

第 1 章

教育局
香港教育城有限公司

香港教育城有限公司

香港審計署
二零二五年十一月五日

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。

《審計署署長第八十五號報告書》
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

香港教育城有限公司

目 錄

	段數
摘要	
第 1 部分：引言	1.1 – 1.14
審查工作	1.15
政府和香港教育城有限公司的整體回應	1.16 – 1.17
鳴謝	1.18
第 2 部分：為教學和評估而設的電子資源	2.1
教學資源庫	2.2 – 2.13
審計署的建議	2.14
香港教育城有限公司的回應	2.15
e悅讀學校計劃	2.16 – 2.24
審計署的建議	2.25
香港教育城有限公司的回應	2.26
網上試題學習平台	2.27 – 2.31
審計署的建議	2.32
香港教育城有限公司的回應	2.33
STAR網上評估平台	2.34 – 2.46
審計署的建議	2.47
香港教育城有限公司的回應	2.48
第 3 部分：為教師、學校、學生和家長提供的服務	3.1
為教師和學校提供的服務	3.2 – 3.19
審計署的建議	3.20
香港教育城有限公司的回應	3.21

	段數
為學生提供的服務	3.22 – 3.24
審計署的建議	3.25
香港教育城有限公司的回應	3.26
為家長提供的服務	3.27 – 3.33
審計署的建議	3.34
香港教育城有限公司的回應	3.35
第 4 部分：企業管治及人力資源管理	4.1
企業管治	4.2 – 4.9
審計署的建議	4.10 – 4.11
香港教育城有限公司的回應	4.12
政府的回應	4.13
員工短缺及員工流失	4.14 – 4.22
審計署的建議	4.23
香港教育城有限公司的回應	4.24
員工招聘	4.25 – 4.27
審計署的建議	4.28
香港教育城有限公司的回應	4.29
員工薪酬及工作表現評核	4.30 – 4.37
審計署的建議	4.38 – 4.39
香港教育城有限公司的回應	4.40
政府的回應	4.41
第 5 部分：其他事宜	5.1
工作表現管理	5.2 – 5.16
審計署的建議	5.17
香港教育城有限公司的回應	5.18
採購貨品及服務	5.19 – 5.39
審計署的建議	5.40
香港教育城有限公司的回應	5.41

	段數
其他行政事宜	5.42 – 5.47
審計署的建議	5.48
香港教育城有限公司的回應	5.49
附錄	頁數
A： 香港教育城有限公司：組織架構圖(摘錄) (2025年9月30日)	66
B： 教育局：組織架構圖(摘錄) (2025年9月30日)	67

香港教育城有限公司

摘要

1. 為配合國家教育強國規劃方向和培育創新科技人才，教育局於中小學推展數字教育(包括人工智能)。香港教育城有限公司(教城)是教育局的緊密專業協作伙伴，持續支援中小學推展數字教育。教城於2000年在優質教育基金資助下成立，並於2002年公司化，成為政府全資擁有的公司。教城是一間私人股份有限公司，其兩名股東分別為教育局常任秘書長和教育局副秘書長(5)。政府資助教城為學校、教師、學生和家長提供優質的教育資訊及資源。在2023-24年度，教城的總收入為6,460萬元，總開支則為6,450萬元。教育局資訊科技教育組隸屬創新科技教育分部，負責教城的管理工作。審計署最近就教城進行審查。

為教學和評估而設的電子資源

2. **教學資源庫** 教學資源庫是內容全面的資源庫，為教師整合多種資源，包括教案、工作紙、多媒體資源、評估及試題和書籍(第2.2段)。審計署留意到以下事宜：

- (a) **需要繼續向學校推廣教學資源庫** 審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間教學資源庫各項相關主要表現指標的達標情況，發現在該5年間有3年(60%)未能達標，在2019-20、2021-22及2022-23年度的實際表現分別較目標低0.3%、26.2%及10.8%(第2.4段)；
- (b) **需要進一步檢討目標和指標以衡量教學資源庫的效益** 就教學資源庫而言，教城在2021-22年度或之前就“資源的下載數量”訂立目標，而在2022-23年度則就“頁面瀏覽量”訂立目標，這些目標和指標均以成效為本。然而，教城在2023-24年度就“教學資源庫資源數量”訂立目標，這目標衡量服務量而非成效(即教學資源庫的效益和使用情況)。沒有文件證據顯示在2023-24年度更改教學資源庫服務表現準則的理據(第2.7段)；及
- (c) **教學資源庫部分資源的下載數量和頁面瀏覽量偏低** 截至2025年6月30日，教學資源庫載有6 072項資源，當中5 838項(96%)在2021年9月1日或之前已供使用。審計署分析了該5 838項資源在

摘要

2021年9月至2025年6月期間的下載數量和頁面瀏覽量，發現：
(i) 每項資源的下載數量介乎0至38 106次(平均為257次)。有3 115項(53%)資源的下載數量為20次或以下，當中272項更從未被下載；及(ii) 每項資源的頁面瀏覽量介乎0至39 810次(平均為390次)。有738項(13%)資源的瀏覽量為20次或以下，當中19項更從未被瀏覽(第2.13段)。

3. **e悅讀學校計劃** e悅讀學校計劃旨在向學校提供多元化的優質電子書，以配合電子學習的發展。截至2025年6月30日，e悅讀學校計劃設有11個免費閱讀組合和3個付費閱讀組合可供學校訂閱(第2.16段)。審計署留意到以下事宜：

- (a) **部分主要表現指標未能達標** 審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間e悅讀學校計劃各項相關主要表現指標的達標情況，發現部分主要表現指標未能達標。在2023-24年度，教師用戶的實際數目為2 726個，較目標所訂的3 000個少274個(9%)，而學生用戶的實際數目為97 254個，較目標所訂的110 250個少12 996個(12%) (第2.18段)；及
- (b) **需要進一步鼓勵學校訂閱付費閱讀組合** 審計署檢視了在2023-24年度訂閱3個付費閱讀組合的學校數目，發現當中2個閱讀組合的訂閱學校數目偏低，即分別為20及35所。至於餘下的閱讀組合，訂閱數目由2021-22年度的414下跌28%至2023-24年度的299(第2.24段)。

4. **STAR網上評估平台** STAR網上評估平台是教城聯同教育局開發的網上學習、教學及評估平台，教師可按各學習階段的學習重點，選取、製作和編輯評估課業，涵蓋基本能力及整體課程(第2.34段)。審計署留意到以下事宜：

- (a) **部分主要表現指標未能達標** 審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間STAR網上評估平台3項相關主要表現指標的達標情況，發現：
(i) 學校用戶數目在該5年間有2年(40%)未能達標，在2021-22年度較目標少11個(或3%)，以及在2022-23年度少58個(或15%)；
(ii) 教師用戶數目在該5年間有3年(60%)未能達標，較目標少之數目介乎2023-24年度的105個(或3%)至2022-23年度的805個(或16%)；及
(iii) 學生用戶數目在該5年間有2年(40%)未能達標，在2022-23年度較目標少16 001個(或14%)，以及在2023-24年度少1 116個(或1%) (第2.35段)；

摘要

- (b) **需要加強推廣使用STAR網上評估平台** 審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間STAR網上評估平台的用戶數目，發現學校用戶、教師用戶和學生用戶的數目分別下跌18% (由2019-20年度的395個下跌至2023-24年度的322個)、22% (由2019-20年度的4 766個下跌至2023-24年度的3 695個)和19% (由2019-20年度的115 469個下跌至2023-24年度的93 884個)。審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間曾使用STAR網上評估平台的學校百分比，發現少於半數學校曾使用該平台作為支援學與教的評估工具，曾使用該平台的學校百分比由2020-21年度的41%下跌至2023-24年度的30% (第2.37及2.38段)；及
- (c) **需要改善部分評估題目獲教師選用的情況** 截至2025年6月30日，STAR網上評估平台載有72 209道評估題目，當中47 531道(66%)在2019年9月或之前已供選用。審計署分析了在2019年9月至2025年6月期間教師選用該47 531道評估題目的統計數字，發現每道評估題目獲教師選用的次數介乎0至647次(平均為38次)。有25 404道(53%)評估題目每道獲選用的次數為20次或以下，當中2 793道更從未獲選用(第2.42段)。

為教師、學校、學生和家長提供的服務

5. **籌辦學與教博覽方面有可予改善之處** 教城自2012年起委託伙伴單位籌辦學與教博覽。教城與籌辦伙伴簽訂合作協議，當中訂明條款和條件，以及根據主要表現指標評估工作表現(第3.2段)。審計署留意到以下事宜：

- (a) **未有向執行委員會匯報部分主要表現指標的工作表現評估結果** 審計署檢視了在2021至2024年期間舉辦學與教博覽的籌辦伙伴的年度工作表現評估，發現在全部4年間，就合作協議所列的24項主要表現指標中，有22項的工作表現評估結果並未在呈交予教城執行委員會的年度工作表現評估中匯報(第3.3段)；及
- (b) **需要確保籌辦伙伴在與參展商簽訂的租用協議中加入有關維護國家安全的特定條款** 根據合作協議，學與教博覽籌辦伙伴須：(i)在與參展商簽訂的租用協議中加入條款，規定參展商不得在學與教博覽的場館內從事任何非法活動(包括違反《香港國安法》等任何香港法律或規例)；及(ii)在與參展商簽訂的租用協議中加入終止條款，訂明一旦參展商曾經或正在從事相當可能構成或導致發生危害國家安全

摘要

罪行或不利於國家安全的行為或活動；或參展商繼續參與或履行協議不利於國家安全，則籌辦伙伴有權終止協議。然而，審計署發現學與教博覽籌辦伙伴未有在與參展商簽訂的租用協議中，加入任何維護國家安全所需的條款(第3.8段)。

6. **需要為電子資源購置計劃搜羅更多最新的優質電子學習資源** 為支援學校推展數字教育，教城提供技術解決方案，例如電子資源購置計劃，由教城採購或協助採購優質電子學習資源供學校使用。審計署發現，在截至2025年6月30日電子資源購置計劃提供的9項電子學習資源中，有8項(89%)已提供5至8年(平均為7年)，餘下1項(11%)則已提供約2年(第3.9及3.10段)。

7. **需要鼓勵使用Go eLearning網上教師專業發展平台** Go eLearning是一站式的教師專業發展平台，匯集逾1 000條由教育專家和前線教師主講的影片。在2020-21至2023-24年度期間，教城就Go eLearning網上教師專業發展平台的相關主要表現指標訂立目標，即2020-21至2022-23年度為觀看時數(以分鐘計)，2023-24年度則為影片數量。審計署檢視了在2020-21至2023-24年度期間該等主要表現指標的達標情況，發現在該4年間有2年(50%)未能達標，在2021-22及2023-24年度的實際表現分別較目標低11%及31%。此外，審計署發現，觀看時數由2020-21年度的每年約130萬分鐘跌至2023-24年度的每年約70萬分鐘，跌幅為46% (第3.14及3.15段)。

企業管治及人力資源管理

8. **需要改善董事會及執行委員會的會議程序** 審計署審查了在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間舉行的教城董事會及執行委員會會議的相關記錄，留意到有可予改善之處：(a)教城的組織大綱及章程載列董事會處理事務的董事議事程序，包括會議法定人數要求。除組織大綱及章程所訂的要求外，並無其他有關會議程序的指引。就向成員發出議程、會議文件和會議記錄擬稿方面，並沒有訂明規定時限；及(b)按照教城的慣常做法，會議記錄擬稿會在相關會議舉行後的4至6個星期內供董事會及委員會成員傳閱。董事會的會議記錄擬稿未有及時向董事會成員發出。在25次董事會會議中，有14次(56%)的會議記錄擬稿在相關會議舉行後超過1個月才向董事會成員發出。在該14次董事會會議中，有7次(50%)的會議記錄擬稿在相關會議舉行後超過6個星期(即42天)才向董事會成員發出，發出時間介乎會議後49至99天(平均為68天)(第4.4段)。

摘要

9. **實際員工人數出現短缺** 審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間教城的核准員工人數和實際員工人數，留意到在上述期間每年的實際員工人數較核准員工人數少0.8至10.9人(平均少5.3人)，每年短缺比率介乎1.1%至14.2%(平均為6.8%)(第4.15段)。

10. **員工流失率偏高** 審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間教城的員工流失情況，留意到最近4年(即2020-21至2023-24年度)的員工流失率偏高，每年介乎25.9%至48.4%(平均為38.8%)。審計署進一步分析了在2019-20至2023-24年度期間115名離職的教城員工的服務年期，發現當中72名(63%)員工在教城任職少於2年(第4.18及4.19段)。

11. **需要改善招聘工作中對應徵者的評核** 審計署檢視了在2019-20至2024-25年度期間進行的30次招聘工作的記錄，留意到有可予改善之處：**(a)**就其中1次(3%)招聘工作，有5名應徵者申請一般職位，當中3名應徵者按經理級職位的遴選準則評核(即評核了“領導／督導技巧”範疇)，而其餘2名應徵者則按一般職位的遴選準則評核；**(b)**就其中7次(23%)招聘工作，並非所有在同一次招聘工作的應徵者均獲安排參加筆試。在該7次招聘工作中，有11%至67%的應徵者獲安排參加筆試。沒有文件證據顯示教城在該7次招聘工作中甄選應徵者參加筆試的準則；及**(c)**就其中1次(3%)招聘工作，總評分最高的應徵者沒有獲推薦聘用，總評分排名第四的應徵者反而獲推薦聘用。在面試評核摘要並沒有記錄總評分最高的應徵者不獲推薦聘用的理據(第4.26段)。

12. **需要確保按指引和董事會的決議釐定晉升加薪幅度** 教城在釐定晉升加薪幅度時，會考慮多項因素(包括較高職級的薪級表、該年平均加薪百分比，以及參考市場做法而釐定的晉升加薪幅度)和董事會通過的相關決議。審計署檢視了在2019-20至2024-25年度期間的30宗晉升個案的加薪幅度，留意到當中4宗(13%)晉升個案的加幅不符合薪酬檢討及績效獎金指引，或董事會通過的相關決議(第4.30及4.31段)。

13. **行政總監工作表現評核方面有可予改善之處** 審計署檢視了在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間進行的6次行政總監工作表現評核。審計署留意到：**(a)**行政總監的工作表現評核並不設完成時限。該6次工作表現評核在評核期完結後的15至254天完成，平均為112天；及**(b)**該6次工作表現評核全部均採用了不適當的工作表現評核表格，即採用了經理級以下職級的工作表現評核表

摘要

格，而非經理級及以上職級(適用於行政總監職級)的工作表現評核表格(第4.34段)。

其他事宜

14. **沒有文件證據證明部分服務承諾目標的達標情況** 教城就服務承諾訂立9項目標，有關的服務承諾目標和達標情況載於教城年報。審計署審查了在2019-20至2023-24年度期間有關計算9項服務承諾目標達標情況的文件證據，發現就其中2項(22%)有關客戶服務的目標(即回覆在工作天錄載於電話留言服務的查詢及處理書面(包括電郵)查詢)，沒有文件證據顯示教城有就每宗已回覆或處理的查詢記錄服務承諾目標的實際達標情況。另外，亦沒有文件證據顯示該2項目標實際達標情況的計算方法。儘管如此，教城年報匯報該2項服務承諾目標在上述期間的達標率為99%至100%(第5.2及5.5段)。

15. **年度工作表現目標未能達標** 根據政府與教城簽訂的協議，教城須按協議所列的工作表現指標(即主要表現指標)清單，訂立年度工作表現目標。該等年度工作表現目標須經董事會批准，並在三年計劃中訂明，其達標程度則在董事會會議上匯報。審計署審查了2019-20至2023-24年度期間在三年計劃中所訂年度工作表現目標的達標情況，留意到：(a)在上述期間每年有4至19項(平均為10項)年度工作表現目標未能達標。年度工作表現目標未能達標的比率每年介乎11%至50%(平均為26%)；及(b)在該5年間均有訂立年度工作表現目標的20項主要表現指標中，有9項(45%)未能達到年度工作表現目標多於1年。就該9項主要表現指標而言，當中2項在該5年間有3年(60%)未能達到年度工作表現目標，另外1項在該5年間有4年(80%)未能達到年度工作表現目標(第5.8至5.10段)。

16. **部分採購所收到的報價／標書數目不足** 審計署審查了在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間教城進行的1 666次採購的記錄，留意到當中324次(19%)所收到的報價／標書少於最低規定數目：(a)在價值超逾5,000元但不超逾5萬元的522次採購中，有173次(33%)只收到1份報價，即少於規定的2份；(b)在價值超逾5萬元但不超逾100萬元的211次採購中，有143次(68%)所收到的報價數目介乎1至4份(平均為2份)，即少於規定的5份；及(c)在價值超逾100萬元的13次採購中，有8次(62%)所收到的標書數目介乎1至4份(平均為3份)，即少於規定的5份(第5.20段)。

摘要

17. **需要確保在基於特殊原因而只邀請單一供應商報價時事先尋求批准** 根據教城的採購及支款政策，員工如基於特殊原因而只能邀請單一供應商就特定貨品或服務報價，應具合理理據，並事先就採購尋求更高一級財務限額的批核人員批准。在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間教城進行的1 666次採購中，有95次(6%)基於特殊原因而只邀請單一供應商報價。審計署留意到在該95次採購中，有7次(7%)並無文件證據顯示已事先就採購尋求更高一級財務限額的批核人員批准(第5.22及5.23段)。

18. **需要改善對供應商的評估工作** 根據教城的供應商名冊管理指引，教城設有評核制度，透過蒐集用家意見，定期評核個別已納入名冊並與教城進行交易的供應商的表現。審計署留意到：(a)自2012年5月推行供應商名冊管理指引以來，教城共進行6次供應商評估，每次相隔時間介乎12個月(即1年)至56個月(即4年8個月)。教城未有就進行供應商評估的頻率制訂任何指引；及(b)教城表示在2025年1月的供應商評估中，對在2020年2月至2024年12月期間與其進行交易的供應商作出評估。在2020年2月至2024年12月期間，教城與360個供應商進行交易。然而，在2025年1月的供應商評估中，未有對該360個供應商中的36個(10%)作出評估(第5.36至5.38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。審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

為教學和評估而設的電子資源

- (a) 採取措施，確保教學資源庫各項相關主要表現指標的目標得以達到，並繼續向學校推廣教學資源庫(第2.14(a)段)；
- (b) 把更改教學資源庫服務表現準則的理據記錄在案，並進一步檢討教學資源庫的目標和指標，以衡量教學資源庫的效益(第2.14(b)及(c)段)；
- (c) 查明教學資源庫部分資源的下載數量和頁面瀏覽量偏低的原因，並採取適當的跟進行動(第2.14(e)段)；

摘要

- (d) 採取措施，檢討e悅讀學校計劃各項相關主要表現指標的目標，並確保有關目標得以達到(第2.25(a)段)；
- (e) 查明學校對e悅讀學校計劃付費閱讀組合反應不熱衷及組合訂閱數目下跌的原因，並進一步鼓勵學校訂閱付費閱讀組合(第2.25(c)段)；
- (f) 查明STAR網上評估平台部分相關主要表現指標未能達標的原因，並採取進一步措施，確保對該平台各項相關主要表現指標的目標進行檢討和有關目標得以達到(第2.47(a)段)；
- (g) 加強推廣使用STAR網上評估平台，並檢討該平台在切合用戶需要方面的成效(第2.47(b)及(c)段)；
- (h) 查明STAR網上評估平台部分評估題目獲教師選用次數偏低的原因，並採取適當措施改善該平台評估題目獲教師選用的情況(第2.47(d)段)；
- (i) 定期檢視STAR網上評估平台評估題目獲教師選用的情況，並設計切合教師教學需要的評估題目(第2.47(e)段)；

為教師、學校、學生和家長提供的服務

- (j) 採取措施，確保在學與教博覽籌辦伙伴的年度工作表現評估中，就教城與籌辦伙伴簽訂的合作協議所列的所有主要表現指標，向執行委員會匯報工作表現評估結果(第3.20(a)段)；
- (k) 採取措施，確保學與教博覽籌辦伙伴在與參展商簽訂的租用協議中，加入有關維護國家安全的特定條款(第3.20(e)段)；
- (l) 為電子資源購置計劃搜羅更多最新的優質電子學習資源(第3.20(f)段)；
- (m) 查明Go eLearning網上教師專業發展平台各項相關主要表現指標未能達標的原因，並採取措施，確保該平台達到相關主要表現指標的目標，以及加強推廣使用該平台(第3.20(h)及(i)段)；

摘要

企業管治及人力資源管理

- (n) 改善有關董事會及執行委員會會議程序的指引，並按規定時限向董事會及執行委員會成員發出會議記錄擬稿(第4.10(a)及(b)段)；
- (o) 採取適當行動處理員工短缺問題，並加強措施，處理員工流失率偏高的問題(第4.23(a)及(b)段)；
- (p) 就招聘工作所聘請的職位按適當遴選準則評核應徵者(第4.28(a)段)；
- (q) 在同一次招聘工作中，當並非所有應徵者均獲安排參加筆試時，把招聘工作中甄選應徵者參加筆試的準則記錄在案(第4.28(b)段)；
- (r) 採取措施，確保總評分最高的應徵者獲推薦聘用，並在面試評核摘要記錄總評分最高的應徵者不獲推薦聘用的理據(第4.28(d)段)；
- (s) 採取進一步措施，確保按指引和董事會通過的相關決議釐定晉升加薪幅度，並在偏離指引或董事會通過的相關決議時尋求董事會批准(第4.38(a)段)；
- (t) 採取措施，確保提供適當的工作表現評核表格，用以進行行政總監的工作表現評核(第4.38(b)段)；

其他事宜

- (u) 採取進一步措施，確保有充分文件證據證明教城年報中匯報的服務承諾目標達標情況，並妥善保存相關文件證據(第5.17(c)段)；
- (v) 查明未能達到年度工作表現目標(尤其是已有數年未能達到的目標)的原因，並採取適當的跟進行動，確保年度工作表現目標得以達到(第5.17(d)段)；
- (w) 查明部分採購所收到的報價／標書數目不足的原因，並採取措施，確保採購收到足夠數目的報價／標書(第5.40(a)段)；
- (x) 採取進一步措施，確保在基於特殊原因而只能邀請單一供應商就特定貨品或服務報價時，須具合理理據，並事先就採購尋求更高一級

摘要

財務限額的批核人員批准，以及把有關批准妥為記錄在案(第5.40(b)段)；及

- (y) 透過以下方法，進一步完善現行的供應商評估機制：
 - (i) 就進行供應商評估的頻率制訂指引，並確保供應商評估按指定頻率進行(第5.40(h)(i)段)；及
 - (ii) 按供應商名冊管理指引，定期評核所有已納入名冊並與教城進行交易的供應商的表現(第5.40(h)(ii)段)。

20. 審計署亦建議教育局局長應諮詢教城董事會，為行政總監的工作表現評核設定完成時限，並確保行政總監的工作表現評核在指定時限內完成(第4.39段)。

政府和香港教育城有限公司的回應

21. 教育局局長和香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議。

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 國家在2025年年初公布《教育強國建設規劃綱要(2024-2035年)》，明確提出要強化教育對科技和人才的支撐作用，建設學習型社會，以教育數字化開闢發展新賽道。國家教育部亦於2025年5月發表《中國智慧教育白皮書》，提出了智慧教育的發展戰略、實踐方式及未來方向，包括加強人工智能在教育中的應用。中華人民共和國香港特別行政區(香港特區)行政長官在《2024年施政報告》中宣布成立“數字教育策略發展督導委員會”(註 1)，推動數字教育，並支援教師使用人工智能教學。《2025年施政報告》進一步宣布，政府在優質教育基金(註 2)預留20億元支援中小學數字教育，並將於2026年發表中小學數字教育藍圖。

1.3 為配合國家教育強國規劃方向和培育創新科技人才，教育局於中小學推展數字教育(包括人工智能)。香港教育城有限公司(教城)是教育局的緊密專業協作伙伴，持續支援中小學推展數字教育，同時發揮優勢，推動人工智能和運算思維在教育領域的應用，提升學生的數字素養與技能。教城亦擔任“超級聯繫人”角色，將各種資源、平台和持份者緊密聯繫，與不同持份者共同打造“人工智能教學生態圈”，推展教育數字化。

1.4 教城於2000年在優質教育基金資助下成立，並於2002年公司化，成為政府全資擁有的公司。教城是一間私人股份有限公司，其兩名股東分別為教育局常任秘書長和教育局副秘書長(5)。教城致力推動學界利用科技適切配合課程變

註 1： 數字教育策略發展督導委員會在2025年1月成立，旨在推動香港學校教育的數字轉型。於2025年9月30日，委員會由1名主席(即教育局副局長)、1名副主席，以及8名來自教育界和創新科技界的代表(包括教育局副秘書長(5)和香港教育城有限公司行政總監)組成。

註 2： 政府在1998年設立優質教育基金，以資助推廣優質學校教育的計劃。

革，其主要業務包括發展和改善一站式專業教育網站(註 3)、舉辦教育和文化活動、為學校提供資訊科技的支援和發展電子商務，使教育市場自主發展。教城一直致力發展跨地域的優質網上服務，藉此：

- (a) 支援學校和教師作教學資源及資訊的互動交流，建立專業教學社羣；
- (b) 提倡學生善用電子學習資源，迎接以學生為本的自主學習新趨勢；及
- (c) 協助家長培育子女成長學習，促進全人發展及終生學習。

教城提供的服務

1.5 **為教學和評估而設的電子資源** 教城設有各樣電子資源協助教師進行教學和評估，當中部分亦可供學生使用。教城提供的電子資源包括：

- (a) **教學資源庫** 教學資源庫是內容全面的資源庫，為教師精選和整合多種資源，以推動社羣資源分享。有關資源包括由教育局、富經驗教師、大學及非政府機構提供的教案、工作紙、多媒體資源、評估及試題和書籍；
- (b) **e悅讀學校計劃** e悅讀學校計劃是校本電子書訂閱服務，旨在推廣閱讀文化。該計劃由超過50個本地和非本地出版商供應藏書，向中小學生提供逾5 000本中英文電子書；
- (c) **網上試題學習平台** 網上試題學習平台是教城和一個法定機構(註 4)合作推出的網上評估平台，專為中學生提供歷屆香港中學文憑考試(文憑試)試題及相關練習題。所載資源按學科、課題、難度和年份分類，以便老師和學生製作個人化的評估；及
- (d) **STAR網上評估平台** STAR網上評估平台是一個網上學習、教學及評估平台，教師可按各學習階段的學習重點，選取、製作和編輯評

註 3： 教城的教育網站結合資訊、資源、互動社羣與網上服務於一身，推動學界透過資訊科技提升學與教效能。

註 4： 該法定機構負責在香港舉辦公開考試。

估課業，涵蓋基本能力及整體課程。該平台載有約73 000道專為小一至中三學生而設的評估題目，內容涵蓋中國語文科、英國語文科和數學科。

1.6 為教師和學校提供的服務 除了為教學和評估而設的電子資源外，教城也為教師和學校提供多項支援服務，包括：

- (a) **學與教博覽** 學與教博覽是為期3天的活動，提供一年一度的平台，讓教育界人士探討教育最新動向和創新教學、在展覽攤位搜羅最新教育資源，以及與同業聯繫交流。該博覽的活動包括演講、研討會、展覽和工作坊等(例子見照片一)。教城表示，學與教博覽是亞太區最大型的教育活動之一；

照片一

學與教博覽研討會的例子 (2024年)



資料來源：教城的記錄

- (b) **為學校提供的技術支援** 為支援學校推展數字教育，教城提供不同技術支援，包括透過資源平台(即電子資源購置計劃)為教師提供技術工具；及

- (c) **教師專業發展** 教城就教師的專業發展提供培訓，內容涵蓋人工智能、資訊素養及價值觀教育。教城亦設有一站式的教師專業發展平台(即Go eLearning網上教師專業發展平台)，方便記錄觀看時數，以申領持續專業發展時數。此外，教城在2023年4月推出“教城教師”應用程式，為教師提供個人化的專業發展體驗。

1.7 **為學生提供的服務** 教城為學生提供多項支援服務，包括“小校園”。“小校園”是專為小學生而設的綜合互動學習平台，內容涵蓋多個學科。用戶可於不同區域遊走，完成任務以獲得獎勵。“小校園”旨在提供互動網上遊戲和融入多元化的學習元素，從而提升學生的學習動機。

1.8 **為家長提供的服務** 教城為家長提供多方面的親子管教知識、技能和資源，讓他們成為孩子的學習教練。教城為家長提供的服務包括：

- (a) **網上資源** 教城網站載有一系列的網上資源，協助家長成為子女忠實的學習伙伴；
- (b) **家長講座** 教城舉辦一系列網上及／或面授形式的專題講座，以及網上課程；及
- (c) **“教城家長”應用程式** “教城家長”應用程式在2024年12月推出，為使用教城服務的家長提供簡便易用的體驗。

管治及組織架構

1.9 **董事會** 董事會負責監督教城的策略發展，並確保教城運作符合法定要求。於2025年9月30日，董事會由11名成員(包括主席)組成，包括由教育局副秘書長(5)擔任的當然成員，以及10名由教育界和商界領袖擔任的非官方成員。董事會成員由教城股東任命。

1.10 **執行委員會** 董事會下設有執行委員會，負責定期監察教城的營運和提供相關意見，以及監管教城的業務發展。於2025年9月30日，執行委員會由4名成員組成，包括由教育局副秘書長(5)擔任的主席、教城行政總監擔任的當然成員，以及2名董事會成員。

1.11 **組織架構** 行政總監(註 5)向執行委員會負責，並由 4 個部門(即科技部、服務部、業務及傳訊部和機構事務部)支援其工作。於 2025 年 9 月 30 日，教城的員工人數共有 90 人。教城於 2025 年 9 月 30 日的組織架構圖摘錄載於附錄 A。

1.12 **政府與教城簽訂的協議** 教城的企業管治和運用政府資助金的情況受政府與教城簽訂的協議規管。最新一份協議涵蓋 2023-24 至 2028-29 年度(註 6)。根據協議，教城須每年向教育局提交三年計劃及預算、年報和員工薪酬報告。教城須按協議所列的工作表現指標，在每份三年計劃中訂明經董事會批准的年度工作表現目標。

收入和開支

1.13 政府資助教城為學校、教師、學生和家長提供優質的教育資訊及資源。在 2023-24 年度，教城的總收入為 6,460 萬元，總開支則為 6,450 萬元。有關收入包括政府資助金 5,430 萬元(84%)、服務／項目收入 840 萬元(13%)、銀行利息收入 140 萬元(2%)，以及其他收入 50 萬元(1%)。有關開支包括員工開支 4,630 萬元(72%)、業務／項目開支 740 萬元(11%)、資訊科技開支 580 萬元(9%)，以及行政開支 500 萬元(8%)。

教育局資訊科技教育組

1.14 教育局資訊科技教育組隸屬創新科技教育分部，負責教城的管理工作。該組亦負責推行數字教育措施、提供措施支援中小學數字教育的可持續發展、增進學校領導人員和教師在數字教育最新實踐方面的知識和技能，以及為個別學校提供到校支援服務(註 7)。教育局資訊科技教育組的主管是總課程發展主任(資訊科技教育)，向首席助理秘書長(創新科技教育)匯報工作。於

註 5：教育局表示，現任教城行政總監在 2025 年首度獲委任。

註 6：除非另有註明，否則本審計報告書內提及的所有年度(例如 2023-24 年度)均指教城的財政年度，由 9 月 1 日開始至翌年 8 月 31 日結束。

註 7：教育局資訊科技教育組也負責學校體系的知識產權授權事宜，以及管理 2 個獲優質教育基金資助的計劃。

引言

2025年9月30日，資訊科技教育組的職位編制為34人，實際員額為31人(註8)。教育局於2025年9月30日的組織架構圖摘錄載於附錄B。

審查工作

1.15 2025年6月，審計署就教城展開審查。審查工作集中於下列範疇：

- (a) 為教學和評估而設的電子資源(第2部分)；
- (b) 為教師、學校、學生和家長提供的服務(第3部分)；
- (c) 企業管治及人力資源管理(第4部分)；及
- (d) 其他事宜(第5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。

政府和香港教育城有限公司的整體回應

1.16 教育局局長歡迎審計署就教城進行審查，並感謝該署提出多項有用的意見及建議。教育局會繼續與教城合力推展中小學數字教育，從而提升學與教效能，為香港教育高質量發展作出貢獻，助力國家建設成為教育強國。

1.17 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並對是次審查表示歡迎和衷心感謝審計署就教城進行的審查工作。教城會因應審計署的建議，檢討相關範疇和作出適當改善。

鳴謝

1.18 在審查工作期間，教育局和教城的人員充分合作，審計署謹此致謝。

註8：教育局表示未能就教城管理工作所涉的人力資源和開支提供分項數字。

第 2 部分：為教學和評估而設的電子資源

2.1 本部分探討教城為教學和評估而設的電子資源，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 教學資源庫(第2.2至2.15段)；
- (b) e悅讀學校計劃(第2.16至2.26段)；
- (c) 網上試題學習平台(第2.27至2.33段)；及
- (d) STAR網上評估平台(第2.34至2.48段)。

教學資源庫

2.2 教學資源庫在2007年推出，內容全面，為教師整合多種資源，包括教案、工作紙、多媒體資源、評估及試題和書籍。截至2025年6月30日，教學資源庫載有6 072項資源。

需要繼續向學校推廣教學資源庫

2.3 **主要表現指標** 根據政府與教城簽訂的協議，教城須按協議所列的工作表現指標，在每份三年計劃中訂明經董事會批准的年度工作表現目標。在2019-20至2023-24年度期間，教城就教學資源庫的下列主要表現指標訂立目標：

- (a) **2019-20至2021-22年度**：資源的下載數量；
- (b) **2022-23年度**：頁面瀏覽量；及
- (c) **2023-24年度**：教學資源庫資源數量。

2.4 **部分主要表現指標未能達標** 教城定期向董事會及執行委員會呈交業務概要，以匯報各項主要表現指標的實際表現。審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間教學資源庫各項相關主要表現指標的達標情況，發現在該5年間

為教學和評估而設的電子資源

有3年(60%)未能達標，在2019-20、2021-22及2022-23年度的實際表現分別較目標低0.3%、26.2%及10.8%(見表一)。

表一

教學資源庫相關主要表現指標的達標情況 (2019-20至2023-24年度)

主要表現指標	2019-20 年度	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
資源的下載數量					
目標	1 900 000	1 800 000	1 880 000	—	—
實際	1 894 267	1 848 119	1 388 242	(註 1)	
超出(+) 低於(-)目標	-5 733 (-0.3%)	+48 119 (+2.7%)	-491 758 (-26.2%)	—	—
頁面瀏覽量					
目標	—	—	—	674 000	—
實際	(註 2)			600 972	(註 2)
超出(+) 低於(-)目標	—	—	—	-73 028 (-10.8%)	—
教學資源庫資源數量(註 3)					
目標	—	—	—	—	5 900
實際	(註 4)				6 054
超出(+) 低於(-)目標	—	—	—	—	+154 (+2.6%)

說明： 未達表現目標

資料來源： 審計署對教城記錄的分析

註 1： 2022-23 及 2023-24 年度資源的下載數量分別為 385 786 及 412 939 次。教城表示，教學資源庫在 2021 年更新，因此 2022-23 年度及之後資源的下載數量不能與 2021-22 年度或之前的數字直接比較。

註 2： 教城表示只能提供 2021-22 年度起(即教學資源庫在 2021 年更新後)的頁面瀏覽量。2021-22 及 2023-24 年度的頁面瀏覽量分別為 606 620 及 666 416 次。

註 3： 這是指截至有關年度結束時的教學資源庫資源數量。

註 4： 教城表示未能提供在 2019-20 至 2022-23 年度期間的教學資源庫資源數量，原因是沒有備存有關記錄。

2.5 教城在 2025 年 10 月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 在2019冠狀病毒病疫情期間，教學資源庫的使用量有所上升。面授課堂在2020-21年度暫停，學校因而有強烈誘因從教學資源庫下載電子資源，以支援網上教學。在暫停面授課堂的1年間，大多數需要運用電子資源的學校理應已下載大部分日常所需的材料。這有助解釋為何與2020-21年度相比，2021-22年度教學資源庫資源的下載數量錄得較大跌幅；
- (b) 資源一經下載，便可與校內教師共享，而且可用多年，因此教師未必需要個別進入教學資源庫使用資源；及
- (c) 教學資源庫旨在為學校提供一個優質資源平台的選擇。學校可按校本需要，挑選不同來源的合適資源平台，包括市場上的平台。

2.6 審計署認為，教城需要採取措施，確保教學資源庫各項相關主要表現指標的目標得以達到，並繼續向學校推廣教學資源庫。

需要進一步檢討目標和指標以衡量教學資源庫的效益

2.7 就教學資源庫而言，教城在2021-22年度或之前就“資源的下載數量”訂立目標，而在2022-23年度則就“頁面瀏覽量”訂立目標(註 9)，這些目標和指標均以成效為本。然而，教城在2023-24年度就“教學資源庫資源數量”訂立目標，這目標衡量服務量而非成效(即教學資源庫的效益和使用情況)。沒有文件證據顯示在2023-24年度更改教學資源庫服務表現準則的理據。就此，根據政府指引，管制人員在制訂服務表現準則時，應將重點放在目標上，而這些目標宜以預期成效來衡量。

2.8 教城在 2025 年 10 月回應審計署的查詢時表示：

- (a) “教學資源庫資源數量”計算由教城製作、蒐集和開發的資源數量；
及

註 9： 教城表示，在2022-23年度，由“資源的下載數量”改為“頁面瀏覽量”，是為了減少重複點算載有多個檔案的資源。

為教學和評估而設的電子資源

- (b) 資源一經下載，便可與校內教師共享，而且可用多年。資源的下載數量可作為參考，以了解哪些資源較受歡迎。

2.9 審計署認為，教城需要：

- (a) 把更改教學資源庫服務表現準則的理據記錄在案；及
- (b) 進一步檢討教學資源庫的目標和指標，以衡量教學資源庫的效益，例如包括訂立成效目標和指標，以衡量教學資源庫的使用情況。

需要確保年報中匯報的教學資源庫成果準確清晰

2.10 教城在2019-20至2023-24年度期間的年報中披露“資源的下載數量”，以匯報教學資源庫的成果。根據年報中匯報的數字，教學資源庫資源的下載數量由2019-20年度約190萬次大幅下跌68%至2022-23年度約60萬次，並在2023-24年度進一步下跌33%至約40萬次(見表二)。

表二

年報中匯報教學資源庫資源的下載數量
(2019-20至2023-24年度)

年度	資源的下載數量
2019-20	1 894 267
2020-21	1 848 119
2021-22	1 388 242
2022-23	600 972
2023-24	412 939

資料來源：教城年報

2.11 審計署檢視了教城就年報中匯報教學資源庫資源的下載數量的證明記錄，發現：

- (a) 就2022-23年度匯報的數字是頁面瀏覽量，而非教學資源庫資源的下載數量；及
- (b) 教城表示，教學資源庫在2021年更新後，資源的下載數量的計算基礎由2022-23年度起有所更改，因此年報就2023-24年度匯報的數字不能與2021-22年度或之前匯報的數字直接比較(見第2.4段表一註1)。然而，年報內並沒有註釋，說明2023-24年度資源的下載數量的計算基礎有所更改，以免讀者誤解。

2.12 審計署認為，教城需要採取措施，確保教城年報中匯報的教學資源庫成果準確清晰(例如提供註釋說明主要表現指標的計算基礎有所更改)。

教學資源庫部分資源的下載數量和頁面瀏覽量偏低

2.13 截至2025年6月30日，教學資源庫載有6 072項資源，當中5 838項(96%)在2021年9月1日或之前已供使用。審計署分析了該5 838項資源在2021年9月至2025年6月期間的下載數量和頁面瀏覽量，發現：

- (a) **下載數量** 在該段期間，每項資源的下載數量介乎0至38 106次(平均為257次)。有3 115項(53%)資源的下載數量為20次或以下，當中272項更從未被下載；及
- (b) **頁面瀏覽量** 在該段期間，每項資源的頁面瀏覽量介乎0至39 810次(平均為390次)。有738項(13%)資源的瀏覽量為20次或以下，當中19項更從未被瀏覽。

審計署的建議

2.14 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 採取措施，確保教學資源庫各項相關主要表現指標的目標得以達到，並繼續向學校推廣教學資源庫；

為教學和評估而設的電子資源

- (b) 把更改教學資源庫服務表現準則的理據記錄在案；
- (c) 進一步檢討教學資源庫的目標和指標，以衡量教學資源庫的效益，例如包括訂立成效目標和指標，以衡量教學資源庫的使用情況；
- (d) 採取措施，確保教城年報中匯報的教學資源庫成果準確清晰(例如提供註釋說明主要表現指標的計算基礎有所更改)；及
- (e) 查明教學資源庫部分資源的下載數量和頁面瀏覽量偏低的原因，並採取適當的跟進行動。

香港教育城有限公司的回應

2.15 香港教育城有限公司行政總監同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城會改善記錄服務表現準則修訂理據的程序；及
- (b) 教城正籌備諮詢會，以更全面了解客戶需要及當前趨勢。諮詢會將蒐集意見，協助教城探討如何整合和加強教學資源庫的資源。

e悅讀學校計劃

2.16 e悅讀學校計劃在2015年推出，旨在向學校提供多元化的優質電子書，以配合電子學習的發展。截至2025年6月30日，e悅讀學校計劃設有11個免費閱讀組合和3個付費閱讀組合可供學校訂閱。在2024-25年度，付費閱讀組合電子書的訂閱費介乎1,460元至123,660元，視乎學生人數、訂閱的電子書數量及訂閱期(6個月至2年)而定。

部分主要表現指標未能達標

2.17 教城就e悅讀學校計劃的下列相關主要表現指標訂立目標：

- (a) 參與e悅讀學校計劃的學校數目；
- (b) 教師用戶數目(由2023-24年度起)；及

(c) 學生用戶數目(由2023-24年度起)。

2.18 審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間e悅讀學校計劃各項相關主要表現指標的達標情況，發現部分主要表現指標未能達標：

- (a) **教師用戶數目** 在2023-24年度，教師用戶的實際數目為2 726個，較目標所訂的3 000個少274個(9%)；及
- (b) **學生用戶數目** 在2023-24年度，學生用戶的實際數目為97 254個，較目標所訂的110 250個少12 996個(12%)。

2.19 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，學生用戶數目未能達標的原因之一，是2019-20至2023-24年度的學生人數呈下跌趨勢。教城會採取措施，檢討和調整各項主要表現指標。

2.20 審計署認為，教城需要採取措施，檢討e悅讀學校計劃各項相關主要表現指標的目標，並確保有關目標得以達到。

需要進一步鼓勵學校參與e悅讀學校計劃

2.21 審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間參與e悅讀學校計劃的學校比例，發現儘管其間每年參與該計劃的學校數目均達到所訂的目標，參與學校的比例由2019-20年度的78%(835所學校(註 10))增至2020-21年度的84%(901所學校)，其後在2021-22至2023-24年度期間卻維持在71%與74%之間(774至808所學校)。

2.22 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，2020-21年度參與e悅讀學校計劃的學校比例有所增加，原因是學校在2019冠狀病毒病疫情下延遲復課，教育局遂推出“從閱讀中學習”計劃，在該計劃下，教育局與教城合作，讓學校在2020-21年度免費取閱100本e悅讀學校計劃的電子書。

註 10：學校數目包含中小學(包括特殊學校)，但不包括國際學校。

2.23 審計署認為，教城需要採取措施，進一步鼓勵學校參與e悅讀學校計劃。

需要進一步鼓勵學校訂閱付費閱讀組合

2.24 截至2025年6月30日，付費閱讀組合共有3個，其電子書藏書量分別為3 799、656及310本。審計署檢視了在2023-24年度訂閱3個付費閱讀組合的學校數目，發現：

- (a) *學校反應不熱衷* 當中2個閱讀組合的訂閱學校數目偏低，即分別為20及35所；及
- (b) *訂閱數目下跌* 至於餘下的閱讀組合，訂閱數目由2021-22年度的414下跌28%至2023-24年度的299。

審計署的建議

2.25 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 採取措施，檢討e悅讀學校計劃各項相關主要表現指標的目標，並確保有關目標得以達到；
- (b) 採取措施，進一步鼓勵學校參與e悅讀學校計劃；及
- (c) 查明學校對e悅讀學校計劃付費閱讀組合反應不熱衷及組合訂閱數目下跌的原因，並進一步鼓勵學校訂閱付費閱讀組合。

香港教育城有限公司的回應

2.26 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城會對e悅讀學校計劃各項相關目標進行全面檢討，並確認訂閱數目下跌的因素之一，是2019-20至2023-24年度本港的學生和教師人數有所下跌；及

- (b) 教城正籌備諮詢會，以更全面了解客戶需要及當前趨勢。教城在進行全面檢討和綜合諮詢會所得的意見後，會進一步提升e悅讀學校計劃。

網上試題學習平台

2.27 2009年，教城聯同負責在香港舉辦公開考試的法定機構推出網上試題學習平台，以提供促進學習的評估平台。教城表示，網上試題學習平台旨在助教師掌握每名學生的學習進度，以調節及制定有效的教學策略，並支援學生準備文憑試，助他們透過評估和即時回饋鞏固所學知識。

2.28 網上試題學習平台可供學校和個人訂購，一經成功訂購，全校師生即可享用該平台的服務。在2024-25年度，學校的訂購費介乎3,750元至103,860元，視乎學生人數及訂購期而定。至於個人，訂購費為每個科目62元。在2019-20至2024-25年度(截至2025年6月)期間，訂購網上試題學習平台的學校數目介乎192至275所。教城就網上試題學習平台的相關主要表現指標(即訂購學校數目、教師用戶數目和學生用戶數目)訂立目標。在2019-20年度，訂購學校數目(即196所)較目標所訂的206所少10所(5%)，而在2020-21至2023-24年度期間，各項主要表現指標全部達標。

需要鼓勵學校訂購文憑試診斷回饋系統

2.29 在2023-24年度，網上試題學習平台經過優化，與有關法定機構(見第2.27段)所開發的文憑試診斷回饋系統加以整合。該系統提供文憑試試題的專家回饋、估算預期級別，以及錯答題目的重點考核知識或提示。凡訂購網上試題學習平台的學校，均可加購該系統的服務。學校需要透過教城訂購文憑試診斷回饋系統。截至2025年6月30日，訂購文憑試診斷回饋系統的學校有91所，佔已訂購網上試題學習平台學校數目的33%。

2.30 審計署認為，教城需要查明部分已訂購網上試題學習平台的學校沒有訂購文憑試診斷回饋系統的原因，並採取措施，聯同文憑試診斷回饋系統的開發機構，鼓勵學校訂購該系統。

可提升網上試題學習平台的服務功能

2.31 審計署檢視了網上試題學習平台的服務功能，發現其功能可予提升：

- (a) **可納入更多科目** 截至2025年6月30日，網上試題學習平台涵蓋10個文憑試科目，僅包括4個核心科目中1個(25%)(即數學科必修部分)，以及19個選修科目中的9個(47%)。中國語文、英國語文和公民與社會發展等核心科目，以及中國歷史和歷史等部分選修科目未有涵蓋在內；
- (b) **可納入其他試題類型** 網上試題學習平台的試題庫載有逾7 000條歷屆文憑試試題和約2 500條由出版社、學會和學校教師提供的練習題。審計署留意到，網上試題學習平台提供的試題全部為多項選擇題，惟該平台所涵蓋科目的試卷也包括其他試題類型(例如简答题和文章式試題)；及
- (c) **可探討採用自動批改技術的可行性** 在2023-24年度，教城就網上試題學習平台採用自動批改技術進行先導研究。研究結果顯示，長答题的自動評估結果並不一致。因此，教城當時沒有建議就長答题採用自動批改技術，但在結論中表示會繼續探討改善措施和替代方案，然後才考慮在網上試題學習平台更廣泛採用自動批改技術。隨着科技進步，加上或可採用人工智能，審計署認為教城需要探討網上試題學習平台採用自動批改技術的可行性。

審計署的建議

2.32 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 查明部分已訂購網上試題學習平台的學校沒有訂購文憑試診斷回饋系統的原因，並採取措施，聯同文憑試診斷回饋系統的開發機構，鼓勵學校訂購該系統；及
- (b) 採取措施，提升網上試題學習平台的服務功能，包括：
 - (i) 考慮把更多科目和試題類型納入網上試題學習平台；及
 - (ii) 探討網上試題學習平台採用自動批改技術的可行性。

香港教育城有限公司的回應

2.33 香港教育城有限公司行政總監同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城會與有關的法定機構緊密合作，加強與學校接觸聯繫，以進一步推廣使用文憑試診斷回饋系統；及
- (b) 教城正積極探索機會，提升網上試題學習平台的服務功能。

STAR網上評估平台

2.34 STAR網上評估平台是教城聯同教育局開發的網上學習、教學及評估平台，教師可按各學習階段的學習重點，選取、製作和編輯評估課業，涵蓋基本能力及整體課程。該平台的評估題目由教育局及負責在香港舉辦公開考試的法定機構設計。教育局負責監督該平台的運作、蒐集用戶意見，以及指導該平台的持續發展。該平台載有約73 000道專為小一至中三學生而設的評估題目，內容涵蓋中國語文科、英國語文科和數學科。

部分主要表現指標未能達標

2.35 在2019-20至2023-24年度期間，教城就STAR網上評估平台的3項相關主要表現指標(即學校用戶數目、教師用戶數目和學生用戶數目)訂立目標。審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間STAR網上評估平台3項相關主要表現指標的達標情況，發現：

- (a) **學校用戶數目** 有關指標在該5年間有2年(40%)未能達標，在2021-22年度較目標少11個(或3%)，以及在2022-23年度少58個(或15%)；
- (b) **教師用戶數目** 有關指標在該5年間有3年(60%)未能達標，較目標少之數目介乎2023-24年度的105個(或3%)至2022-23年度的805個(或16%)；及
- (c) **學生用戶數目** 有關指標在該5年間有2年(40%)未能達標，在2022-23年度較目標少16 001個(或14%)，以及在2023-24年度少1 116個(或1%)。

為教學和評估而設的電子資源

2.36 審計署認為，教城需要查明STAR網上評估平台部分相關主要表現指標未能達標的原因，並採取進一步措施，確保對該平台各項相關主要表現指標的目標進行檢討和有關目標得以達到。

需要加強推廣使用STAR網上評估平台

2.37 *STAR網上評估平台的用戶數目下跌* 審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間STAR網上評估平台的用戶數目，發現學校用戶、教師用戶和學生用戶的數目分別下跌18%(由2019-20年度的395個下跌至2023-24年度的322個)、22%(由2019-20年度的4 766個下跌至2023-24年度的3 695個)和19%(由2019-20年度的115 469個下跌至2023-24年度的93 884個)。

2.38 *曾使用STAR網上評估平台的學校百分比偏低* 審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間曾使用STAR網上評估平台的學校百分比，發現：

- (a) 少於半數學校(註 11)曾使用該平台作為支援學與教的評估工具；及
- (b) 曾使用該平台的學校百分比由2020-21年度的41%下跌至2023-24年度的30%。

2.39 *需要考慮有關STAR網上評估平台使用情況的調查結果* 根據2023年7月向董事會呈交的教城2023-24至2025-26年度三年計劃，STAR網上評估平台是促進數碼評估普及化的策略平台，需要進一步加強在學校使用。審計署留意到，教城在2024年進行有關STAR網上評估平台使用情況的網上調查，共收到206份回應。調查結果顯示，當中86名(42%)回應者沒有使用STAR網上評估平台。在該等回應者中，有62名(72%)表示沒有使用平台的原因是不知道有該平台，又或不熟悉該平台的操作方法。

2.40 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 關於STAR網上評估平台的用戶數目下跌(見第2.37段)，該平台的使用量在2019冠狀病毒病疫情期間因學生在家學習而顯著上升，這一點屬預期之內。隨着面授課堂全面恢復，教學和評估復常並返回課

註 11：學校數目包含中小學(包括特殊學校)，但不包括國際學校。

室進行，平台使用量相應下跌實為預期之內。當面授課堂在2019冠狀病毒病疫情後恢復，使用量便隨之下跌；及

- (b) 關於曾使用STAR網上評估平台的學校百分比偏低(見第2.38段)，教城鼓勵學校按不同年級、班別或學生的進度使用該平台。

2.41 考慮到STAR網上評估平台的用戶數目下跌(見第2.37段)、曾使用該平台的學校百分比偏低(見第2.38段)，以及有關該平台使用情況的調查結果(見第2.39段)，審計署認為，教城需要加強推廣使用STAR網上評估平台。此外，因應STAR網上評估平台的使用量在面授課堂全面恢復後有所下跌(見第2.40(a)段)，審計署認為，教城需要檢討STAR網上評估平台在切合用戶需要方面的成效。

需要改善部分評估題目獲教師選用的情況

2.42 截至2025年6月30日，STAR網上評估平台載有72 209道評估題目，當中47 531道(66%)在2019年9月或之前已供選用。審計署分析了在2019年9月至2025年6月期間教師選用該47 531道評估題目(即教師經STAR網上評估平台採納題目以對學生進行評估)的統計數字，發現：

- (a) 該47 531道評估題目每道獲教師選用的次數介乎0至647次(平均為38次)；及
- (b) 有25 404道(53%)評估題目每道獲選用的次數為20次或以下，當中2 793道更從未獲選用。

2.43 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) STAR網上評估平台載有一系列附設不同特色和難度不一的評估題目，供教師按教學需要選用。該平台不少評估題目獲選用的次數甚高，該等題目較另一些題目受歡迎，實屬合理；
- (b) 該平台僅為學校可自願選用的其中一項評估工具，而在學校的使用率方面，教城並非力求所有學校全面使用；及
- (c) 教城可與教育局合作，進一步推廣該平台。

2.44 審計署認為，教城需要：

- (a) 查明STAR網上評估平台部分評估題目獲教師選用次數偏低的原因，並採取適當措施改善該平台評估題目獲教師選用的情況；及
- (b) 定期檢視STAR網上評估平台評估題目獲教師選用的情況，並設計切合教師教學需要的評估題目。

需要繼續檢視STAR網上評估平台採用人工智能的可行性檢討結果

2.45 在教育局和教城的定期會議上，雙方曾討論STAR網上評估平台採用人工智能的事宜：

- (a) *採用人工智能自動為評估題目加上標籤* 在2024年5月的會議上，教育局和教城同意採用人工智能自動為評估題目加上標籤，可更有效支援教師擬備評估試卷。截至2025年6月30日，人工智能自動標籤功能已開發作用戶驗收測試，但截至2025年6月，教城尚未制訂在STAR網上評估平台採用人工智能自動為評估題目加上標籤的推行方案；及
- (b) *採用人工智能協助教師批改開放式題目* 在2024年7月的會議上，教育局要求教城探討在STAR網上評估平台採用人工智能協助教師批改開放式題目。審計署檢視了採用人工智能的工作進度，留意到截至2025年6月30日，有兩家公司向教育局和教城示範了人工智能批改的結果。教城表示會蒐集意見，在概念驗證的範圍內加以考慮。概念驗證正在進行中，暫定在2025年第四季完成。然而，審計署發現截至2025年6月，教城尚未制訂在STAR網上評估平台開發和採用人工智能協助教師批改開放式題目的推行方案。

2.46 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 教城正積極探討把人工智能相關技術融入STAR網上評估平台，現正與兩家公司進行概念驗證測試；及
- (b) 教城會視乎可行性檢討結果，考慮制訂推行方案。

審計署的建議

2.47 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 查明STAR網上評估平台部分相關主要表現指標未能達標的原因，並採取進一步措施，確保對該平台各項相關主要表現指標的目標進行檢討和有關目標得以達到；
- (b) 加強推廣使用STAR網上評估平台；
- (c) 檢討STAR網上評估平台在切合用戶需要方面的成效；
- (d) 查明STAR網上評估平台部分評估題目獲教師選用次數偏低的原因，並採取適當措施改善該平台評估題目獲教師選用的情況；
- (e) 定期檢視STAR網上評估平台評估題目獲教師選用的情況，並設計切合教師教學需要的評估題目；及
- (f) 繼續檢視STAR網上評估平台採用人工智能(包括自動為評估題目加上標籤和批改開放式題目)的可行性檢討結果，並視乎可行性檢討結果考慮制訂適當的推行方案。

香港教育城有限公司的回應

2.48 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城會採取進一步措施加強推廣STAR網上評估平台，以提高使用量；及
- (b) 教城正檢討STAR網上評估平台採用人工智能技術的事宜和改善批改開放式題目的功能，以進一步提升該平台的功能。

第 3 部分：為教師、學校、學生和家長提供的服務

3.1 本部分探討教城為教師、學校、學生和家長提供的服務，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 為教師和學校提供的服務(第3.2至3.21段)；
- (b) 為學生提供的服務(第3.22至3.26段)；及
- (c) 為家長提供的服務(第3.27至3.35段)。

為教師和學校提供的服務

籌辦學與教博覽方面有可予改善之處

3.2 教城自2012年起委託伙伴單位籌辦學與教博覽(見第1.6(a)段)。教城與籌辦伙伴簽訂合作協議，當中訂明條款和條件，以及根據主要表現指標評估工作表現。在2021至2024年期間，協議訂立24項主要表現指標，涵蓋定量及定質的準則。教城每年會向執行委員會匯報籌辦伙伴的年度工作表現評估。

3.3 *未有向執行委員會匯報部分主要表現指標的工作表現評估結果* 審計署檢視了在2021至2024年期間舉辦學與教博覽的籌辦伙伴的年度工作表現評估，發現在全部4年間，就合作協議所列的24項主要表現指標中，有22項的工作表現評估結果並未在呈交予執行委員會的年度工作表現評估中匯報。教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，由於工作表現評估中有部分項目屬運作性質，需要在不同階段評估，所以評估按照清單並以滾動方式進行。

3.4 *未有完全遵從合作協議的規定擬備年度計劃* 教城在2024年與籌辦伙伴就2025至2029年期間舉辦的學與教博覽簽訂新一份合作協議。根據協議，籌辦伙伴須提交年度計劃，列明該博覽的預測數據，包括參展商所屬地區、開支預算和預計損益表。籌辦伙伴須按協議所訂數字對參展商所屬地區作出預測。審計署檢視了籌辦伙伴就學與教博覽2025提交的年度計劃，發現該年度計劃未有完全遵從合作協議的規定擬備：

- (a) **參展商所屬地區** 籌辦伙伴提交的年度計劃未有對參展商所屬地區作出預測，有違合作協議的規定；及
- (b) **開支預算和預計損益表** 籌辦伙伴提交的年度計劃未有包括開支預算和預計損益表，有違合作協議的規定。

3.5 參展商所屬地區未能達標 合作協議訂明籌辦伙伴就參展商所屬地區須達到的目標。審計署檢視了在2021至2025年期間舉辦的學與教博覽的記錄，發現在全部5年均未能達到參展商所屬地區的目標：

- (a) **2021至2024年** 就2021至2024年期間舉辦的學與教博覽而言，合作協議訂明須有約20%的參展商來自海外。審計署發現有關目標在全部4年均未能達到，海外參展商所佔百分比介乎2021年的7%至2022及2024年的9%，平均為8%；及
- (b) **2025年** 就2025年舉辦的學與教博覽而言，合作協議訂明中國內地參展商所佔百分比為9%，但實際百分比只有2%。

3.6 與籌辦伙伴簽訂的合作協議有不一致之處 審計署審查了教城與籌辦伙伴在2024年簽訂的合作協議，發現協議所訂的其中一個目標有不一致之處。協議其中一個附表就“標準攤位”數目訂立目標，而另一個附表則就“參展商”數目訂立目標。教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，有關目標應以“標準攤位”為基礎，而非“參展商”。協議其中一個附表載述“參展商”字眼，屬排印錯誤。審計署認為，教城需要採取措施，確保與學與教博覽籌辦伙伴簽訂的合作協議所訂的所有條款準確一致。

3.7 需要確保籌辦伙伴在與參展商簽訂的租用協議中加入有關維護國家安全的特定條款 《中華人民共和國香港特別行政區維護國家安全法》（《香港國安法》）在2020年6月30日實施，當中訂明香港特區負有維護國家安全的憲制責任。

《維護國家安全條例》在2024年3月23日生效，其弁言列明，在香港特區的任何機構、組織和個人，都應當遵守香港特區維護國家安全所適用的法律，不得從事危害國家安全的行為和活動，並應當在有關機關依法開展維護國家安全工作時，應其要求依法提供協助。該條例第8(3)條訂明，凡香港特區的法律授予某人任何職能，該職能須理解為包括維護國家安全的責任；及據此，任何人在作出

為教師、學校、學生和家長提供的服務

執行該職能上的任何決定時，須將國家安全視為最重要的因素，並據此給予適當的考慮。

3.8 根據合作協議，學與教博覽籌辦伙伴須：

- (a) 在與參展商簽訂的租用協議中加入條款，規定參展商不得在學與教博覽的場館內從事任何非法活動(包括違反《香港國安法》等任何香港法律或規例)；及
- (b) 在與參展商簽訂的租用協議中加入終止條款，訂明一旦參展商曾經或正在從事相當可能構成或導致發生危害國家安全罪行或不利於國家安全的行為或活動；或參展商繼續參與或履行協議不利於國家安全，則籌辦伙伴有權終止協議。

然而，審計署發現學與教博覽籌辦伙伴未有在與參展商簽訂的租用協議中，加入任何維護國家安全所需的條款。審計署認為，教城需要採取措施，確保學與教博覽籌辦伙伴在與參展商簽訂的租用協議中，加入有關維護國家安全的特定條款。

需要為電子資源購置計劃搜羅更多最新的優質電子學習資源

3.9 為支援學校推展數字教育，教城提供技術解決方案，例如電子資源購置計劃，由教城採購或協助採購優質電子學習資源供學校使用。電子資源購置計劃在2015-16年度推出。

3.10 截至2025年6月30日，電子資源購置計劃提供9項電子學習資源。審計署審查了電子資源購置計劃的9項電子學習資源，發現當中8項(89%)已提供5至8年(平均為7年)，餘下1項(11%)則已提供約2年。審計署認為，教城需要為電子資源購置計劃搜羅更多最新的優質電子學習資源。

需要進一步鼓勵教師參與專業發展活動

3.11 教城舉辦專業發展活動，以支持教師的專業發展。在2020-21至2023-24年度期間，教城為教師舉辦409項活動：

- (a) **活動舉辦數目** 活動舉辦數目介乎2022-23年度的74項至2020-21年度的134項；
- (b) **參與人數** 參與人數介乎2023-24年度的3 605人至2020-21年度的5 611人；及
- (c) **每項活動的平均參與人數** 每項活動的平均參與人數介乎2023-24年度的33人至2022-23年度的58人。

3.12 **主要表現指標在部分年度未能達標** 在2020-21至2023-24年度期間，教城就教師活動的2項相關主要表現指標(即活動舉辦數目和參與人數)訂立目標。審計署檢視了在2020-21至2023-24年度期間該2項主要表現指標的達標情況，發現在部分年度未能達標(見表三)：

- (a) **活動舉辦數目** 有關指標在該4年間有2年(50%)未能達標，在2021-22年度較目標少9項(或9%)，以及在2022-23年度少6項(或8%)；及
- (b) **參與人數** 有關指標在該4年間有1年(25%)未能達標，在2022-23年度較目標少227人(或5%)。

表三

教師活動相關主要表現指標的達標情況
(2020-21至2023-24年度)

主要表現指標	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
活動舉辦數目				
目標	80	100	80	80
實際	134	91	74	110
超出(+)/ 低於(-)目標	+54 (+68%)	-9 (-9%)	-6 (-8%)	+30 (+38%)
參與人數				
目標	4 500	4 500	4 500	3 500
實際	5 611	5 176	4 273	3 605
超出(+)/ 低於(-)目標	+1 111 (+25%)	+676 (+15%)	-227 (-5%)	+105 (+3%)

說明：  未達表現目標

資料來源：審計署對教城記錄的分析

3.13 審計署認為，教城需要查明教師活動各項相關主要表現指標未能達標的原因，並採取措施，確保教師活動達到相關主要表現指標的目標。

需要鼓勵使用Go eLearning網上教師專業發展平台

3.14 Go eLearning是一站式的教師專業發展平台，匯集逾1 000條由教育專家和前線教師主講的影片，讓教師可隨時隨地學習和完成專業培訓，並記錄觀看時數，以便申領持續專業發展時數。

3.15 Go eLearning網上教師專業發展平台的相關主要表現指標在部分年度未能達標 在2020-21至2023-24年度期間，教城就Go eLearning網上教師專業發展平台的相關主要表現指標訂立目標，即2020-21至2022-23年度為觀看時數(以分鐘

計)，2023-24年度則為影片數量。審計署檢視了在2020-21至2023-24年度期間該等主要表現指標的達標情況，發現在該4年間有2年(50%)未能達標，在2021-22及2023-24年度的實際表現分別較目標低11%及31%(見表四)。此外，審計署發現，觀看時數由2020-21年度的每年約130萬分鐘跌至2023-24年度的每年約70萬分鐘，跌幅為46%。

表四

Go eLearning網上教師專業發展平台相關主要表現指標的達標情況
(2020-21至2023-24年度)

主要表現指標	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
觀看時數(以分鐘計)				
目標	500 000	1 020 000	600 000	—
實際	1 256 304	912 489	911 045	(註 1)
超出(+)/ 低於(-)目標	+756 304 (+151%)	-107 511 (-11%)	+311 045 (+52%)	—
影片數量(註 2)				
目標	—	—	—	3 000
實際	(註 3)			2 072
超出(+)/ 低於(-)目標	—	—	—	-928 (-31%)

說明： 未達表現目標

資料來源： 審計署對教城記錄的分析

註 1： 2023-24 年度的觀看時數(以分鐘計)為 699 329 分鐘。教城表示，2023-24 年度的觀看時數大幅減少，原因是面授課堂受 2019 冠狀病毒病疫情影響而暫停，其間有關服務的使用量已達頂峯。

註 2： 這指截至有關年度結束時的影片數量。

註 3： 教城表示未能提供 2020-21 至 2022-23 年度 Go eLearning 網上教師專業發展平台的影片數量，原因是沒有備存有關記錄。

為教師、學校、學生和家長提供的服務

3.16 教城在 2025 年 10 月回應審計署的查詢時表示，面授課堂受 2019 冠狀病毒病疫情影響在 2020 年首度暫停，學校採用網上學習模式，讓學生在家繼續學習。不少教師使用 Go eLearning 網上教師專業發展平台獲取網上教學所需的知識和技能，因此該平台的使用量在 2020-21 年度顯著上升。當面授課堂在疫情後恢復，使用量便隨之下跌。此外，中小學教師人數在 2020-21 至 2023-24 年度期間亦按年下跌。

3.17 *需要考慮訂立成效目標以衡量 Go eLearning 網上教師專業發展平台的效益*
教城在 2020-21 至 2022-23 年度就 Go eLearning 網上教師專業發展平台的“觀看時數(以分鐘計)”訂立目標，而這些目標以成效為本。然而，教城在 2023-24 年度就“影片數量”訂立目標，即以服務量為衡量準則。沒有文件證據顯示在 2023-24 年度更改 Go eLearning 網上教師專業發展平台服務表現準則的理據。審計署認為，教城需要考慮訂立成效目標和指標，以衡量 Go eLearning 網上教師專業發展平台的效益。

3.18 審計署認為，教城需要：

- (a) 查明 Go eLearning 網上教師專業發展平台各項相關主要表現指標未能達標的原因，並採取措施，確保該平台達到相關主要表現指標的目標；
- (b) 加強推廣使用 Go eLearning 網上教師專業發展平台；及
- (c) 把更改 Go eLearning 網上教師專業發展平台服務表現準則的理據記錄在案，並考慮訂立成效目標和指標，以衡量該平台的效益。

未有就“教城教師”應用程式的相關主要表現指標訂立目標

3.19 “教城教師”應用程式在 2023 年 4 月推出，為教師提供個人化的專業發展體驗。審計署留意到，教城自 2024 年 12 月推出“教城家長”應用程式以來便就該應用程式的主要表現指標(即下載次數)訂立目標。然而，審計署發現，教城未有就“教城教師”應用程式的相關主要表現指標訂立目標。

審計署的建議

3.20 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 採取措施，確保在學與教博覽籌辦伙伴的年度工作表現評估中，就教城與籌辦伙伴簽訂的合作協議所列的所有主要表現指標，向執行委員會匯報工作表現評估結果；
- (b) 採取措施，確保學與教博覽籌辦伙伴完全遵從合作協議的規定擬備年度計劃；
- (c) 查明學與教博覽合作協議就參展商所屬地區訂立的目標未能達標的原因，並採取措施，確保學與教博覽籌辦伙伴達到合作協議所訂目標；
- (d) 採取措施，確保與學與教博覽籌辦伙伴簽訂的合作協議所訂的所有條款準確一致；
- (e) 採取措施，確保學與教博覽籌辦伙伴在與參展商簽訂的租用協議中，加入有關維護國家安全的特定條款；
- (f) 為電子資源購置計劃搜羅更多最新的優質電子學習資源；
- (g) 查明教師活動各項相關主要表現指標未能達標的原因，並採取措施，確保教師活動達到相關主要表現指標的目標；
- (h) 查明Go eLearning網上教師專業發展平台各項相關主要表現指標未能達標的原因，並採取措施，確保該平台達到相關主要表現指標的目標；
- (i) 加強推廣使用Go eLearning網上教師專業發展平台；
- (j) 把更改Go eLearning網上教師專業發展平台服務表現準則的理據記錄在案，並考慮訂立成效目標和指標，以衡量該平台的效益；及
- (k) 考慮就“教城教師”應用程式的相關主要表現指標訂立目標。

香港教育城有限公司的回應

3.21 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城會繼續與學與教博覽籌辦伙伴緊密合作，讓工作表現評估及時和有效地進行，並確保年度計劃符合合作協議的規定；
- (b) 教城會採取措施，確保學與教博覽籌辦伙伴在與參展商簽訂的租用協議中，加入有關維護國家安全的特定條款；
- (c) 教城計劃改善電子資源購置計劃，銳意發展其成為一站式平台，匯集可信賴的教育技術解決方案及工具，並提供專業培訓影片。Go eLearning網上教師專業發展平台亦會有所改良，以吸引教師多加使用和提升學習成果；及
- (d) 教城擬舉辦更多教師活動和培訓，並會採取措施鼓勵教師更積極參與。

為學生提供的服務

需要鼓勵使用“小校園”

3.22 “小校園”(見第1.7段)在2001年推出，並在2015年更新。教城表示，“小校園”是專為小學學生而設的特色遊戲化電子學習平台。2024年12月，教城進一步更新“小校園”，相關費用為270萬元。審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間“小校園”的學生用戶數目，發現：

- (a) **學生用戶數目下跌** “小校園”的學生用戶數目呈下跌趨勢，在該段期間，學生用戶數目由2019-20年度的110 733個下跌24 887個(22%)至2023-24年度的85 846個；及
- (b) **小學學生成為學生用戶的百分比下跌** “小校園”學生用戶數目佔小學學生人數(註 12)的百分比由2019-20年度的31%微跌至2023-24年度的28%(平均為29%)。

註 12：小學學生人數不包括國際學校的學生。

3.23 **部分年度未能達標** 教城每年就“小校園”的相關主要表現指標(即學生用戶數目)訂立目標。審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間“小校園”相關主要表現指標的達標情況，留意到：

- (a) 學生用戶數目自2021-22年度起一直未能達標。2021-22年度的實際數目為92 293個，較目標所訂的100 000個少7 707個(8%)；及
- (b) 儘管教城在2022-23及2023-24年度把目標下調10%至90 000個，但2022-23及2023-24年度的實際數目仍分別較目標少3 202個(4%)及4 154個(5%)(見表五)。

表五

“小校園”相關主要表現指標的達標情況
(2019-20至2023-24年度)

	學生用戶數目				
	2019-20 年度	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
目標	100 000	100 000	100 000	90 000	90 000
實際	110 733	101 326	92 293	86 798	85 846
超出(+)/ 低於(-)目標	+10 733 (+11%)	+1 326 (+1%)	-7 707 (-8%)	-3 202 (-4%)	-4 154 (-5%)

說明： 未達表現目標

資料來源：審計署對教城記錄的分析

3.24 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，在2021-22至2023-24年度期間的小學學生人數按年下跌，但教城會嘗試以全新內容和網上活動為“小校園”重新定位，以進一步吸引更多學生用戶使用。

審計署的建議

3.25 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 查明“小校園”學生用戶數目佔小學學生人數的百分比微跌的原因，並採取適當的跟進行動；
- (b) 查明“小校園”相關主要表現指標未能達標的原因，並採取措施，確保“小校園”相關主要表現指標的目標得以達到；及
- (c) 繼續留意為“小校園”重新定位的工作，並加強推廣“小校園”，以進一步吸引更多學生用戶使用。

香港教育城有限公司的回應

3.26 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示教城會進行檢討，為“小校園”重新定位，以作出適當的改進，進一步鼓勵學生使用。

為家長提供的服務

3.27 教城提供一系列網上資源，並舉辦課程和講座，讓家長掌握數碼技能，協助他們成為孩子在數碼世界的榜樣，以及輔助孩子安全有效地運用數碼工具。教城亦在2024年12月推出“教城家長”應用程式，為使用教城服務的家長提供簡便易用的體驗。

需要改善為家長而設的網上資源

3.28 截至2025年6月30日，教城網站載有122套為家長而設的網上資源，包括文章、講座／課程影片，以及不同範疇的學習資源。審計署檢視了該122套網上資源，發現：

- (a) 教城網站網上資源所附的部分連結無效：
 - (i) 當中18套(15%)資源所附的部分照片連結無效，以致相關照片無法查看；

- (ii) 當中31套(25%)資源所附的部分內部連結(連結至教城網站其他內容)無效；及
 - (iii) 當中5套(4%)資源所附的部分外部連結(例如連結至政府部門或非政府機構的網站)無效；及
- (b) 部分資料沒有提供繁體中文、簡體中文和英文版本：
- (i) 當中121套(99%)資源所載的內容沒有提供繁體中文、簡體中文和英文版本；及
 - (ii) 當中30套載有講座／課程預錄影片的資源中，有27套(90%)所載的講座／課程只以中文或英文進行。然而，該等影片沒有提供其他語言的字幕，即為中文講座／課程配上英文字幕，以及為英文講座／課程配上中文字幕。

3.29 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，有關資源由外界提供，如相關連結有所更改或被移除，教城未必收到通知。由教城負責確保該等連結時常有效，以及所有資源均提供繁體中文、簡體中文和英文版本，也許並不可行。儘管如此，教城會在可行的範圍內，盡力確保為家長而設的網上資源附上有效連結，以及提供繁體中文、簡體中文和英文版本。

3.30 審計署認為，教城需要盡力確保：

- (a) 在可行的範圍內為家長而設的網上資源附上有效連結；及
- (b) 在可行的範圍內為家長而設的網上資源提供繁體中文、簡體中文和英文版本。

家長活動調查方面有可予改善之處

3.31 教城就家長活動進行調查，蒐集家長對主題、內容和講者演講方式的意見，以便評估講者表現，並為下一個學年作規劃。在2021-22至2023-24年度期間，教城舉辦／合辦40場家長講座和工作坊。審計署發現，在該40項活動中，有11項(28%)未有進行調查。在29項已進行調查的活動中，有25項(86%)的回應率低於50%，介乎10%至48%(平均為26%)。

3.32 審計署認為，教城需要：

- (a) 致力就所有家長活動進行調查，以蒐集家長的意見；及
- (b) 採取進一步措施，提高家長活動調查的回應率。

需要加強推廣使用“教城家長”應用程式

3.33 “教城家長”應用程式在2024年12月推出，使家長能全力支援孩子每個成長階段，連繫親子關係。審計署發現，“教城家長”應用程式的下載次數和活躍用戶數目偏低。截至2025年6月30日，該應用程式的累計下載次數為1 437次，活躍用戶數目則只有595個(佔下載次數的41%)。

審計署的建議

3.34 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 盡力確保在可行的範圍內為家長而設的網上資源附上有效連結；
- (b) 盡力確保在可行的範圍內為家長而設的網上資源提供繁體中文、簡體中文和英文版本；
- (c) 致力就所有家長活動進行調查，以蒐集家長的意見；
- (d) 採取進一步措施，提高家長活動調查的回應率；及
- (e) 查明“教城家長”應用程式下載次數和活躍用戶數目偏低的原因，並加強推廣使用該應用程式。

香港教育城有限公司的回應

3.35 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示教城正籌備客戶調查、諮詢會和焦點小組，以更深入了解家長需要，並進一步提升和推廣教城專為家長而設的服務。

第 4 部分：企業管治及人力資源管理

4.1 本部分探討教城的企業管治及人力資源管理事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 企業管治(第4.2至4.13段)；
- (b) 員工短缺及員工流失(第4.14至4.24段)；
- (c) 員工招聘(第4.25至4.29段)；及
- (d) 員工薪酬及工作表現評核(第4.30至4.41段)。

企業管治

4.2 **管治架構** 董事會負責監督教城的策略發展，並確保教城運作符合法定要求。董事會下設有執行委員會，負責定期監察教城的營運和提供相關意見，以及監管教城的業務發展。

4.3 **政府與教城簽訂的協議** 教城的企業管治和運用政府資助金的情況受政府與教城簽訂的協議規管(見第1.12段)。根據協議，董事會須對教城施加管控，並有責任保障資助金和確保其妥善有效運用。為確保妥善管治，教城也須遵守：

- (a) 教城的組織大綱及章程；
- (b) 由教城發出和不時修訂並經董事會批准的企業管治手冊及所有內部指引。教城對有關手冊及指引作出的任何修訂，須在切實可行的範圍內盡量遵照最新版本的《受資助機構企業管治指引》(註 13)(由前效率促進組發出)，並獲董事會批准；
- (c) 經董事會批准的三年計劃及預算；及

註 13：最新版本的指引在2015年6月發出。

- (d) 過往在董事會會議上經決議通過的所有決定及政策，但如有關決定及政策其後經董事會決議予以取代，則屬例外。

需要改善董事會及執行委員會的會議程序

4.4 審計署審查了在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間舉行的教城董事會及執行委員會會議的相關記錄，留意到有可予改善之處：

- (a) **需要改善有關會議程序的指引** 教城的組織大綱及章程載列董事會處理事務的董事議事程序，包括會議法定人數要求。除組織大綱及章程所訂的要求外，並無其他有關會議程序的指引。就向成員發出議程、會議文件和會議記錄擬稿方面，並沒有訂明規定時限。教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，教城執行委員會成員已確認董事會及執行委員會的會議程序有可予改善之處，而執行委員會主席亦在2025年3月19日舉行的第六十八次執行委員會會議上重申及時呈交相關會議文件的重要性；及
- (b) **未有及時發出會議記錄擬稿** 根據前效率促進組在2015年6月發出的《受資助機構企業管治指引》，董事會／委員會的會議記錄擬稿應從速擬備，並盡快向董事會／委員會成員傳閱，以徵詢意見。按照教城的慣常做法，會議記錄擬稿會在相關會議舉行後的4至6個星期內供董事會及委員會成員傳閱。審計署留意到，董事會的會議記錄擬稿未有及時向董事會成員發出。在25次董事會會議中，有14次(56%)的會議記錄擬稿在相關會議舉行後超過1個月才向董事會成員發出。在該14次董事會會議中，有7次(50%)的會議記錄擬稿在相關會議舉行後超過6個星期(即42天)才向董事會成員發出，發出時間介乎會議後49至99天(平均為68天)。

4.5 審計署認為，教城需要：

- (a) 改善有關董事會及執行委員會會議程序的指引，包括訂明向成員發出議程、會議文件和會議記錄擬稿的規定時限；及
- (b) 按規定時限向董事會及執行委員會成員發出會議記錄擬稿。

需要檢討組織大綱及章程所訂的官方董事人選

4.6 根據最新版本的教城組織大綱及章程(當中最近期的特別決議在2007年7月25日獲教城全部股東通過)，教城的“官方董事”指教育局常任秘書長、教育局一名首長級人員，以及商務及經濟發展局(商經局)一名首長級人員。

4.7 審計署留意到截至2025年9月30日，教城只有1名官方董事，即教育局副秘書長(5)。教育局常任秘書長和商經局的首長級人員沒有獲委任為董事會的官方董事。

4.8 教育局表示：

- (a) 因應在2007年7月發表的政府帳目委員會第四十八號報告書，政府檢討了政府官員擔任公司管治組織成員的狀況，不論有關公司是否由政府擁有，因此教城也在檢討範圍內；
- (b) 為配合上述檢討，以及因應整個政府全面減少公司(由政府全資擁有或部分擁有)董事會內的政府董事人數，教育局常任秘書長和商經局的代表均在2007年10月15日辭去董事會的職位；及
- (c) 該兩名官方董事請辭一事按組織大綱及章程獲當時的股東批准。

審計署又留意到，負責制訂政府資訊科技政策的決策局在2015年已由商經局轉為前創新及科技局(註 14)。然而，在政府2007年進行的檢討及2015年負責制訂政府資訊科技政策的決策局有所變更後，教城組織大綱及章程所訂的官方董事人選並無更新。

4.9 審計署認為，教育局需要採取措施，確保：

- (a) 教城股東酌情修訂組織大綱及章程所訂的官方董事人選；及

註 14：最近期的特別決議在2007年7月獲教城全部股東通過時(見第4.6段)，制訂政府資訊科技政策的工作由商經局轄下的前政府資訊科技總監辦公室負責。前創新及科技局在2015年11月成立，接掌前政府資訊科技總監辦公室制訂政策的責任，其後在2022年7月正名為創新科技及工業局。

- (b) 教城股東按組織大綱及章程委任官方董事。

審計署的建議

4.10 審計署**建議**香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 改善有關董事會及執行委員會會議程序的指引，包括訂明向成員發出議程、會議文件和會議記錄擬稿的規定時限；及
- (b) 按規定時限向董事會及執行委員會成員發出會議記錄擬稿。

4.11 審計署亦**建議**教育局局長應採取措施，確保：

- (a) 教城股東酌情修訂組織大綱及章程所訂的官方董事人選；及
- (b) 教城股東按組織大綱及章程委任官方董事。

香港教育城有限公司的回應

4.12 香港教育城有限公司行政總監同意審計署的建議，並表示教城會進一步改善有關董事會及執行委員會會議程序的指引。

政府的回應

4.13 教育局局長同意審計署的建議，並表示會採取措施，確保教城股東酌情修訂組織大綱及章程所訂的官方董事人選，以及按組織大綱及章程委任官方董事。

員工短缺及員工流失

實際員工人數出現短缺

4.14 教城表示，其人力需求和員工開支視乎運作需要而定，並在三年計劃及預算中列明，以供董事會批准及向政府提交。所有員工均按合約形式受聘，當中大部分新聘僱員的合約期為兩年。

4.15 審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間教城的核准員工人數和實際員工人數，留意到在上述期間每年的實際員工人數較核准員工人數少0.8至10.9人(平均少5.3人)，每年短缺比率介乎1.1%至14.2%(平均為6.8%)(見表六)。

表六

核准員工人數和實際員工人數
(2019-20至2023-24年度)

	2019-20 年度	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
核准員工人數 (a)	70	71	77	78	86
實際員工人數 (b) (註)	69.2	69.6	66.1	69.9	80.5
短缺 (c)=(a)-(b)	0.8	1.4	10.9	8.1	5.5
短缺比率 (d)=(c)÷(a)×100%	1.1%	2.0%	14.2%	10.4%	6.4%

資料來源：審計署對教城記錄的分析

註：實際員工人數指年內每月平均員工人數。

4.16 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 教城員工連續兩年(即2019-20及2020-21年度)凍薪，這是其後兩年(即2021-22及2022-23年度)員工流失率偏高的主因；及
- (b) 填補職位空缺需時，以致員工出現短缺。

4.17 審計署認為，教城需要採取適當行動處理員工短缺問題。

員工流失率偏高

4.18 審計署分析了在2019-20至2023-24年度期間教城的員工流失情況，留意到最近4年(即2020-21至2023-24年度)的員工流失率偏高，每年介乎25.9%至48.4%(平均為38.8%)(見表七)。

表七

員工流失率
(2019-20至2023-24年度)

	2019-20 年度	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
教城離職員工人數 (a)	4	18	32	26	35
每月平均員工人數 (b)	69.2	69.6	66.1	69.9	80.5
員工流失率 (c) = (a) ÷ (b) × 100%	5.8%	25.9%	48.4%	37.2%	43.5%

資料來源：審計署對教城記錄的分析

4.19 審計署進一步分析了在2019-20至2023-24年度期間115名離職的教城員工的服務年期，發現當中72名(63%)員工在教城任職少於2年(即較大部分新聘僱員的兩年合約期為短——見第4.14段)：

- (a) 在該115名員工中，有42名(37%)員工在教城任職少於1年；及

- (b) 在該115名員工中，有30名(26%)員工在教城任職1年至少於2年。

4.20 教城向離職員工進行離職問卷調查，以確定其離職原因。根據在2019-20至2023-24年度期間進行的離職問卷調查結果：

- (a) 在該5年間，離開教城的兩大原因是“尋求更高薪酬或更佳福利”(每年平均有26%的離職員工以此為最主要原因)，以及“轉換工作職務”(每年平均有20%的離職員工以此為最主要原因)；及
- (b) 在2022-23至2023-24年度期間，以下述理由為離職最主要原因的離職員工比率有所上升：“尋求更佳工作環境／關係”(由8%升至19%)，以及“從事程度相近但待遇更佳的工作”(由8%升至15%)。

4.21 教城又以電子問卷表格形式進行年度員工滿意度調查，就員工滿意度蒐集意見，以持續改善工作環境。員工需以1(非常不滿意)至5分(非常滿意)，對15個不同範疇(例如工作環境、企業文化、報酬、福利等)的滿意度逐一評分。審計署審查了在2019-20至2023-24年度期間進行的員工滿意度調查結果，留意到：

- (a) 該15個範疇的整體平均員工滿意度由3.58分升至3.65分；及
- (b) 儘管該15個範疇的整體平均員工滿意度上升，當中3個(20%)範疇的平均員工滿意度在上述期間有所下跌，分別為“福利”(由3.88分跌至3.73分)、“公司願景、使命及目標”(由3.68分跌至3.58分)，以及“企業文化”(由3.66分跌至3.47分)。

4.22 審計署認為，教城需要加強措施，處理員工流失率偏高的問題，當中須考慮離職問卷調查和員工滿意度調查的結果。

審計署的建議

4.23 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 採取適當行動處理員工短缺問題；及

- (b) 加強措施，處理員工流失率偏高的問題，當中須考慮離職問卷調查和員工滿意度調查的結果。

香港教育城有限公司的回應

4.24 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城已推行措施，回應員工在離職問卷調查和員工滿意度調查中提出的意見。教城會繼續檢視該兩項調查的結果，並採取適當的跟進行動，處理員工短缺和流失率偏高的問題；及
- (b) 為加強員工培訓和挽留人才，教城已大幅增加專業培訓機會，支援僱員在職持續學習。此外，教城定期舉辦不同活動讓員工參與，以增加機構內的歸屬感。

員工招聘

需要改善招聘工作中對應徵者的評核

4.25 根據教城的招聘與遴選政策：

- (a) 所有應徵者應在面試時獲平等對待，並在遴選過程中按用人唯才的原則接受評核；
- (b) 遴選小組成員在評核每名應徵者的能力時，宜採用一致的遴選準則，以減少偏見和避免歧視。教城表示，一般職位的應徵者會按5個評核範疇評核，分別是“教育／資歷背景”、“相關經驗”、“溝通技巧”、“人際技巧”及“解難技巧”。如招聘經理同意，應徵者也會按額外的“領導／督導技巧”評核範疇評核。至於經理級職位的應徵者，則按全部6個評核範疇評核；
- (c) 如有需要，可在遴選過程中安排應徵者參加筆試，以筆試成績作為額外的遴選準則；所有應徵者的筆試內容應相同(註 15)；

註 15：教城表示，招聘經理會在考慮對應徵者的人職要求和評核特定技能(例如技術能力或語文能力)的需要後，決定是否須安排筆試。

- (d) 當取得遴選小組全部成員在招聘工作中對所有應徵者的評核結果後，下列文件將呈交予行政總監批准：
- (i) **面試評核摘要** 面試評核摘要載有每名應徵者在個別評核範疇的評分，以及各可聘人選(即包括獲推薦聘用人選和候補人選)的建議排名和理據；及
 - (ii) **確認聘用報告** 報告載有排名第一的人選的建議聘用條款資料，當中的考慮因素包括薪級表、有關人選的資歷和經驗、內部職級相若員工的薪金、市場供應等；及
- (e) 如獲推薦人選拒絕受聘，下一名獲推薦人選(即候補人選)和聘用條款的建議將呈交予行政總監批准。

4.26 審計署檢視了在2019-20至2024-25年度期間進行的30次招聘工作的記錄，留意到有可予改善之處：

- (a) **部分應徵者按錯誤的遴選準則評核** 就該30次招聘工作中的其中1次(3%)，有5名應徵者申請一般職位，當中3名應徵者按經理級職位的遴選準則評核(即評核了“領導／督導技巧”範疇)，而其餘2名應徵者則按一般職位的遴選準則評核；
- (b) **沒有文件證據顯示甄選應徵者參加筆試的準則** 就該30次招聘工作中的其中7次(23%)，並非所有在同一次招聘工作的應徵者均獲安排參加筆試。在該7次招聘工作中，有11%至67%的應徵者獲安排參加筆試，而只有獲安排參加筆試的應徵者才獲得“筆試成績”範疇的評分。教城在2025年9月及10月回應審計署的查詢時表示，在招聘面試完結後，只安排了最有潛力獲聘的應徵者參加筆試，而筆試並非該7次招聘工作中的必要評核項目。然而，審計署留意到，沒有文件證據顯示教城在該7次招聘工作中甄選應徵者參加筆試的準則；
- (c) **未有記錄每名應徵者的總評分** 在全部30次招聘工作的面試評核摘要均記錄了每名應徵者在個別評核範疇的評分(見第4.25(d)(i)段)。但就該30次招聘工作中的29次(97%)，並未有記錄每名應徵者的總評分；及

- (d) 未有就總評分最高的應徵者沒有獲推薦聘用的情況提供理據。審計署發現，就該30次招聘工作中的其中1次(3%)，總評分最高的應徵者沒有獲推薦聘用，總評分排名第四的應徵者反而獲推薦聘用。在面試評核摘要並沒有記錄總評分最高的應徵者不獲推薦聘用的理據。

4.27 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 就第4.26(a)段所述的個案：
- (i) 遴選小組成員混淆了一般職位和經理級職位的遴選準則(原因是所有職位均採用同一份面試評核表格)，因此除一般職位適用的5個評核範疇外，也錯誤地按“領導／督導技巧”範疇評核部分應徵者，惟該範疇並非所聘請的一般職位的遴選準則；及
- (ii) 儘管如此，教城確認在計算總評分時已剔除有關“領導／督導技巧”範疇的評分，計算方法與其他應徵者一致。該次招聘工作在公平的情況下進行；及
- (b) 就第4.26(d)段所述的個案，評分最高的應徵者和另外兩名評分排名第二的應徵者對有關職位表示不感興趣，遴選小組成員已各自在面試評核表格記錄有關資料。教城已檢視和適當修訂員工招聘工作的所有評核表格，以期在日後的評核過程中應對上述情況。

審計署的建議

4.28 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 就招聘工作所聘請的職位按適當遴選準則評核應徵者；
- (b) 在同一次招聘工作中，當並非所有應徵者均獲安排參加筆試時，把招聘工作中甄選應徵者參加筆試的準則記錄在案；
- (c) 在面試評核摘要記錄每名應徵者的總評分，以便比較招聘工作中所有應徵者的評核結果；及

- (d) 採取措施，確保總評分最高的應徵者獲推薦聘用，並在面試評核摘要記錄總評分最高的應徵者不獲推薦聘用的理據。

香港教育城有限公司的回應

4.29 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示教城已在2025年10月推行下列措施：

- (a) 一般職位和經理級職位分別採用不同的面試評核表格，當中列明適當的遴選準則；
- (b) 當並非在同一次招聘工作的所有應徵者均獲安排參加筆試時，把招聘工作中甄選應徵者參加筆試的準則記錄在案；
- (c) 把以獨立試算表所計算的總評分加入面試評核摘要中，以記錄每名應徵者的總評分；及
- (d) 教城會在面試評核摘要記錄總評分最高的應徵者不獲推薦聘用的理據，而非只在個別的面試評核表格作出記錄。

員工薪酬及工作表現評核

需要確保按指引和董事會的決議釐定晉升加薪幅度

4.30 根據教城的薪酬檢討及積效獎金指引，工作表現持續超乎預期並悉數達成其工作目標和履行其職責的員工，將符合晉升資格。教城在釐定晉升加薪幅度時，會考慮多項因素(包括較高職級的薪級表、該年平均加薪百分比，以及參考市場做法而釐定的晉升加薪幅度)和董事會通過的相關決議。

4.31 審計署檢視了在2019-20至2024-25年度期間的30宗晉升個案的加薪幅度，留意到當中4宗(13%)晉升個案的加幅不符合薪酬檢討及積效獎金指引，或董事會通過的相關決議。教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示，該4宗晉升個案的加薪幅度均屬特殊案例，當中考慮了多項因素，包括但不限於經濟情況、相關員工最近的薪酬調整幅度，以及晉升前原先的薪酬水平等。該等個案由管理層按個別情況逐一考慮，並獲行政總監批准。

4.32 審計署認為，教城需要採取進一步措施，確保按指引和董事會通過的相關決議釐定晉升加薪幅度，並在偏離指引或董事會通過的相關決議時尋求董事會批准。

行政總監工作表現評核方面有可予改善之處

4.33 根據教城行政總監的僱傭合約，行政總監每服務滿一整年後，董事會便會對其工作表現進行年度檢視。教育局副秘書長(5)作為執行委員會主席(見第1.10段)，會代表董事會完成行政總監的工作表現評核，過程中會徵詢董事會主席的意見。

4.34 審計署檢視了在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間進行的6次行政總監工作表現評核。審計署留意到：

- (a) *未有為行政總監的工作表現評核設定完成時限* 教城未有為行政總監的工作表現評核設定完成時限。該6次工作表現評核在評核期完結後的15至254天完成，平均為112天；及
- (b) *採用了不適當的工作表現評核表格* 該6次工作表現評核全部均採用了不適當的工作表現評核表格，即採用了經理級以下職級的工作表現評核表格，而非經理級及以上職級(適用於行政總監職級)的工作表現評核表格。

4.35 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 董事會官方董事及官方董事的替任董事(註 16)與行政總監建立了有效的溝通渠道，以便適時就日常工作提出回應。在整個評核期內，有關行政總監工作表現的意見和回應均適時向行政總監反映，讓其持續改進，從而確保教城運作暢順；及
- (b) 自2013年起，教城一直錯誤地向官方董事提供不正確的評核表格，用以進行行政總監的工作表現評核。儘管如此，評估工作表現的目的仍能妥為達到，而對行政總監進行工作表現評核的成效亦一直得

註 16：截至2025年9月30日，教育局首席助理秘書長(創新科技教育)是教城官方董事的替任董事。

以維持。為跟進有關問題，教城會向官方董事提供正確表格，用以日後進行行政總監的工作表現評核。

4.36 審計署認為，教育局需要諮詢教城董事會，為行政總監的工作表現評核設定完成時限，並確保行政總監的工作表現評核在指定時限內完成。

4.37 審計署認為，教城需要採取措施，確保提供適當的工作表現評核表格，用以進行行政總監的工作表現評核。

審計署的建議

4.38 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 採取進一步措施，確保按指引和董事會通過的相關決議釐定晉升加薪幅度，並在偏離指引或董事會通過的相關決議時尋求董事會批准；及
- (b) 採取措施，確保提供適當的工作表現評核表格，用以進行行政總監的工作表現評核。

4.39 審計署亦建議教育局局長應諮詢教城董事會，為行政總監的工作表現評核設定完成時限，並確保行政總監的工作表現評核在指定時限內完成。

香港教育城有限公司的回應

4.40 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示教城會檢討與員工晉升有關的加薪機制，確保晉升加薪幅度符合相關指引。

政府的回應

4.41 教育局局長同意審計署的建議，並表示教育局會諮詢教統局董事會，為行政總監的年度工作表現評核設定完成時限，並確保在指定期限內填妥適當的評核表格。

第 5 部分：其他事宜

5.1 本部分探討有關教城的其他事宜，審查工作集中於下列範疇：

- (a) 工作表現管理(第5.2至5.18段)；
- (b) 採購貨品及服務(第5.19至5.41段)；及
- (c) 其他行政事宜(第5.42至5.49段)。

工作表現管理

5.2 教城有兩套指標，監察其在提供服務方面的工作表現：

- (a) **服務承諾** 為提高服務質素和滿足用戶需求，教城就服務承諾訂立並在網站公布9項目標，分為4個類別，即開設／登記教城帳戶、網上服務、客戶服務及刊物。有關的服務承諾目標和達標情況載於教城年報；及
- (b) **工作表現指標** 根據政府與教城簽訂的協議(見第1.12段)，教城須按協議所列的工作表現指標(即主要表現指標)清單，訂立年度工作表現目標。該等年度工作表現目標須經董事會批准，並在三年計劃中訂明，其達標程度則在董事會會議上匯報。

需要確保年報中匯報的服務承諾目標達標情況準確無誤

5.3 審計署審查了在2019-20至2023-24年度期間教城年報中匯報的9項服務承諾目標的達標情況。審計署留意到根據年報，一項有關網上服務的目標(即提供穩定及暢通無阻的網上服務的時間達99.9%(每天24小時、每週7天皆正常運作))在該5年間有4年(80%)未能達標。該目標在2020-21年度的達標率為92%，2021-22年度為83%，2022-23年度為92%，2023-24年度則為90%。然而，教城表示：

- (a) 網上服務的服務承諾目標是全年正常運作時間達99.9%。“99.9%”指每年目標正常運作時間，而非每週目標正常運作時間；

其他事宜

- (b) 事實上，教城在2019-20至2023-24年度成功達到“全年正常運作時間達99.9%”的目標；
- (c) 教城擬表達在2020-21至2023-24年度達到每年正常運作時間達99.9%的目標，但年報匯報了每週達標率，讓讀者知悉教城如何每週維持網上服務的可用性；及
- (d) 為免沒有相關專業知識的讀者可能有所誤解，教城計劃在日後的年報改善網上服務服務承諾的表達方式。

5.4 鑑於教城年報中匯報的達標程度是基於每週目標正常運作時間，而非每年目標正常運作時間，審計署認為教城需要採取進一步措施，確保教城年報中匯報的服務承諾目標達標情況準確無誤。此外，審計署認為，由於有關網上服務的目標(即提供穩定及暢通無阻的網上服務的時間達99.9%(每天24小時、每週7天皆正常運作))並無註釋，公眾或會誤以為該網上服務目標指每週正常運作時間，而非每年正常運作時間。有見及此，教城需要採取進一步措施，確保教城年報中匯報的服務承諾清晰明確，例如附上註釋說明服務承諾目標的定義。

沒有文件證據證明部分服務承諾目標的達標情況

5.5 審計署審查了在2019-20至2023-24年度期間有關計算9項服務承諾目標達標情況的文件證據，發現就其中2項(22%)有關客戶服務的目標(即回覆在工作天錄載於電話留言服務的查詢及處理書面(包括電郵)查詢)，沒有文件證據顯示教城有就每宗已回覆或處理的查詢記錄服務承諾目標的實際達標情況。另外，亦沒有文件證據顯示該2項目標實際達標情況的計算方法。儘管如此，教城年報匯報該2項服務承諾目標在上述期間的達標率為99%至100%(見表八)。

表八

教城年報中匯報而沒有文件證據證明的2項服務承諾目標達標情況
(2019-20至2023-24年度)

客戶服務	目標	年報中匯報的達標情況				
		2019-20 年度	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
回覆在工作天錄載於電話留言服務的查詢	3 個小時內回覆(錄載於下午 3 時前)／於下一個工作天中午 12 時前回覆(錄載於下午 3 時後)	99%	99.9%	100%	100%	100%
處理書面(包括電郵)查詢	7 個工作天內	100%	100%	100%	100%	100%

資料來源：教城年報

5.6 教城表示：

- (a) 關於回覆在工作天錄載於電話留言服務的查詢的目標，按照現有規程，個案負責人員須向其經理匯報無法在指定時限內回覆的個案。該等查詢繼而會交由上級正式立案處理。2023-24年度並無未能在指定時間內回覆電話的匯報。為加強措施，教城正探討引入錄音系統，確保所保存的記錄準確無誤。此外，教城計劃每月或每季匯出打入和打出電話的通話記錄，以提高可追溯性和加強問責；及
- (b) 關於處理書面(包括電郵)查詢的目標，教城在首次回覆查詢者時，曾經自動化系統發電郵確認查詢收悉，藉此確保所有發送人在提交訊息後均即時收到確認通知。由於此回覆是由系統經觸發後自動發出，教城可以確切肯定初步回覆的達標率為100%。

5.7 審計署認為，教城需要採取進一步措施，確保有充分文件證據證明年報中匯報的服務承諾目標達標情況，並妥善保存相關文件證據。

其他事宜

年度工作表現目標未能達標

5.8 根據政府與教城簽訂的協議，教城須按協議所列的工作表現指標(即主要表現指標)清單，訂立年度工作表現目標。該等年度工作表現目標須經董事會批准，並在三年計劃中訂明，其達標程度則在董事會會議上匯報。

5.9 審計署審查了2019-20至2023-24年度期間在三年計劃中所訂年度工作表現目標的達標情況，留意到在上述期間每年有4至19項(平均為10項)年度工作表現目標未能達標。年度工作表現目標未能達標的比率每年介乎11%至50%(平均為26%)(見表九)。

表九

三年計劃所訂年度工作表現目標的達標情況
(2019-20至2023-24年度)

	2019-20 年度	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
所訂的年度工作表現目標 數目 (a)	39	36	38	38	36
未能達標的年度工作表現 目標數目 (b)	7	4	9	19	10
年度工作表現目標未能達 標的比率 (c)=(b)÷(a)×100%	18%	11%	24%	50%	28%

資料來源：審計署對教城記錄的分析

5.10 審計署進一步審查了該5年間均有訂立年度工作表現目標的20項主要表現指標，發現當中9項(45%)未能達到年度工作表現目標多於1年。就該9項主要表現指標而言，當中2項在該5年間有3年(60%)未能達到年度工作表現目標，另外1項在該5年間有4年(80%)未能達到年度工作表現目標。

5.11 審計署認為，教城需要查明未能達到年度工作表現目標(尤其是已有數年未能達到的目標)的原因，並採取適當的跟進行動，確保年度工作表現目標得以達到。

需要確保就協議所訂的所有主要表現指標訂立年度工作表現目標

5.12 審計署審查了2019-20至2023-24年度期間在三年計劃中所訂的年度工作表現目標，留意到教城未有就與政府簽訂的協議所訂的部分主要表現指標訂立年度工作表現目標：

- (a) 教城在2019-20至2022-23年度期間就“教學資源庫資源的下載數量”或“教學資源庫頁面瀏覽量”的主要表現指標訂立年度工作表現目標(見第2.3段)，以及在2020-21至2022-23年度期間就“Go eLearning網上教師專業發展平台觀看時數(以分鐘計)”的主要表現指標訂立年度工作表現目標(見第3.15段)，但自2023-24年度起，便沒有就“學與教資源的存取、觀看和下載統計數字”這項已訂明的主要表現指標訂立年度工作表現目標；及
- (b) 在該段期間，教城未有就“已註冊會員人數(家長／其他)”和“活躍會員人數(家長／其他)”兩項已訂明的主要表現指標訂立年度工作表現目標。

5.13 審計署認為，教城需要採取進一步措施，確保就政府與教城簽訂的協議所訂的所有主要表現指標訂立年度工作表現目標。

需要考慮改善在年報中披露年度工作表現目標及其達標情況的安排

5.14 根據教城的財務管理及監控手冊，為確保年報清晰客觀地陳述和評估教城的架構、活動、成果、財務狀況及工作表現前景，年報上會載列年度工作表現目標達標情況等資料(見第5.8段)。

5.15 審計署審查了在2019-20至2023-24年度期間的教城年報，留意到在政府與教城簽訂的協議所訂的各項主要表現指標中：

其他事宜

- (a) **未有披露年度工作表現目標** 在該段期間的年報中，全部主要表現指標的年度工作表現目標都未有披露，因此無法確定有關年度工作表現目標的達標程度；及
- (b) **未有披露部分主要表現指標的實際表現** 每年有19至24項(平均為21項)主要表現指標的實際表現未有披露，佔每年全部主要表現指標的53%至67%(平均為57%)(見表十)。

表十

教城年報中披露協議所訂主要表現指標的情況
(2019-20至2023-24年度)

	2019-20 年度	2020-21 年度	2021-22 年度	2022-23 年度	2023-24 年度
主要表現指標數目	39	36	38	38	36
未有披露年度工作表現目標的主要表現指標數目	39 (100%)	36 (100%)	38 (100%)	38 (100%)	36 (100%)
未有披露實際表現的主要表現指標數目	21 (54%)	19 (53%)	21 (55%)	21 (55%)	24 (67%)

資料來源：審計署對教城記錄的分析

5.16 為提高透明度和加強問責，審計署認為，教城需要考慮改善在年報中披露年度工作表現目標及其達標情況的安排。

審計署的建議

5.17 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 採取進一步措施，確保教城年報中匯報的服務承諾目標達標情況準確無誤；

- (b) 採取進一步措施，確保教城年報中匯報的服務承諾清晰明確，例如附上註釋說明服務承諾目標的定義；
- (c) 採取進一步措施，確保有充分文件證據證明教城年報中匯報的服務承諾目標達標情況，並妥善保存相關文件證據；
- (d) 查明未能達到年度工作表現目標(尤其是已有數年未能達到的目標)的原因，並採取適當的跟進行動，確保年度工作表現目標得以達到；
- (e) 採取進一步措施，確保就政府與教城簽訂的協議所訂的所有主要表現指標訂立年度工作表現目標；及
- (f) 考慮改善在教城年報中披露年度工作表現目標及其達標情況的安排。

香港教育城有限公司的回應

5.18 香港教育城有限公司行政總監整體上同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城會進一步查核教城年報中匯報的服務承諾目標達標情況，以確保資料準確無誤，同時妥善保存所有證明文件；及
- (b) 教城會檢視各項年度工作表現目標，並採取適當的跟進行動。

採購貨品及服務

5.19 教城發布了採購及支款政策，列明適用於不同採購價值的規定，例如以報價或招標方式進行採購、報價／標書的規定數目等。根據該政策：

- (a) 就價值超逾5,000元的所有採購，員工應擬備載有採購物品規格說明的書面報價邀請。員工應從供應商名冊中揀選供應商採購貨品及服務，務求收到足夠數目的報價；

其他事宜

- (b) 價值超逾100萬元的貨品或服務只可以招標方式採購。員工應尋求至少5個通常選自供應商名冊的供應商分別投標。如能物色其他供應來源，亦可邀請該等供應商投標；及
- (c) 在特殊情況下(例如收到的報價少於規定數目)，須就採購尋求更高一級財務限額的批核人員批准，並具有充分書面理據支持。

在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間，教城進行了1 666次貨品及服務採購，所涉採購總值為9,820萬元。

部分採購所收到的報價／標書數目不足

5.20 審計署審查了在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間教城進行的1 666次採購的記錄，留意到當中324次(19%)所收到的報價／標書少於最低規定數目：

- (a) 在價值超逾5,000元但不超逾5萬元的522次採購中，有173次(33%)只收到1份報價，即少於規定的2份；
- (b) 在價值超逾5萬元但不超逾100萬元的211次採購中，有143次(68%)所收到的報價數目介乎1至4份(平均為2份)，即少於規定的5份；及
- (c) 在價值超逾100萬元的13次採購中，有8次(62%)所收到的標書數目介乎1至4份(平均為3份)，即少於規定的5份(見表十一)。

表十一

採購報價／標書最低規定數目的遵從情況
(2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日))

採購價值	報價／標書的 最低規定數目	採購次數		
		符合規定 (a)	不符合規定 (b)	總計 (c)=(a)+(b)
5,000 元或以下	1 份書面報價	920 (100%)	— (0%)	920 (100%)
超逾 5,000 元但 不超逾 5 萬元	2 份書面報價	349 (67%)	173 (33%)	522 (100%)
超逾 5 萬元但不 超逾 100 萬元	5 份書面報價	68 (32%)	143 (68%)	211 (100%)
超逾 100 萬元	5 份標書	5 (38%)	8 (62%)	13 (100%)
	整體	1 342 (81%)	324 (19%)	1 666 (100%)

資料來源：審計署對教城記錄的分析

5.21 審計署認為，教城需要查明部分採購所收到的報價／標書數目不足的原因，並採取措施，確保採購收到足夠數目的報價／標書。

需要確保在基於特殊原因而只邀請單一供應商報價時事先尋求批准

5.22 根據教城的採購及支款政策，員工如基於特殊原因而只能邀請單一供應商就特定貨品或服務報價，應具合理理據，並事先就採購尋求更高一級財務限額的批核人員批准。

5.23 在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間教城進行的1 666次採購中，有95次(6%)基於特殊原因而只邀請單一供應商報價。審計署留意到在該95次採購中，有7次(7%)並無文件證據顯示已事先就採購尋求更高一級財務限額的批核人員批准。

其他事宜

5.24 教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 就該7次採購，已提供理據，並事先尋求更高一級財務限額的批核人員給予口頭批准；及
- (b) 在該7次採購中，有1次已在邀請供應商報價後尋求更高一級財務限額的批核人員事後批准。

5.25 審計署認為，教城需要採取進一步措施，確保在基於特殊原因而只能邀請單一供應商就特定貨品或服務報價時，須具合理理據，並事先就採購尋求更高一級財務限額的批核人員批准，以及把有關批准妥為記錄在案。

需要確保在採購時從供應商名冊中揀選供應商以邀請報價

5.26 根據教城的採購及支款政策：

- (a) 在採購貨品及服務時，所有員工均應從供應商名冊中揀選供應商以邀請報價，務求收到足夠的報價；及
- (b) 由2025年4月3日起，凡就採購價值不超逾5萬元的貨品或服務揀選未納入供應商名冊的供應商以邀請報價，均須事先徵得相關批核人員批准(即不得就採購價值超逾5萬元的貨品或服務揀選未納入供應商名冊的供應商以邀請報價)。

在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間，教城以報價方式進行1 652次貨品及服務採購，涉及向851個供應商發出報價邀請。

5.27 審計署審查了該1 652次採購的記錄，留意到教城就其中23次(1%)採購有向未納入供應商名冊的供應商發出報價邀請，涉及24個供應商，有違教城的採購及支款政策：

- (a) 就22次在2025年4月3日前進行的採購，教城有向未納入供應商名冊的供應商發出報價邀請，涉及24個供應商；及

- (b) 就1次在2025年4月3日後進行、採購價值超逾5萬元的採購，教城邀請了2個未納入供應商名冊的供應商(也在上文(a)項所述的24個供應商之列)提交報價。

5.28 審計署認為，教城需要採取進一步措施，確保在採購貨品及服務時，按採購及支款政策從供應商名冊中揀選供應商以邀請報價。

需要確保妥善劃分招標工作的職責

5.29 根據教城的招標程序：

- (a) 員工如負責批准向供應商發出投標邀請及／或揀選供應商以發出投標邀請，便不應負責開標、評審標書或審批標書；及
- (b) 為確保職責妥善劃分，開標小組、標書評審小組和標書審批小組應由角色沒有重疊的不同員工組成。

5.30 審計署審查了在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間進行的全部14次招標工作(註 17)，留意到在13次(93%)招標工作中，揀選供應商以發出投標邀請的員工也負責評審標書。

5.31 審計署認為，教城需要採取進一步措施，確保按招標程序妥善劃分招標工作的職責。

供應商名冊上的供應商數目有限

5.32 根據教城發布的採購及支款政策，在採購貨品及服務時，所有員工均應從供應商名冊中揀選供應商。截至2025年8月19日，供應商名冊上有1 744個供應商，涵蓋172個貨品或服務類別。審計署審查了教城對供應商名冊的管理工作，留意到：

註 17：該 14 次招標工作包括 12 次價值超逾 100 萬元的採購，以及 2 次價值超逾 5 萬元但不超逾 100 萬元的採購。

其他事宜

- (a) **部分貨品或服務類別的供應商數目有限** 供應商名冊上部分貨品或服務類別只有1或2個供應商：
 - (i) 在該172個貨品或服務類別中，有65個(38%)類別只有1個供應商；及
 - (ii) 在該172個貨品或服務類別中，有20個(12%)類別只有2個供應商；及
- (b) **未有公布有關加入供應商名冊的方法和邀請** 教城網站未有公布有關加入供應商名冊的方法和邀請。值得注意的是，根據政府做法，設有供應商名冊的部門應在其網站公布有關加入名冊的方法和邀請。

5.33 審計署認為，教城需要：

- (a) 查明供應商名冊上部分貨品或服務類別的供應商數目有限的原因，並採取措施，完善供應商名冊；及
- (b) 考慮在教城網站公布有關加入供應商名冊的方法和邀請。

需要確保從供應商名冊中剔除已解散或結業的供應商

5.34 教城表示，如發現供應商已解散或結業，會將之從供應商名冊中剔除。審計署審查了截至2025年8月19日供應商名冊上50個不活躍供應商(即在2019-20至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間未獲邀請報價／投標且沒有與教城進行交易的供應商)的資料，留意到根據公司查冊結果，該50個供應商中的10個(20%)已解散(最早在2006年解散)，但該10個供應商均未有從供應商名冊中剔除。教城並無指引，訂明如何識別和從供應商名冊中剔除已解散或結業的供應商。

5.35 審計署認為，教城需要透過以下方法，進一步完善現行的供應商名冊管理機制：

- (a) 制訂指引，訂明如何識別和從供應商名冊中剔除已解散或結業的供應商；及

- (b) 採取措施，確保按指引識別和從供應商名冊中剔除已解散或結業的供應商。

需要改善對供應商的評估工作

5.36 根據教城的供應商名冊管理指引，教城設有評核制度，透過蒐集用家意見，定期評核個別已納入名冊並與教城進行交易的供應商的表現。

5.37 *未有就進行供應商評估的頻率制訂指引* 自2012年5月推行供應商名冊管理指引以來，教城共進行6次供應商評估(在2012年6月、2013年12月、2014年12月、2017年2月、2020年5月及2025年1月)，每次相隔時間介乎12個月(即1年)至56個月(即4年8個月)。審計署留意到，教城未有就進行供應商評估的頻率制訂任何指引。

5.38 *未有對與教城進行交易的供應商作出評估* 教城表示在2025年1月的供應商評估中，對在2020年2月至2024年12月期間與其進行交易的供應商作出評估。在2020年2月至2024年12月期間，教城與360個供應商進行交易。然而，審計署留意到，在2025年1月的供應商評估中，未有對該360個供應商中的36個(10%)作出評估。

5.39 審計署認為，教城需要透過以下方法，進一步完善現行的供應商評估機制：

- (a) 就進行供應商評估的頻率制訂指引，並確保供應商評估按指定頻率進行；及
- (b) 按供應商名冊管理指引，定期評核所有已納入名冊並與教城進行交易的供應商的表現。

審計署的建議

5.40 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

- (a) 查明部分採購所收到的報價／標書數目不足的原因，並採取措施，確保採購收到足夠數目的報價／標書；
- (b) 採取進一步措施，確保在基於特殊原因而只能邀請單一供應商就特定貨品或服務報價時，須具合理理據，並事先就採購尋求更高一級財務限額的批核人員批准，以及把有關批准妥為記錄在案；
- (c) 採取進一步措施，確保在採購貨品及服務時，按採購及支款政策從供應商名冊中揀選供應商以邀請報價；
- (d) 採取進一步措施，確保按招標程序妥善劃分招標工作的職責；
- (e) 查明供應商名冊上部分貨品或服務類別的供應商數目有限的原因，並採取措施，完善供應商名冊；
- (f) 考慮在教城網站公布有關加入供應商名冊的方法和邀請；
- (g) 透過以下方法，進一步完善現行的供應商名冊管理機制：
 - (i) 制訂指引，訂明如何識別和從供應商名冊中剔除已解散或結業的供應商；及
 - (ii) 採取措施，確保按指引識別和從供應商名冊中剔除已解散或結業的供應商；及
- (h) 透過以下方法，進一步完善現行的供應商評估機制：
 - (i) 就進行供應商評估的頻率制訂指引，並確保供應商評估按指定頻率進行；及
 - (ii) 按供應商名冊管理指引，定期評核所有已納入名冊並與教城進行交易的供應商的表現。

香港教育城有限公司的回應

5.41 香港教育城有限公司行政總監同意審計署的建議，並表示：

- (a) 教城會檢討和完善現行指引，以支援採購和供應商管理工作，同時確保該等程序按照相關指引進行；及
- (b) 教城會進一步加強為員工(尤其是新入職者)提供培訓，確保他們清楚了解採購和供應商管理程序，並遵守相關指引。

其他行政事宜

需要確保在存入定期存款前索取足夠數目的銀行報價

5.42 根據教城的現金流規劃程序：

- (a) 教城分兩期收取政府資助金，每逢9月及3月收取；
- (b) 教城持續採用最安全的投資方式(即銀行定期存款)，以閒置資金賺取利息；及
- (c) 每逢9月及3月，教城會檢視半年現金流計劃，並建議存入銀行作不同存款期定期存款的金額。教城會致電銀行或瀏覽銀行網站查詢最新利率，以索取約兩家銀行所訂大約利率範圍的資料。

5.43 審計署檢視了在2023-24至2024-25年度(截至2025年7月31日)期間教城存入銀行的47筆定期存款記錄，留意到全部47筆定期存款均沒有向銀行索取利率報價的記錄。教城在2025年10月回應審計署的查詢時表示：

- (a) 由於銀行客戶服務熱線未能提供書面報價，教城透過銀行熱線就擬存入的款項索取口頭報價；及
- (b) 教城日後會以書面記錄相關的口頭報價。

其他事宜

5.44 審計署認為，教城需要妥善備存銀行的報價記錄，並確保按現金流規劃程序在存入定期存款前索取足夠數目的銀行報價。

需要提高客戶滿意度調查的回應率

5.45 教城會進行年度客戶滿意度調查，以蒐集客戶對其服務的意見。在2019-20至2023-24年度期間，教城透過電郵向教城電子通訊訂閱者發出客戶滿意度調查問卷。

5.46 審計署檢視了在2019-20至2023-24年度期間進行的客戶滿意度調查的回應率，留意到調查的回應率偏低，介乎0.19%至3.41%(平均為1.24%)(見表十二)。

表十二

客戶滿意度調查的回應率
(2019-20至2023-24年度)

調查期	回應率
2019-20年度	0.53%
2020-21年度	0.55%
2021-22年度	3.41%
2022-23年度	0.19%
2023-24年度	1.53%
平均	1.24%

資料來源：審計署對教城記錄的分析

5.47 審計署認為，教城需要採取進一步措施，提高客戶滿意度調查的回應率，以蒐集客戶對其服務的意見。

審計署的建議

5.48 審計署建議香港教育城有限公司行政總監應：

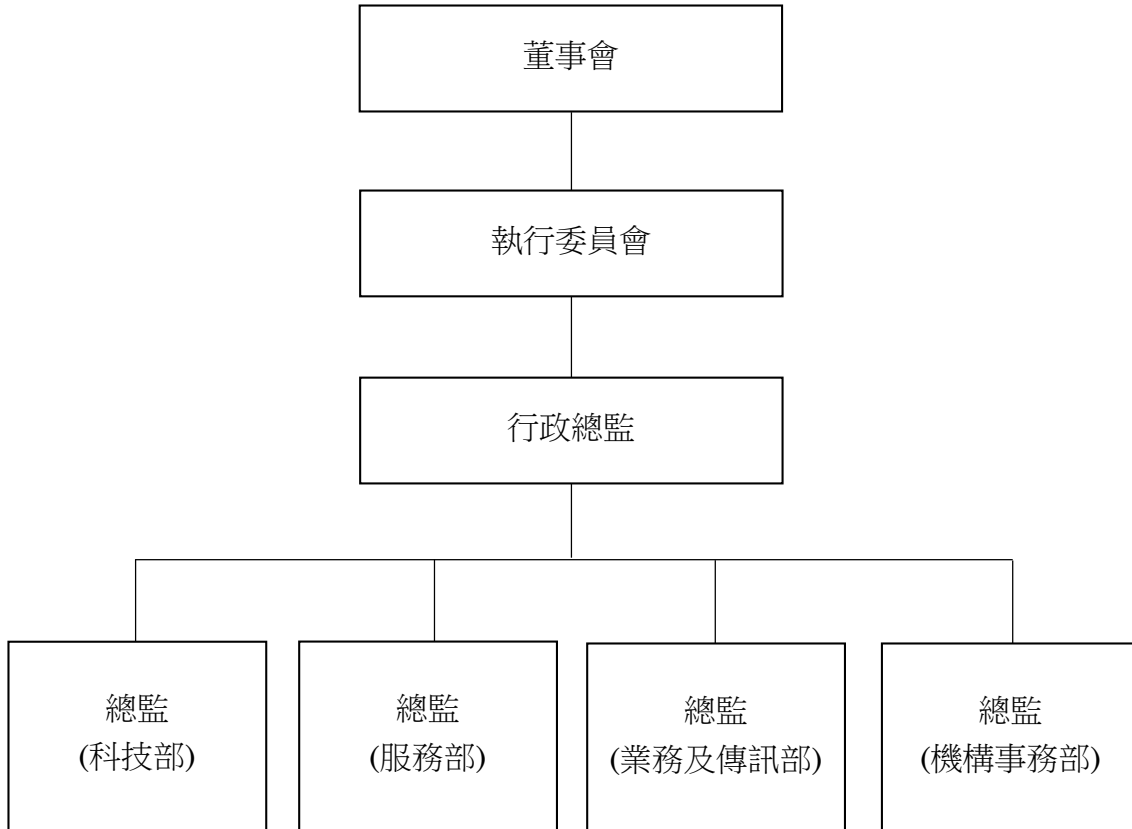
- (a) 妥善備存銀行的報價記錄，並確保按現金流規劃程序在存入定期存款前索取足夠數目的銀行報價；及
- (b) 採取進一步措施，提高客戶滿意度調查的回應率，以蒐集客戶對其服務的意見。

香港教育城有限公司的回應

5.49 香港教育城有限公司行政總監同意審計署的建議，並表示：

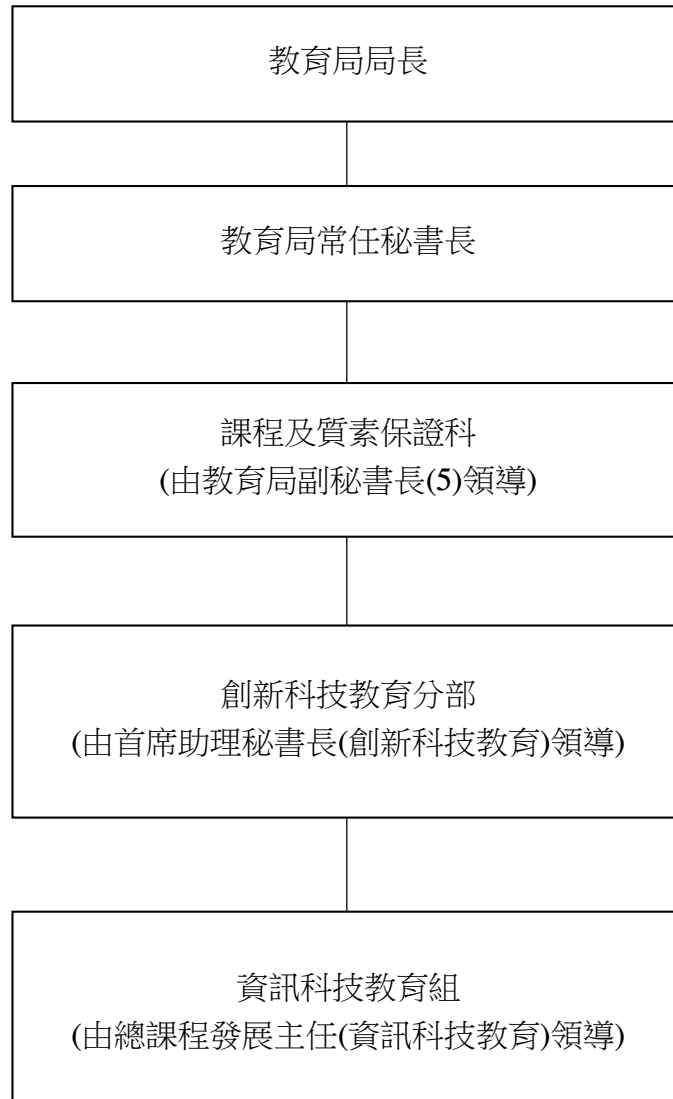
- (a) 教城已在2025年9月底推行措施，規定銀行的口頭報價須予記錄並獲行政總監批准，然後才存入定期存款；及
- (b) 教城會探索更多方法及平台作蒐集用戶意見之用，以提高回應率和運作效率。

香港教育城有限公司：
組織架構圖(摘錄)
(2025年9月30日)



資料來源：教城的記錄

教育局：
組織架構圖(摘錄)
(2025年9月30日)



資料來源：教育局的記錄