡分析。

表十四

久未完成追討個案的案齡分析  
(截至2024年12月11日)

處理時間	個案數目	所涉金額 (元)
超過 1 年至最長 2 年	143	2,024,350
超過 2 年至最長 3 年	45	521,050
超過 3 年至最長 4 年	25	314,000
超過 4 年至最長 5 年	8	111,200
超過 5 年	6	73,200
總計	227	3,043,800

資料來源：職學處的記錄

3.42 職津辦於2025年2月回應審計署的查詢時表示，關於227宗久未完成處理個案：

- (a) 截至2025年1月22日，已討回47宗(21%)個案所涉及大約60萬元的多發津貼；
- (b) 114宗(50%)個案已轉交律政司採取追討行動(註33)；
- (c) 25宗(11%)個案涉及申請人破產而職津辦正聯絡相關各方尋求可行追討行動，或申請人正以每月分期安排還款(向有經濟困難的申請人提供)；及
- (d) 餘下41宗(18%)涉及7名申請人的個案，正由特別調查組根據個別個案的獨特情況加以考慮。

註 33：職津辦表示，在114宗個案中，有12宗(11%)涉及4名申請人的個案已轉交律政司超過3年至最長5年。律政司表示，正就這些個案採取追討行動。

## 跟進已處理的申請

---

3.43 就特別調查組正在考慮的41宗個案，審計署審查了其中24宗個案(涉及5名申請人)，發現向申請人發出的81封催繳通知書在運作手冊所訂時限(見第3.40段)過後才發出，逾期介乎16至154天不等(平均為60天)。職津辦於2025年3月回應審計署查詢時表示，會按多發津貼個案的實際情況發出催繳通知書，而以上個案的發信時間，計及職津辦所知申請人的實際和最新情況。

### 審計署的建議

3.44 審計署建議職學處處長應採取措施，加快追討多發津貼，包括繼續：

- (a) 對特別調查組正在考慮的個案加快採取跟進行動；
- (b) 對相關申請人破產及正以職津辦每月分期安排還款的個案監察進度；及
- (c) 採取措施，確保遵從運作手冊所訂時限並計及申請人的最新情況，發出催繳通知書要求退還多發津貼。

### 政府的回應

3.45 職學處處長同意審計署的建議，並表示職學處會繼續：

- (a) 密切監察特別調查組所處理個案的追討行動，並確保適時採取跟進行動；
- (b) 監察涉及申請人破產的個案進度，定期呈閱個案以作檢視。就正以每月分期安排還款的申請人，職學處會根據運作手冊在適當時發出一般繳款單和催繳通知書；及
- (c) 每月監察尚在處理的多發津貼個案，並會就不按運作手冊所訂時限發出催繳通知書的情況記錄箇中考慮因素。

## 第 4 部分：其他相關事宜

4.1 本部分探討職津計劃的其他事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 服務表現的管理及匯報(第4.2至4.7段)；
- (b) 宣傳及協助措施(第4.8至4.21段)；及
- (c) 未來路向(第4.22至4.26段)。

### 服務表現的管理及匯報

#### *需要為職津計劃訂定及公布衡量服務表現準則*

4.2 政府已就服務表現管理向決策局／部門發出指引，包括：

- (a) 根據公務員事務局通告第7/2009號《政府服務承諾》(於2009年9月發出，對上一次於2024年12月更新)，服務承諾讓市民知悉他們可期望政府所提供服務的水平，以及服務未達水平時可如何跟進。服務承諾、承諾更新和服務成果，應向顧客及普羅大眾公布；及
- (b) 根據財經事務及庫務局就管制人員報告所需包括的服務表現目標／指標向決策局／部門發出的指引，關於個別綱領，管制人員應將重點放在目標上，而這些目標宜以預期結果來衡量，亦應採用最適切的服務表現指標，以衡量所調配資源的節省程度、效率和成本效益。管制人員應在整個財政年度根據這些目標檢視服務表現，如有偏離目標，須準備解釋原因。

4.3 審計署留意到，職學處沒有為職津計劃公布任何服務承諾或目標／指標，例如未就處理職津申請(見第2.12(b)段)和特別調查個案(見第3.17段)的整體時間訂定時限。至於覆核／上訴個案，雖然已在運作手冊訂明內部時限，即收到申請並收齊職津辦為處理個案而要求的所有證明文件後的6星期內發出結果通知書(見第3.30(b)段)，但並未將此公布為服務承諾／目標。在這方面，審計署亦留意到：

## 其他相關事宜

---

- (a) 職學處管理多項學生資助計劃和職津計劃。對於前者，職學處在管制人員報告和網站載述多個服務表現目標和指標。以資助專上課程學生資助計劃為例，這項計劃亦須經過經濟審查，處理申請的目標時間為60天，而處理覆核申請的目標時間則為70天，兩者均視乎是否從申請人收齊資料；及
- (b) 社署管理的綜援計劃亦須經過經濟審查。社署在管制人員報告和網站載述這項計劃的多個服務表現目標和指標，包括社會保障辦事處處理新個案平均所需時間(即2023-24年度為28個工作天(實際))。

### 4.4 職學處表示：

- (a) 職津辦已訂定內部服務表現目標／指標(例如收到申請、收齊資料或申請人就提供資料作出回覆的限期起計20個工作天內向主管提交建議供其批核——見第2.11(b)段)，以監察處理申請的時間。為確保申請處理過程中所有主要程序都有人員在合理時間內處理，職津系統設有內置提示提醒審批主任／審批主管，也會製備每周進度報告，標明未達適用目標的個案，供審批小組的助理經理檢視(見第2.12(a)及2.17(b)段)。相關報告亦會交予管理層作監察之用；及
- (b) 由於每宗申請情況不一，所適用的查核過程並不相同，處理時間的差別可以很大。為此，職學處未就處理職津申請的時間公布任何籠統的服務承諾。職學處的一貫原則是當有令人信納的證據證明申請人符合職津資格時，申請才會獲批。

4.5 審計署備悉職學處對處理職津申請的時間的管控機制，但為提升問責性和透明度，並為建立良好做法，職學處需要採取措施，改善職津計劃服務表現的管理及匯報，包括在管制人員報告及／或網站中訂定服務表現目標／指標，並公布達標情況。

## 審計署的建議

4.6 審計署建議職學處處長應採取措施，改善職津計劃服務表現的管理及匯報，包括在管制人員報告及／或網站中訂定服務表現目標／指標，並公布達標情況。

## 政府的回應

4.7 職學處處長同意審計署的建議，並表示職學處會考慮參考類似計劃，為職津計劃訂定服務承諾及／或目標／指標。

## 宣傳及協助措施

### *需要檢視提供外展活動的情況*

4.8 職津辦透過不同宣傳渠道推廣職津計劃，包括外展活動和廣告(例如在公共交通工具上展示廣告)(見第1.11段)。職津辦表示，推廣工作的焦點側重準目標對象，主要目的是吸引低收入在職住戶的注意，以及協助合資格住戶在申請過程中證明其資格。

4.9 職津辦設有諮詢櫃檯(註34)，解答公眾對職津計劃的一般查詢，並協助市民填寫申請表格。同時，職津辦舉辦以下外展活動，務求推廣職津計劃和協助市民申請職津：

- (a) **流動資訊站** 職津辦在不同地點(例如公共屋邨和招聘會)設立流動資訊站(見照片二的例子)以推廣計劃、解答公眾查詢和協助填寫申請表格。流動資訊站通常會有2名職員當值，服務時間由45分鐘至8小時不等(註35)；

---

註 34：諮詢櫃檯設於職津辦在觀塘的辦事處，以及香港房屋委員會在樂富的客務中心。

註 35：職津辦表示，流動資訊站服務時間不一，視乎場地可用與否及活動性質。舉例而言，設於招聘會的流動資訊站的服務時間約為7小時，設於學校的則約為1小時。

### 照片二

#### 流動資訊站一例



資料來源：職學處的記錄

- (b) **簡介會** 舉辦簡介會目的是介紹職津計劃和解釋申請資格。舉例而言，綜合家庭服務中心(由社署或非政府機構營運)和其他非政府機構的前線社工，在與服務使用者的日常接觸中可以協助並鼓勵低收入家庭申請職津，這些社工不時會被邀請參與簡介會，認識職津計劃。目標對象亦包括準職津申請人，例如社區客廳使用者、少數族裔人士支援服務中心的服務使用者，以及學生家長；及
- (c) **填寫申請表格諮詢會** 職津辦表示，填寫申請表格諮詢會是應個別非政府機構的要求在其場地提供，由職津辦職員協助機構所聯絡的申請人填寫申請表格。在填寫表格方面，申請人困難不一，性質各異，視乎教育水平、屬意語言、年紀或傷殘程度等因素而定。填寫申請表格諮詢會旨在向有需要的個別申請人提供較個人化的逐步指引。服務時間由45分鐘至4.5小時不等(註36)。

---

註 36：職津辦表示，服務時間不一，視乎非政府機構的安排而定。

4.10 在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，職津辦共進行了718次外展活動。審計署審查了這些活動的次數和參與人數，留意到：

- (a) 2019冠狀病毒病疫情後復常以來，2023-24年度外展活動的總次數仍較2018-19年度少55%(見表十五)(註37)；及

表十五

外展活動次數  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

年度	流動 資訊站	簡介會	填寫申請表格 諮詢會	總計
2018-19	185	67	37	289
2019-20	60	10	18	88
2020-21	—	2	15	17
2021-22	10	10	33	53
2022-23	36	12	26	74
2023-24	86	19	24	129
2024-25 (截至2024年9月)	44	13	11	68
總計	421	133	164	718

資料來源：職學處的記錄

- (b) 就2018-19至2023-24年度的參與人數而言(見表十六)：

- (i) 總參與人數下跌了83%，由2018-19年度約57 000人減至2023-24年度約10 000人；

註 37：職津辦表示，職津計劃於2018-19年度推出，當時調配了額外資源介紹並推廣新修訂計劃。其後於2020-21至2022-23年度舉辦的活動有所減少，是由於2019冠狀病毒病疫情期間實施了社交距離措施。復常後，職津辦透過不同渠道進行多元化推廣(例如在公共交通工具和香港郵政補給郵袋櫃上展示廣告、豎設路邊宣傳橫額、播放短片，以及與各決策局／部門和非政府機構合作)，並相應減少第4.9段所述3種面對面推廣活動的次數。

## 其他相關事宜

- (ii) 流動資訊站和簡介會的平均參與人數分別下跌了64%及34%；及
- (iii) 由非政府機構舉辦的填寫申請表格諮詢會的平均參與人數偏低，介乎5至15人不等。

表十六

外展活動參與人數  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

年度	流動 資訊站	簡介會	填寫申請表格 諮詢會	總計
<b>總參與人數</b>				
2018-19	54 687	2 158	304	57 149
2019-20	10 328	281	89	10 698
2020-21	—	43	228	271
2021-22	3 420	135	357	3 912
2022-23	6 014	222	289	6 525
2023-24	9 320	405	243	9 968
2024-25 (截至 2024 年 9 月)	4 536	226	119	4 881
總計	88 305	3 470	1 629	93 404
<b>平均參與人數</b>				
2018-19	296	32	8	198
2019-20	172	28	5	122
2020-21	—	22	15	16
2021-22	342	14	11	74
2022-23	167	19	11	88
2023-24	108	21	10	77
2024-25 (截至 2024 年 9 月)	103	17	11	72
整體	210	26	10	130

資料來源： 審計署對職學處記錄的分析

附註： 職津辦表示，2019冠狀病毒病疫情期間社交距離措施下活動減少(例如2020-21年度沒有設立流動資訊站)，導致2020-21至2022-23年度參與人數有所下跌(見第4.10(a)段註37)。

4.11 **需要檢視提供填寫申請表格諮詢會的情況** 審計署經審查留意到，就填寫申請表格諮詢會而言：

- (a) 在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間的參與人數介乎0至61人不等(註38)。在這164次諮詢會中，有46次(28%)的參與人數為5人或以下；及
- (b) 至於舉辦填寫申請表格諮詢會的地區：
  - (i) 2018-19年度(即職津計劃推出之年度)，填寫申請表格諮詢會在5個地區(即中西區、九龍城區、觀塘區、深水埗區和油尖旺區)舉辦；
  - (ii) 自2019-20年度起，除了在觀塘區舉辦了2次和在沙田區舉辦了1次諮詢會外，其餘均在深水埗區舉辦；及
  - (iii) 自計劃推出以來，就成功申請人的居住地區而言，除深水埗區(所舉辦的諮詢會，參與者不限於當區居民)外，觀塘區和元朗區均屬首三位之列。然而，元朗區歷年來未曾涵蓋，而觀塘區自2020-21年度起也沒有再舉辦諮詢會。

4.12 **需要檢視設立流動資訊站的情況** 審計署分析了在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)設立的流動資訊站，發現：

- (a) 2018-19年度，流動資訊站在學校和清真寺設立，以接觸準目標對象。雖曾有若干次流動資訊站的參與人數頗多(每次達約500人)，但自2019-20年度起再沒有在這類場地設立流動資訊站；及
- (b) 自2020-21年度起，中西區再沒有設立流動資訊站。審計署對此進行分析，發現中西區是低收入工作人口工作地點所在的首三個地區之一(註39)，而這些人口是職津辦推廣活動的準目標對象。

---

註 38：職津辦表示，曾於2019年獲邀提供由某非政府機構所舉辦無須預約的填寫申請表格諮詢會，但無人前來參與。

註 39：首三個地區為中西區、油尖旺區和觀塘區。相關分析基於政府統計處公布的《2021年人口普查》所載的統計資料及若干假設，包括：(a) 準目標申請人(例如每月入息與合資格申領職津的單人住戶的入息限額最為接近的工作人口)的入息水平；及(b) 這些工作人口所從事的主要行業(例如地產、專業和商業服務)大致上與獲批職津的申請人相符。

## 其他相關事宜

---

4.13 **需要持續檢視流動資訊站的服務時間** 審計署留意到，填寫申請表格諮詢會大多因應非政府機構的要求而提供(見第4.9(c)段)，諮詢會多數於辦公時間後(即下午6時後)提供，顯示辦公時間後有協助填寫表格服務的需求。然而，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間設立的421個流動資訊站中，只有24個(6%)在周末或平日辦公時間後開放。

4.14 審計署認為，為協助市民申請職津，職學處需要檢視提供外展活動的情況，包括：

- (a) 持續檢視外展活動的安排，包括考慮各種因素(例如準目標對象的工作地點)後決定場地種類和地理位置，並採取適當的跟進行動；
- (b) 就舉辦填寫申請表格諮詢會與非政府機構加強合作，包括按情況繼續安排不同地區的非政府機構參與其中；及
- (c) 持續檢視流動資訊站的服務時間，並採取適當的跟進行動，以期協助更多準申請人。

### **需要查明少數族裔申請人不獲批比率較高的原因並提供更多協助**

4.15 職津辦表示，已透過各種方法協助少數族裔申請人容易理解職津計劃的內容，包括把計劃指引翻譯成8種語言的文本、透過電視、電台、Facebook專頁等渠道發布相關資訊，以及為少數族裔群組安排簡介會和探訪。

4.16 審計署的審查發現，在2018-19至2024-25年度(截至2024年9月)期間，歷年來少數族裔申請人的不獲批比率(平均：10.2%)持續高於整體不獲批比率(平均：5.6%)(見表十七)。

表十七

申請不獲批比率  
(2018-19至2024-25年度(截至2024年9月))

申請年度	整體			少數族裔申請人		
	申請數目		不獲批比率 (c)=(b)÷(a) ×100%	申請數目		不獲批比率 (f)=(e)÷(d) ×100%
	接獲 (a)	不獲批 (b)		接獲 (d)	不獲批 (e)	
2018-19	92 883	4 051	4.4%	2 406	201	8.4%
2019-20	109 011	5 314	4.9%	2 640	189	7.2%
2020-21	135 229	8 754	6.5%	3 434	405	11.8%
2021-22	134 942	6 869	5.1%	3 269	292	8.9%
2022-23	128 127	7 243	5.7%	3 100	306	9.9%
2023-24	115 589	7 413	6.4%	2 958	356	12.0%
2024-25 (截至2024年9月)	58 816	3 662	6.2%	1 593	233	14.6%
整體	774 597	43 306	5.6%	19 400	1 982	10.2%

資料來源：審計署對職學處記錄的分析

附註：職津辦表示，表內所示年度數字均按申請年度計算。

4.17 審計署認為，職學處需要查明少數族裔職津申請人不獲批比率較高的原因，並向他們提供相應協助(例如安排相關非政府機構提供協助)。

#### 需要進行滿意度調查以評估宣傳及協助措施的成效

4.18 滿意度調查是有用的工具，可收集意見並找出可予改善之處。審計署留意到，職津辦沒有進行調查，就填寫申請表格諮詢會等宣傳及協助措施向使用者收集意見。

## 其他相關事宜

---

4.19 職津申請數目由2020-21年度的135 229宗減至2023-24年度的115 589宗(見第1.6段表二)。隨着津貼金額自2024年4月申領月份起增加15%，並為鼓勵更多合資格住戶申請職津及進一步推廣網上申請服務(見第2.9段)，職學處需要加強宣傳職津計劃和協助措施，包括適當地進行滿意度調查向使用者收集意見以檢視成效。

## 審計署的建議

4.20 審計署建議職學處處長應：

- (a) 檢視提供外展活動的情況，包括：
  - (i) 持續檢視外展活動的安排，包括考慮各種因素(例如準目標對象的工作地點)後決定場地種類和地理位置，並採取適當的跟進行動；
  - (ii) 就舉辦填寫申請表格諮詢會與非政府機構加強合作，包括按情況繼續安排不同地區的非政府機構參與其中；及
  - (iii) 持續檢視流動資訊站的服務時間，並採取適當的跟進行動(例如在周末或辦公時間後設立流動資訊站)，以期協助更多準申請人；
- (b) 查明少數族裔職津申請人不獲批比率較高的原因，並向他們提供相應協助(例如安排相關非政府機構提供協助)；及
- (c) 加強宣傳職津計劃和協助措施，包括適當地進行滿意度調查向使用者收集意見以檢視成效。

## 政府的回應

4.21 職學處處長同意審計署的建議，並表示：

- (a) 為推廣職津計劃和協助目標對象，職學處一直檢視各種外展活動。汲取多年經驗後，職學處現採用多元推廣，包括戶外廣告、網上資料、流動資訊站和諮詢櫃檯等。職學處會繼續考慮不同活動的參與

人數、時間、地點和場地，有策略地分配資源，並會不斷尋求機會與非政府機構合作，以擴闊推廣活動的接觸面；

- (b) 職學處會探討與相關非政府機構合作的機會，以借助其看法，進一步協助少數族裔申請人；及
- (c) 除已實施的各種宣傳工作和協助措施外，職學處會探討能否按不同外展活動的性質進行服務意見調查。

## 未來路向

### *需要持續檢視職津計劃*

4.22 職津計劃自推出後至2024年12月期間，活躍職津住戶的數目介乎約42 000至62 000個不等。截至2024年12月，約有50 000個活躍職津住戶，涉及約170 000人。審計署留意到，職津申請的數目自2020-21年度達到高峰後呈下跌趨勢(見第1.6段表二)。政府表示：

- (a) 職津申請和活躍住戶的數目或受多項因素影響，包括當前經濟環境和勞動市場狀況，以及合資格申請人的個別情況和申領職津的意欲(註40)；及
- (b) 職津計劃推出後一直時加檢視，並對計劃作出改善措施，以便更有效地支援低收入在職家庭。相關改善措施包括自2020年7月申領月份起把津貼金額增加16.7%至40%，以及自2024年4月申領月份起再次提高津貼金額，劃一增加15%(見第1.5段)。

4.23 在是次審查中，審計署發現職津計劃的管理工作有可予改善之處，例如：

- (a) **處理申請** 在加快處理若干申請方面有待改善(見第2.15段)，以及留意到審批過程中的一些做法並不一致(見第2.20段)；

---

註 40：政府表示，一向會持續評估職津住戶的估計數目作預算用途，而推行職津計劃所需的相應財政撥款已在職學處的年度預算中反映(見第1.7段註10)。

## 其他相關事宜

---

- (b) *跟進已處理的申請* 進行特別調查的高風險類當年度申請的比例，以及由符合風險因素組合的申請中選作特別調查的高風險類個案的百分比，均呈下跌趨勢(見第3.8及3.10段)。此外，在縮短若干特別調查個案的處理時間方面亦有待改善(見第3.21段)；及
- (c) *其他相關事宜* 職學處沒有公布任何服務承諾或目標／指標(見第4.3段)，而職津辦外展活動未曾涵蓋若干地區(見第4.11(b)及4.12(b)段)。

4.24 考慮到職津計劃的各項發展，職學處需與勞工及福利局合作，並考慮在本審計報告書載述的審計意見和建議，持續檢視職津計劃的運作，以期適當地改善計劃。

### 審計署的建議

4.25 審計署建議職學處處長應與勞工及福利局局長合作，考慮在本審計報告書載述的審計意見和建議，持續檢視職津計劃的運作，以期適當地改善計劃。

### 政府的回應

4.26 勞工及福利局局長和職學處處長同意審計署的建議。

附錄 A  
(參閱第1.4(a)(ii)段)

在職家庭津貼計劃：入息及資產限額  
(2024年4月至2025年3月的申領月份)

住戶人數	住戶每月入息上限			住戶資產上限 (元)
	全額 (元)	3/4額 (元)	半額 (元)	
1人	11,000	13,200	15,400	286,000
2人	15,900	19,000	22,200	387,000
3人	19,800	23,800	27,700	505,000
4人	25,000	30,000	35,000	590,000
5人	25,000	30,000	35,000	655,000
6人	27,600	33,100	38,600	709,000
7人				757,000
8人				792,000
9人				877,000
10人或以上				945,000

資料來源：在職家庭及學生資助事務處的記錄

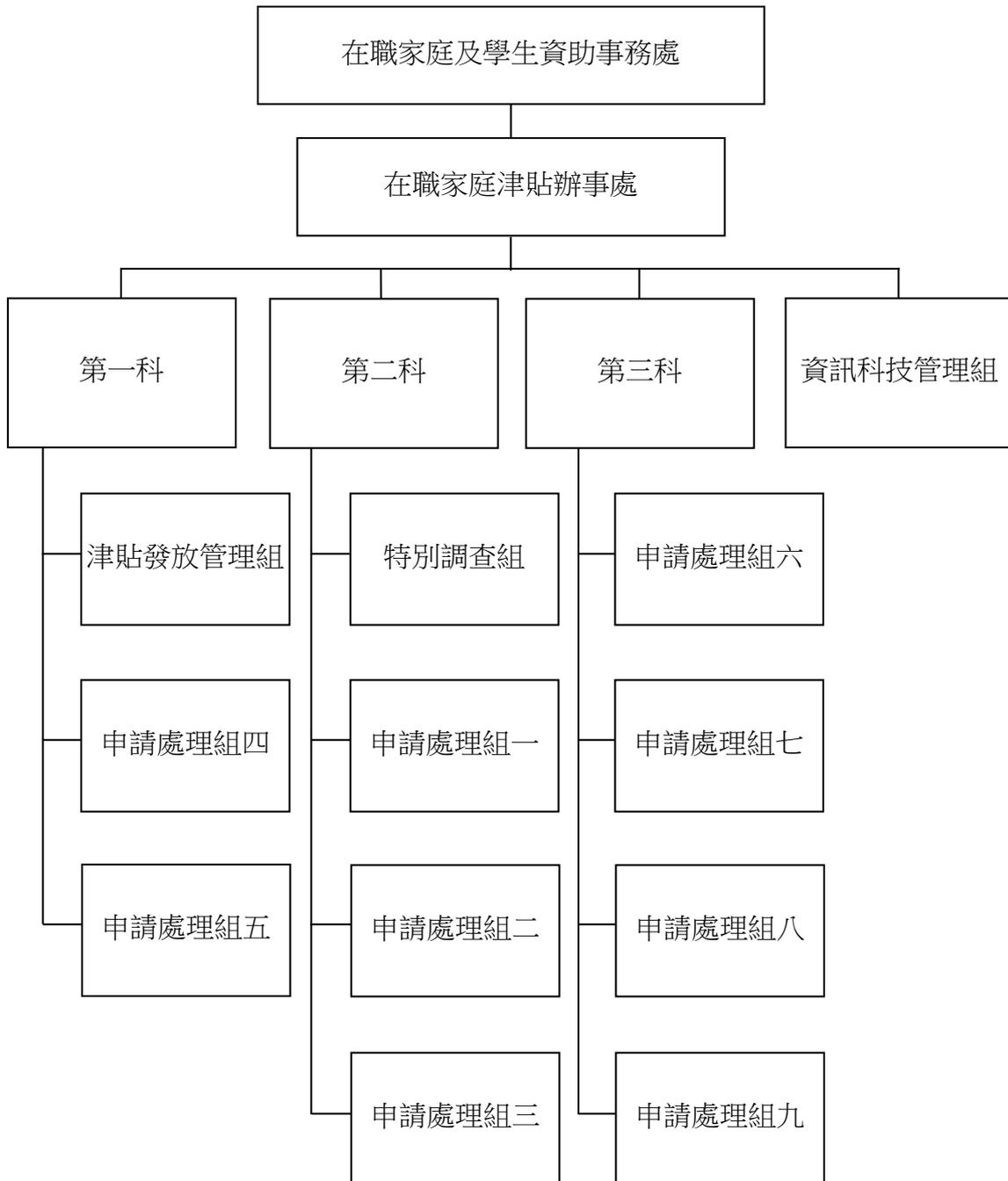
附錄 B  
(參閱第1.6段表二註2)

**在職家庭津貼計劃：津貼金額**  
(自2018年4月申領月份起)

津貼類別	全額 (元)	3/4 額 (元)	半額 (元)
<b>2018 年 4 月至 2020 年 6 月的申領月份</b>			
<i>每個住戶每月津貼</i>			
基本津貼	800	600	400
中額津貼	1,000	750	500
高額津貼	1,200	900	600
<i>每名合資格兒童每月津貼</i>			
兒童津貼	1,000	750	500
<b>2020 年 7 月至 2024 年 3 月的申領月份</b>			
<i>每個住戶每月津貼</i>			
基本津貼	1,000	750	500
中額津貼	1,200	900	600
高額津貼	1,400	1,050	700
<i>每名合資格兒童每月津貼</i>			
兒童津貼	1,400	1,050	700
<b>2024 年 4 月申領月份起生效</b>			
<i>每個住戶每月津貼</i>			
基本津貼	1,150	863	575
中額津貼	1,380	1,035	690
高額津貼	1,610	1,208	805
<i>每名合資格兒童每月津貼</i>			
兒童津貼	1,610	1,208	805

資料來源：在職家庭及學生資助事務處的記錄

在職家庭及學生資助事務處：  
組織架構圖(摘錄)  
(2024年12月31日)



資料來源：職學處的記錄

附註：只顯示與推行職津計劃有關的科／組。