

# 调查报告

## 对教育局的投诉

### 延误验配助听器

#### 投诉

2018年12月10日，投诉人向本署投诉教育局延误为她的儿子验配助听器。

#### 投诉人提供的资料

2. 投诉人的儿子（当时为17个月大）于2018年9月初在卫生署辖下屯门儿童体能智力测验中心（「测验中心」）评估为中度弱听，并获该署转介到教育局接受「助听器验配及相关服务」（「验配服务」），以验配助听器。

3. 投诉人从测验中心及教育局得悉，教育局为儿童验配助听器一般需约1个月。然而，投诉人于2018年10月初带同儿子到教育局接受「验配服务」时，该局职员却告知她：该局正转换服务供应商，暂时未能提供相关服务。同年12月，投诉人向教育局查询，该局表示仍未与供应商达成协议，暂时未能提供「验配服务」。

#### 调查工作

4. 经审研投诉人提供的资料后，申诉专员决定就这宗投诉展开全面调查，并于2018年12月21日按《申诉专员条例》第12(1)条致函教育局局长通知有关决定，以及要求该署提供资料。教育局于2019年2月25日向本署提交资料。3月7日，本署要求教育局再提交资料。教育局于5月3日向本署提交进一步资料。5月31日，本署把调查报告草拟本送交教育局参阅，并于6月26日收到该局的书面回应。经详细考虑该局的回应后，本署完成这份调查报告。

## 教育局的回应

### **「验配服务」**

5. 教育局一直有为经医生或听力学家评定为有听障的儿童（包括幼儿、学前儿童及学生）提供「验配服务」，以验配助听器。当中包括由医院管理局（「医管局」）及卫生署转介的个案。

6. 在 2005 年前，教育局直接向相关儿童提供「验配服务」。自 2005 年开始，该局改为委聘供应商为儿童提供 3 年免费「验配服务」，包括进行听力检查（包括周年听力检查）、验配／维修／调校助听器，以及维修／更换耳模。教育局每两年会重新招标供应商，并会在相关合约届满前半年开始筹备招标工作。

7. 教育局收到转介个案后会约见家长了解儿童的情况，并会为有需要验配助听器的儿童发出服务凭证。家长取得服务凭证后，须于两个月内联络外判供应商安排接受「验配服务」。一般而言，相关儿童可于 1 至 2 个月内完成验配助听器。

### **招标新「验配服务」合约的经过**

8. 教育局上一期的「验配服务」合约于 2018 年 8 月底届满。该局于 2018 年 1 月开始筹备下一期招标，包括进行投标前问卷调查，以及要求局内物料供应组及律政司审议招标文件。由于是次审议招标文件所需的时间较过往长，故此教育局于 7 月底才获得完成审批的招标文件。

9. 教育局于 8 月初展开新「验配服务」合约招标程序，并将招标时间由过往 3 星期延长至近 6 星期，以吸引更多合资格供应商投标。9 月中招标结束后，教育局发现唯一入标的供应商未能完全符合招标要求，故此没有采纳该标书。该局其后草拟招标评审报告，经局内物料供应组审阅后，于 10 月底将报告提交政府物流服务署（「物流署」）审批。教育局于 11 月中接获物流署批示取消上述招标。

10. 为吸引更多供应商承接「验配服务」合约，教育局调整了合约条件，并改以报价形式发出合约。教育局于 12 月发出报价

邀请，惟没有供应商作出报价。教育局再调整相关合约条件后，于 12 月底再发出报价邀请。报价邀请于 2019 年 1 月初截止，惟只有 1 间供应商作出报价，报价亦远超教育局的预算及政府采购报价上限。教育局与该供应商商讨调整报价不果后，决定不采纳该报价。

### **未能提供「验配服务」后所采取的措施**

11. 由于上一期「验配服务」合约于 2018 年 8 月底届满后，教育局仍未委聘新供应商，故此该局于 2018 年 8 月底至 12 月期间采取了不同措施，以应付短期需求，包括要求上一期「验配服务」合约供应商以合约余额向该局 2018 年 9 月接获的新个案提供「验配服务」、以紧急小额采购形式向一所非政府服务机构（「服务机构」）购买印制耳模及助听器验配服务、调整「验配服务」合约条件以吸引更多供应商投标，并改以报价形式发出合约（上文第 10 段），以及与医管局商讨合作提供「验配服务」等。

### **最新发展**

12. 教育局已于 2019 年 1 月恢复提供「验配服务」，包括于 1 月初开始向服务机构购买印制耳模及助听器验配服务，以及于 1 月中开始租用医管局辖下伊利沙伯医院的听力中心，由教育局的听力学家向儿童提供「验配服务」。

13. 教育局于 2018 年 9 月 1 日至 12 月 31 日（合共 4 个月）暂停提供「验配服务」期间，共接获 47 宗新个案及 18 宗需更换助听器的旧个案。于 2018 年 9 月接获的其中 10 宗新个案已由教育局上一期「验配服务」合约供应商以合约余额提供（上文第 11 段）。此外，教育局于 2019 年 1 月恢复提供「验配服务」后（上文第 12 段），已于 1 月初向服务机构转介 7 宗有急切需要的新个案（包括投诉人的儿子），以及于 1 月中分别安排 30 宗新个案及 18 宗旧个案到伊利沙伯医院的听力中心接受「验配服务」。

14. 投诉人的儿子已于 2019 年 1 月 15 日接受服务机构的印制耳模服务，并于 2 月 19 日获验配助听器。

15. 此时，教育局发现现时提供助听器验配服务的供应商数目较少，外判「验配服务」实不能确保服务供应的稳定性，故此

决定取消外判「验配服务」的安排，并于 2019 年 4 月初重开该局的听力测验室，恢复由该局直接提供「验配服务」。此外，教育局亦停止向服务机构购买印制耳模及助听器验配服务，并会于 2019 年 6 月底后停止租用伊利沙伯医院的听力中心。

### **改善措施**

16. 教育局采取了以下改善措施，避免「验配服务」再次受到影响：

- 与食物及卫生局，以及医管局订定长期合作方案，为儿童提供「验配服务」，并预计于 2019 年 9 月初实施；
- 会按「验配服务」的运作情况，考虑研究以定额资助模式（包括现金券）提供「验配服务」的可行性，以让家长自行行为子女验配助听器；
- 以不定期分批形式向助听器供应商购入助听器，以确保助听器的供应；以及
- 在紧急情况下，考虑再租用伊利沙伯医院的听力中心提供「验配服务」。

### **本署的观察所得及评论**

17. 听障会影响儿童发展，尽早接受「验配服务」，可减低相关影响。因此，这项服务属不可或缺，亦不应延误。

18. 教育局清晰知道，上一期的「验配服务」合约于 2018 年 8 月底便届满，但在年中仍未获得完成审批的招标文件时（上文第 8 至 10 段），该局理应已意识到服务可能会受影响。事实上，该局于 8 月初的招标，至 9 月中才截止招标，鉴于由截止招标至签订合约仍需一定的时间，服务会暂停至少一个月，但该局却仍待 8 月底才开始采取及研究应变措施。然而，研究及落实相关措施需时，除少量的个案可由上一期合约供应商以合约余额提供服务（上文第 13 段）外，整体服务最终由 2018 年 9 月 1 日至 12 月 31 日停顿共 4 个月，至 2019 年 1 月才恢复。

19. 本署认为，教育局在预见「验配服务」必然会受到影响时，没有及早订定应变措施，最终令 55 名儿童（包括投诉人儿

子的 37 宗新个案及 18 宗旧个案) 需延期验配助听器，令他们的学习发展受到不必要的影 响，该局实是难辞其咎。

20. 此外，教育局延长招标期，但唯一的标书不符要求，以致须取消招标（上文第 9 段）；转而发出报价邀请，又因乏人问津而须作调整，调整后唯一报价者的索价又远超上限（上文第 10 段），显示该局对市场欠了解，招标前缺乏充分准备。直至须暂停服务，才察觉提供助听器验配服务的供应商数目少，难保服务稳定性，最后改由该局直接提供服务（上文第 15 段）。此事反映教育局对招标工作所需的准备功夫的认知甚为不足。

## 结论

21. 综合上文第 17 至 20 段所述，申诉专员认为，这宗投诉成立。

## 建议

22. 本署建议教育局：

- (1) 密切留意新安排的运作，如发现未如理想之处，立即采取补救措施，避免令有需要的学童再受影响。
- (2) 为有需要作招标工作的职员提供适当培训，确保类似事件不会重现。

## 教育局对调查报告草拟本的回应

23. 教育局同意本署的评论及接纳上述建议，并会加强安排向需要作招标工作的职员提供相关培训。

## 总结

24. 申诉专员欣悉教育局对报告内容的正面回应，本署会继续跟进，直至建议全面落实。

申诉专员公署

2019 年 6 月