

調查報告

對教育局的投訴

延誤驗配助聽器

投訴

2018 年 12 月 10 日，投訴人向本署投訴教育局延誤為她的兒子驗配助聽器。

投訴人提供的資料

2. 投訴人的兒子（當時為 17 個月大）於 2018 年 9 月初在衛生署轄下屯門兒童體能智力測驗中心（「測驗中心」）評估為中度弱聽，並獲該署轉介到教育局接受「助聽器驗配及相關服務」（「驗配服務」），以驗配助聽器。

3. 投訴人從測驗中心及教育局得悉，教育局為兒童驗配助聽器一般需約 1 個月。然而，投訴人於 2018 年 10 月初帶同兒子到教育局接受「驗配服務」時，該局職員卻告知她：該局正轉換服務供應商，暫時未能提供相關服務。同年 12 月，投訴人向教育局查詢，該局表示仍未與供應商達成協議，暫時未能提供「驗配服務」。

調查工作

4. 經審研投訴人提供的資料後，申訴專員決定就這宗投訴展開全面調查，並於 2018 年 12 月 21 日按《申訴專員條例》第 12(1)條致函教育局局長通知有關決定，以及要求該署提供資料。教育局於 2019 年 2 月 25 日向本署提交資料。3 月 7 日，本署要求教育局再提交資料。教育局於 5 月 3 日向本署提交進一步資料。5 月 31 日，本署把調查報告草擬本送交教育局參閱，並於 6 月 26 日收到該局的書面回應。經詳細考慮該局的回應後，本署完成這份調查報告。

教育局的回應

「驗配服務」

5. 教育局一直有為經醫生或聽力學家評定為有聽障的兒童（包括幼兒、學前兒童及學生）提供「驗配服務」，以驗配助聽器。當中包括由醫院管理局（「醫管局」）及衛生署轉介的個案。

6. 在 2005 年前，教育局直接向相關兒童提供「驗配服務」。自 2005 年開始，該局改為委聘供應商為兒童提供 3 年免費「驗配服務」，包括進行聽力檢查（包括周年聽力檢查）、驗配／維修／調校助聽器，以及維修／更換耳模。教育局每兩年會重新招標供應商，並會在相關合約屆滿前半年開始籌備招標工作。

7. 教育局收到轉介個案後會約見家長了解兒童的情況，並會為有需要驗配助聽器的兒童發出服務憑證。家長取得服務憑證後，須於兩個月內聯絡外判供應商安排接受「驗配服務」。一般而言，相關兒童可於 1 至 2 個月內完成驗配助聽器。

招標新「驗配服務」合約的經過

8. 教育局上一期的「驗配服務」合約於 2018 年 8 月底屆滿。該局於 2018 年 1 月開始籌備下一期招標，包括進行投標前問卷調查，以及要求局內物料供應組及律政司審議招標文件。由於是次審議招標文件所需的時間較過往長，故此教育局於 7 月底才獲得完成審批的招標文件。

9. 教育局於 8 月初展開新「驗配服務」合約招標程序，並將招標時間由過往 3 星期延長至近 6 星期，以吸引更多合資格供應商投標。9 月中招標結束後，教育局發現唯一入標的供應商未能完全符合招標要求，故此沒有採納該標書。該局其後草擬招標評審報告，經局內物料供應組審閱後，於 10 月底將報告提交政府物流服務署（「物流署」）審批。教育局於 11 月中接獲物流署批示取消上述招標。

10. 為吸引更多供應商承接「驗配服務」合約，教育局調整了合約條件，並改以報價形式發出合約。教育局於 12 月發出報價邀請，惟沒有供應商作出報價。教育局再調整相關合約條件後，

於 12 月底再發出報價邀請。報價邀請於 2019 年 1 月初截止，惟只有 1 間供應商作出報價，報價亦遠超教育局的預算及政府採購報價上限。教育局與該供應商商討調整報價不果後，決定不採納該報價。

未能提供「驗配服務」後所採取的措施

11. 由於上一期「驗配服務」合約於 2018 年 8 月底屆滿後，教育局仍未委聘新供應商，故此該局於 2018 年 8 月底至 12 月期間採取了不同措施，以應付短期需求，包括要求上一期「驗配服務」合約供應商以合約餘額向該局 2018 年 9 月接獲的新個案提供「驗配服務」、以緊急小額採購形式向一所非政府服務機構（「服務機構」）購買印製耳模及助聽器驗配服務、調整「驗配服務」合約條件以吸引更多供應商投標，並改以報價形式發出合約（上文第 10 段），以及與醫管局商討合作提供「驗配服務」等。

最新發展

12. 教育局已於 2019 年 1 月恢復提供「驗配服務」，包括於 1 月初開始向服務機構購買印製耳模及助聽器驗配服務，以及於 1 月中開始租用醫管局轄下伊利沙伯醫院的聽力中心，由教育局的聽力學家向兒童提供「驗配服務」。

13. 教育局於 2018 年 9 月 1 日至 12 月 31 日（合共 4 個月）暫停提供「驗配服務」期間，共接獲 47 宗新個案及 18 宗需更換助聽器的舊個案。於 2018 年 9 月接獲的其中 10 宗新個案已由教育局上一期「驗配服務」合約供應商以合約餘額提供（上文第 11 段）。此外，教育局於 2019 年 1 月恢復提供「驗配服務」後（上文第 12 段），已於 1 月初向服務機構轉介 7 宗有急切需要的新個案（包括投訴人的兒子），以及於 1 月中分別安排 30 宗新個案及 18 宗舊個案到伊利沙伯醫院的聽力中心接受「驗配服務」。

14. 投訴人的兒子已於 2019 年 1 月 15 日接受服務機構的印製耳模服務，並於 2 月 19 日獲驗配助聽器。

15. 此時，教育局發現現時提供助聽器驗配服務的供應商數目較少，外判「驗配服務」實不能確保服務供應的穩定性，故此決定取消外判「驗配服務」的安排，並於 2019 年 4 月初重開該

局的聽力測驗室，恢復由該局直接提供「驗配服務」。此外，教育局亦停止向服務機構購買印製耳模及助聽器驗配服務，並會於 2019 年 6 月底後停止租用伊利沙伯醫院的聽力中心。

改善措施

16. 教育局採取了以下改善措施，避免「驗配服務」再次受到影響：

- 與食物及衛生局，以及醫管局訂定長期合作方案，為兒童提供「驗配服務」，並預計於 2019 年 9 月初實施；
- 會按「驗配服務」的運作情況，考慮研究以定額資助模式（包括現金券）提供「驗配服務」的可行性，以讓家長自行為子女驗配助聽器；
- 以不定期分批形式向助聽器供應商購入助聽器，以確保助聽器的供應；以及
- 在緊急情況下，考慮再租用伊利沙伯醫院的聽力中心提供「驗配服務」。

本署的觀察所得及評論

17. 聽障會影響兒童發展，盡早接受「驗配服務」，可減低相關影響。因此，這項服務屬不可或缺，亦不應延誤。

18. 教育局清晰知道，上一期的「驗配服務」合約於 2018 年 8 月底便屆滿，但在年中仍未獲得完成審批的招標文件時（上文第 8 至 10 段），該局理應已意識到服務可能會受影響。事實上，該局於 8 月初的招標，至 9 月中才截止招標，鑑於由截止招標至簽訂合約仍需一定的時間，服務會暫停至少一個月，但該局卻仍待 8 月底才開始採取及研究應變措施。然而，研究及落實相關措施需時，除少量的個案可由上一期合約供應商以合約餘額提供服務（上文第 13 段）外，整體服務最終由 2018 年 9 月 1 日至 12 月 31 日停頓共 4 個月，至 2019 年 1 月才恢復。

19. 本署認為，教育局在預見「驗配服務」必然會受到影響時，沒有及早訂定應變措施，最終令 55 名兒童（包括投訴人兒子的 37 宗新個案及 18 宗舊個案）需延期驗配助聽器，令他們的

學習發展受到不必要的影響，該局實是難辭其咎。

20. 此外，教育局延長招標期，但唯一的標書不符合要求，以致須取消招標（上文第 9 段）；轉而發出報價邀請，又因乏人問津而須作調整，調整後唯一報價者的索價又遠超上限（上文第 10 段），顯示該局對市場欠了解，招標前缺乏充分準備。直至須暫停服務，才察覺提供助聽器驗配服務的供應商數目少，難保服務穩定性，最後改由該局直接提供服務（上文第 15 段）。此事反映教育局對招標工作所需的準備功夫的認知甚為不足。

結論

21. 綜合上文第 17 至 20 段所述，申訴專員認為，這宗投訴成立。

建議

22. 本署建議教育局：

- (1) 密切留意新安排的運作，如發現有未如理想之處，立即採取補救措施，避免令有需要的學童再受影響。
- (2) 為有需要作招標工作的職員提供適當培訓，確保類似事件不會重現。

教育局對調查報告草擬本的回應

23. 教育局同意本署的評論及接納上述建議，並會加強安排向需要作招標工作的職員提供相關培訓。

總結

24. 申訴專員欣悉教育局對報告內容的正面回應，本署會繼續跟進，直至建議全面落實。

申訴專員公署

2019 年 6 月