

第 4 章

香港特別行政區政府

政府一般收入帳目

政府部門

政府化驗所

政府化驗所提供的服務

香港審計署

二零零二年三月二十日

政府化驗所提供的服務

目 錄

	段數
撮要及主要審計結果	
第 1 部分：引言	
背景	1.1 – 1.8
帳目審查	1.9
第 2 部分：服務完工時間	2.1
科學化驗服務需求不斷增加	2.2 – 2.4
完工時間	2.5
法證事務部的服務目標	2.6
法證事務部未能達到某些服務目標	2.7 – 2.8
法證科學服務未能達到法證事務部服務目標的後果	2.9 – 2.13
分析及諮詢事務部的服務表現	2.14 – 2.16
審計署對達到表現目標的意見	2.17 – 2.25
審計署對達到法證事務部目標的建議	2.26
當局的回應	2.27 – 2.32
審計署對管理資料系統的意見	2.33
審計署對管理資料系統的建議	2.34
當局的回應	2.35 – 2.36
第 3 部分：政府化驗所與委託部門之間的協調	3.1
分析及諮詢事務部的服務需求預測	3.2 – 3.10
法證事務部與委託部門之間的協調	3.11 – 3.14
審計署就法證事務部與委託部門之間的協調提出的意見	3.15 – 3.16
分析及諮詢事務部與委託部門之間的協調	3.17 – 3.18
審計署就分析及諮詢事務部與委託部門之間的協調提出的意見	3.19
審計署就政府化驗所與委託部門之間的協調提出的建議	3.20
當局的回應	3.21 – 3.23
法證事務部的效益評估	3.24
審計署對法證事務部的效益評估的意見	3.25 – 3.26
審計署對法證事務部的效益評估的建議	3.27
當局的回應	3.28 – 3.29
審計署對顧客調查的意見	3.30 – 3.32

目 錄 (續)

	段數
審計署對顧客調查的建議	3.33
當局的回應	3.34 – 3.35
第 4 部分：策略計劃和服務表現指標	4.1
策略計劃	4.2 – 4.4
審計署對制定策略計劃的意見	4.5 – 4.6
審計署對制定策略計劃的建議	4.7
當局的回應	4.8 – 4.9
服務表現指標	4.10
政府化驗所採用的服務表現指標	4.11
審計署就服務表現指標提出的意見	4.12 – 4.14
審計署就服務表現指標提出的建議	4.15
當局的回應	4.16 – 4.17
第 5 部分：質素保證	5.1
質素保證系統	5.2 – 5.4
審計署審查法證事務部的個案	5.5 – 5.6
審計署審查分析及諮詢事務部的測試報告	5.7 – 5.8
審計署對質素保證的意見和建議	5.9 – 5.10
當局的回應	5.11 – 5.12
第 6 部分：設備保養	6.1
機電工程營運基金提供的保養服務	6.2 – 6.5
指標對比	6.6
政府化驗所外判保養服務的靈活性	6.7
與機電工程營運基金簽訂的五年服務水平協議	6.8
審計署對指標對比的意見	6.9 – 6.12
審計署對設備保養的建議	6.13
當局的回應	6.14 – 6.16
審計署對與機電工程營運基金簽訂的服務水平協議的意見 和建議	6.17 – 6.19
當局的回應	6.20 – 6.22

目 錄 (續)

附錄 A：二零零二年一月政府化驗所的組織圖

附錄 B：一九九七年至二零零一年分析及諮詢事務部和法證事務部
完成的化驗

附錄 C：分析及諮詢事務部服務目標和實際成績

附錄 D：分析及諮詢事務部服務目標的轉變

附錄 E：中文版從略

政府化驗所提供的服務

撮要及主要審計結果

A. 引言 政府化驗所提供全面的科學分析、檢測及諮詢服務，協助政府部門履行其職責。在2001-02年度所獲的財政撥款為2.58億元。政府化驗所轄下有兩個事務部：分析及諮詢事務部和法證事務部。分析及諮詢事務部根據多項條例及規例的規定，執行公證化驗師的職能，提供法定化驗服務。分析及諮詢事務部亦為政府在管理和監察環境、執行各種污染管制措施方面，提供諮詢及檢測服務。法證事務部在本港刑事司法體系中，擔當重要角色，為執法部門如香港警務處提供法證科學服務(第 1.1 至 1.8 段)。

B. 帳目審查 審計署最近審查了政府化驗所的工作，發現可以在若干方面改善服務(第 1.9 段)，現把結果概述於下文 C 至 J 段。

C. 法證事務部未達到目標完工時間 審計署根據分析及諮詢事務部和法證事務部的目標完工時間審查兩者的服務表現，發現法證事務部在某些服務範疇達不到目標，而分析及諮詢事務部在某些服務範疇則優於目標。法證科學服務的完工時間，對政府化驗所的委託部門十分重要。法證科學服務如有任何延誤，可能會對執法部門(尤其是香港警務處)的工作構成負面影響。目前法證事務部在服務完工時間方面出現延誤，為改善這種情況，政府化驗所應考慮把部分工作外判，重新調配人手和設立收費制度(第 2.2 至 2.25 段)。

D. 改善與委託部門之間的協調 法證事務部主要透過聯絡會議與委託部門互相溝通。二零零零年八月，政府化驗所與香港警務處就雙方的合作簽訂諒解備忘錄。不過，備忘錄只列出整體原則。審計署認為法證事務部有需要與香港警務處商討是否需要擴充諒解備忘錄的內容。擴充的諒解備忘錄須列明對各項主要服務的要求，例如所需服務的目標、水平和數量。此舉可使委託部門的服務需求更加明確，而法證事務部又可更準確地預測工作量。此外，法證事務部也須與其他主要委託部門簽訂類似的諒解備忘錄。一如法證事務部與主要委託部門之間的安排，分析及諮詢事務部也與主要委託部門舉行聯絡會議，商討工作關係、分析服務的要求等事宜。就分析及諮詢事務部提供的服務而言，前線部門最關注的事項是服務所需的時間。分析及諮詢事務部須與委託部門研究如何滿足這些部門的需要，並應與委託部門簽訂諒解備忘錄，正式訂明服務水平(第 3.11 至 3.19 段)。

E. 法證事務部進行效益評估的需要 評估效益有助法證事務部這類服務機構衡量本身的表現，以及找出提升成效的改善方法。評估的結果有助政府化驗所集中研究如何改善服務。政府化驗所可以把有關結果與委託部門分享，以增加彼此的協調。審計署注意到法證事務部沒有就其服務對委託部門的調查工作有多大幫助，作有系統的評估 (第 3.24 至 3.26 段)。

F. 衡量委託部門需要的顧客調查 政府化驗所現時並無制度定期衡量委託部門不斷轉變的需求和量度他們的滿意程度。審計署認為政府化驗所需要定期進行顧客調查，以搜集有用資料，包括顧客的滿意程度、關注事項和希望改善的地方。調查結果將有助政府化驗所認清其長處與弱點，從而訂下改善計劃 (第 3.30 至 3.32 段)。

G. 缺乏策略計劃 政府化驗所在瞬息萬變的環境中，正面對多項挑戰。政府化驗所並未有制定策略計劃，以協助定下達到其目標的最佳方法，並提供一個較合理的依據，以確定各項工作的緩急次序。策略計劃有助確保部門的資源，用得其所，而且兼具效率 (第 4.2 至 4.6 段)。

H. 應採用服務效益指標 政府化驗所服務表現指標，大部分集中匯報工作項目和工作量。雖然政府化驗所亦有衡量效率的服務表現指標，但這些指標只涵蓋服務某方面的表現，因此並不足夠。政府化驗所並未訂有用以評估服務效益的表現指標 (第 4.10 至 4.14 段)。

I. 質素保證 為保持公信力和中立性，政府化驗所在檢測證物時，可靠程度和準確性必須達到高標準。審計署抽樣審查法證事務部的個案和分析及諮詢事務部的測試報告的結果顯示，法證事務部的職員有時並未遵循法證事務部規定的質素要求；另一方面，分析及諮詢事務部測試報告的文件記錄仍有改善餘地 (第 5.2 至 5.9 段)。

J. 設備保養 政府化驗所設備的保養和維修，一直採用機電工程營運基金的服務。二零零零年三月，政府化驗所向機電工程營運基金查詢其服務是否確實具有競爭力。機電工程營運基金進行了指標對比，結果顯示機電工程營運基金的保養費用較其他保養承辦商便宜。其後，政府化驗所與機電工程營運基金簽訂了一份為期五年的服務水平協議。不過，審計署注意到，由於機電工程營運基金的保養服務涵蓋的範圍和規模均大得多，機電工程營運基金可能並非在同一基礎上作出比較 (第 6.2 至 6.12 段)。

K. 審計署的建議 審計署提出以下主要建議，認為政府化驗師應：

服務完工時間

(a) 研究可否把常規分析化驗服務外判給認可化驗所 (第 2.26(a) 段)；

- (b) 向技術職系人員提供充分的發展訓練，讓他們掌握在分析及諮詢事務部和法證事務部工作所需的技能和知識 (第 2.26(b) 段)；
- (c) 把具備所需知識和技能的分析及諮詢事務部員工，調配到法證事務部工作，以協助法證事務部達到服務表現目標 (第 2.26(c) 段)；
- (d) 長遠而言，探討為政府化驗所提供的服務設立收費制度的可行性 (第 2.26(d) 段)；

與委託部門之間的協調

- (e) 考慮與政府化驗所的主要委託部門簽訂諒解備忘錄，訂明服務水平 (第 3.20(b) 段)；
- (f) 制定一個評估機制，定期評核法證事務部在協助執法部門調查罪案方面的工作效益 (第 3.27 段)；
- (g) 定期進行顧客調查，並就調查結果採取所需的跟進行動，進一步改善政府化驗所的服務 (第 3.33(a) 及 (b) 段)；

策略計劃和服務表現指標

- (h) 與衛生福利局局長磋商，為政府化驗所制定策略計劃，以便更有效達到目標和善用資源 (第 4.7(a) 段)；
- (i) 制定和採用更多有用及有效益的服務表現指標，及訂立服務表現目標，並定期監察進度 (第 4.15(a) 及 (b) 段)；

質素保證

- (j) 採取適當措施，確保政府化驗所人員嚴格遵守質素操作手冊所規定的要求。檢討和適當地修訂分析及諮詢事務部的運作程序，以便進一步改善測試報告的記錄工作 (第 5.10(a) 及 (c) 段)；及

設備保養

- (k) 在與機電工程營運基金簽訂的為期五年服務水平協議將近屆滿時，挑選一組設備進行試驗性招標，以取得符合成本效益的保養服務。根據試驗招標結果，就所有設備的保養服務制定長遠策略和行動計劃 (第 6.13(a) 及 (b) 段)。

L. 當局的回應 政府化驗師大致上同意審計署的建議 (第 2.27、3.21、3.28、3.34、4.8、4.16、5.11 及 6.14 段)。

第1部分：引言

背景

1.1 政府化驗所提供全面的科學分析、檢測及諮詢服務，協助政府部門履行其職責。包括維持社會治安、保障公眾衛生及安全、保護環境、保障政府收入及消費者權益等。在 2001-02 年度預算中，政府化驗所獲得的財政撥款為 2.58 億元。

1.2 政府化驗師為政府化驗所的主管，屬下有一羣專業、技術及支援人員協助執行工作。在二零零二年一月，政府化驗所共有402名員工，其中超過四分之一為不同科學領域的專業人員。

1.3 政府化驗所轄下有兩個事務部：分析及諮詢事務部和法證事務部。每個事務部分為兩個科，每個科由多個專門組別組成。行政部則負責提供一般行政支援。政府化驗所組織圖見附錄 A。

分析及諮詢事務部

1.4 分析及諮詢事務部根據多項條例及規例的規定，執行公證化驗師的職能，提供法定化驗服務，工作包括：

- (a) 分析食物產品，以確定是否符合法例的規定 (例如《公眾衛生及市政條例》—— 第 132 章)；
- (b) 化驗中西藥物，以便進行註冊和控制品質 (例如《藥劑業及毒藥條例》—— 第 138 章)；
- (c) 檢驗應課稅品，以協助釐定關稅 (《應課稅品條例》—— 第 109 章)；
- (d) 測試玩具、兒童產品和消費品，以評估是否對市民的健康及安全構成威脅 (例如《消費品安全條例》—— 第 456 章)；
- (e) 釐定香煙的焦油及尼古丁含量 (例如《吸煙 (公眾衛生) 條例》—— 第 371 章)；
- (f) 檢定黃金和白金製品的純度 (例如《商品說明 (標記) (黃金及黃金合金) 令》)；
- (g) 查檢產品和設備是否符合《度量衡條例》—— 第 68 章；及
- (h) 奉召到達涉及危險化學品的意外事故現場，並給予協助。

1.5 分析及諮詢事務部亦為政府在管理和監察環境、執行各種污染管制措施方面，提供諮詢及檢測服務，主要工作包括對空氣、水及廢物樣本進行化學化驗，以測量各項污染水平指標。其他工作計有檢驗滲水樣本、分析禽畜飼料，以及鑑定以瀕臨絕種動植物製造的產品。

法證事務部

1.6 法證事務部在本港刑事司法體系中，擔當重要角色，為向下列部門提供法證科學服務：

- 執法部門，例如香港警務處、香港海關和入境事務處。服務包括罪案現場勘查、生物化學鑑證 (DNA 紋印測試 —— 註 1)、痕量證據追查、意外重組、筆跡驗證、為受管制藥物和有毒物質進行法定的化驗；及
- 衛生署 (美沙酮供服計劃)、社會福利署、懲教署和其他需要當事人接受尿液分析監測服務的機構。

使命和服務收費

1.7 政府化驗所的使命，是建立一支勇於承擔的工作隊伍，為市民提供優質的分析、法證和諮詢服務。政府化驗所致力了解和重視客戶的需求，以公開和合作的態度制定工作計劃和完成既定目標。

1.8 政府化驗所免費向政府部門提供服務。此外，在不影響本身主要職能的情況下，政府化驗所會以收回十足成本的方式，為法定機構和私營機構提供合適的科學化驗服務。

帳目審查

1.9 審計署最近審查政府化驗所的工作。帳目審查的主要目的，是檢討政府化驗所的工作效率和效益。檢討結果發現政府化驗所可以在下列各方面改善服務，同時審計署已向政府化驗師提出相關建議：

- (a) 服務完工時間 (第 2 部分)；
- (b) 與委託部門之間的協調 (第 3 部分)；
- (c) 策略計劃和服務表現指標 (第 4 部分)；
- (d) 質素保證 (第 5 部分)；及
- (e) 設備保養 (第 6 部分)。

註 1：DNA 的中文名稱是脫氧核糖核酸，英文全名是 deoxyribonucleic acid。DNA 是存在於人體中幾乎每一個細胞內的化學物質，載有決定個人身體特徵的基因信息。除了單卵性雙胞胎外，每一個人的 DNA 都是獨一無二的。

第 2 部分：服務完工時間

2.1 這部分匯報政府化驗所工作量不斷增加及它對化驗服務完工時間的影響。這部分亦建議改善措施幫助政府化驗所達到其服務目標。

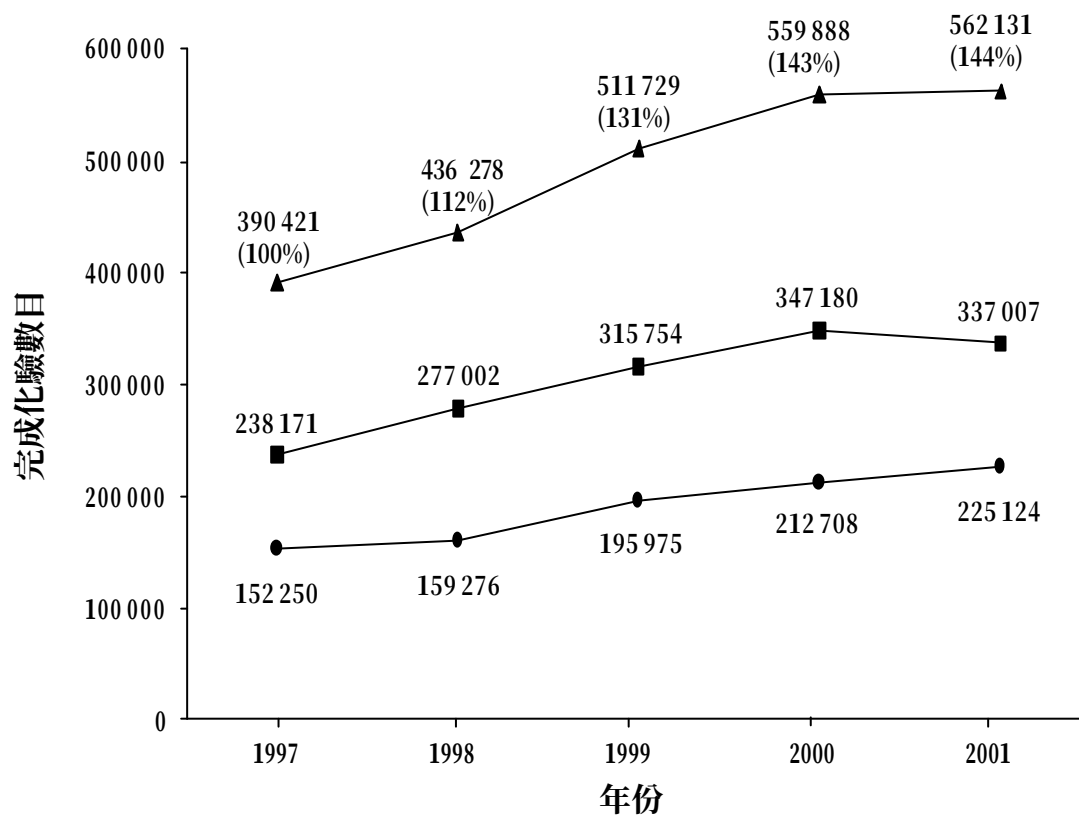
科學化驗服務需求不斷增加

2.2 政府化驗所是為政府部門提供化驗和法證科學服務的主要服務提供者 (註 2)。近年來，負責環境、食物衛生、健康和罪案調查的前線政府部門對化驗服務的需求不斷增加。工作量增加，不單是因為接到更多化驗個案，也是因為要求的化驗服務更為複雜，種類更為繁多。分析及諮詢事務部和法證事務部完成化驗工作的數量在過去幾年有所增加。總體數字見下文圖一及圖二 (詳情見附錄 B)。

註 2：水務署、衛生署及香港警務處均設有本身的化驗所，分別進行水質化驗、病理化驗、法證槍械化驗和指模鑑證的工作。

圖一

分析及諮詢事務部
一九九七至二零零一年完成的化驗



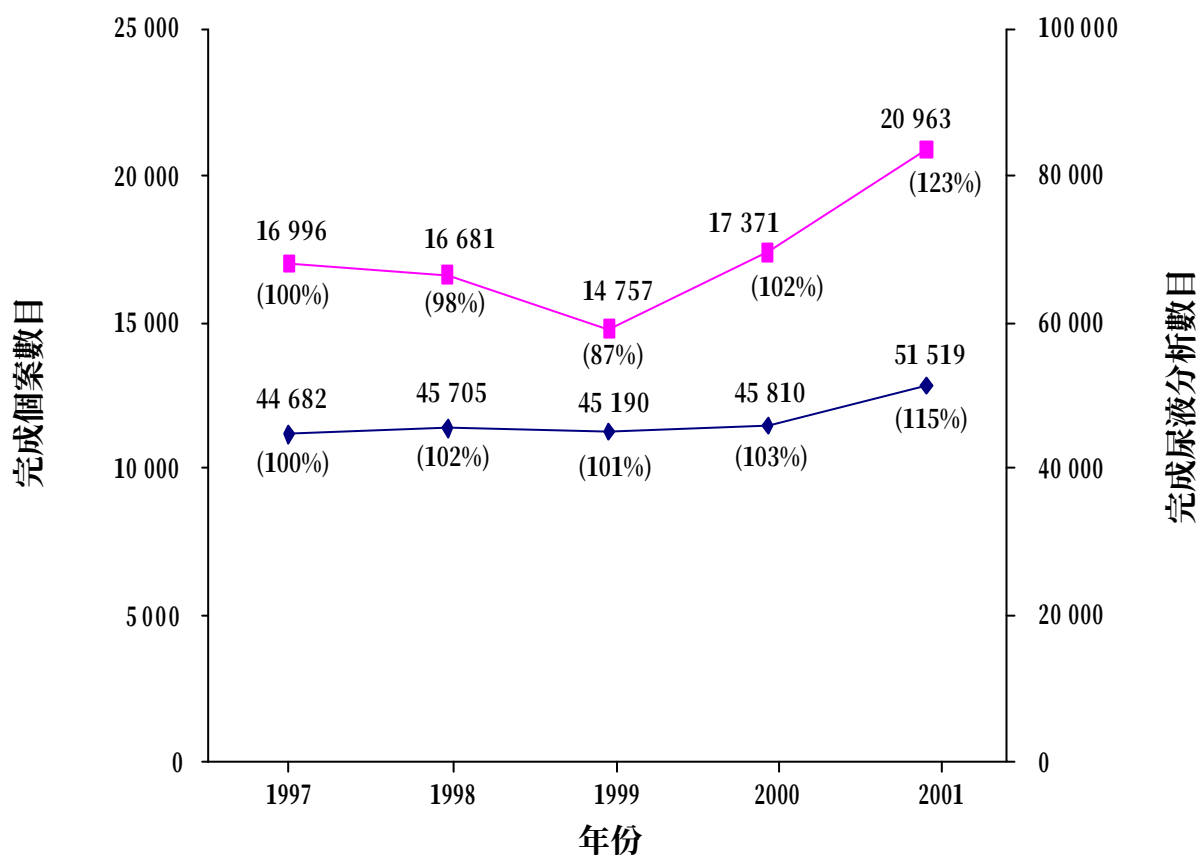
說明：▲ 總計
■ 諮詢及檢測服務
● 法定化驗

資料來源：政府化驗所的記錄

註： 完成化驗數目的增幅百分比以一九九七年的數字為計算基準。

圖二

法證事務部
一九九七至二零零一年完成個案數目



說明：—■— 法證科學服務個案

—●— 各類尿液分析服務

資料來源：政府化驗所的記錄

註1：一九九八及一九九九年法證科學服務完成個案數目下降，主要是由於委託進行管制藥物測試的個案數目下降。這類個案在二零零零及二零零一年再度增加。

註2：完成個案數目轉變百分比以一九九七年的數字為計算基準。

2.3 自一九九七年以來，分析及諮詢事務部和法證事務部完成的個案數量(可反映工作量)分別增加44%和23%。如下文表一所示，政府化驗所在該段期間的開支亦有所增加。

表一

政府化驗所的開支

	1997-98 年度	1998-99 年度	1999-2000 年度	2000-01 年度	2001-02 年度 (修訂預算)
	(百萬元)	(百萬元)	(百萬元)	(百萬元)	(百萬元)
分析及諮詢事務部					
法定化驗	43.8 (100%)	57.5 (131%)	71.6 (163%)	68.8 (157%)	82.0 (187%)
諮詢及檢測服務	51.1 (100%)	59.2 (116%)	59.5 (116%)	60.1 (118%)	64.8 (127%)
	94.9 (100%)	116.7 (123%)	131.1 (138%)	128.9 (136%)	146.8 (155%)
法證事務部					
法證科學服務	81.5 (100%)	89.8 (110%)	89.7 (110%)	95.3 (117%) (註 1)	102.4 (126%) (註 1)
總計	176.4 (100%)	206.5 (117%)	220.8 (125%)	224.2 (127%)	249.2 (141%)

資料來源：香港特區政府的預算及政府化驗所的記錄

註 1：成立DNA資料庫組及親子鑑證組的資本開支並未計算在內。

註 2：開支增幅百分比以1997-98年度的數字為計算基準。

2.4 由於公眾對環境、食物衛生和健康日益關注，相信法定化驗服務和諮詢及檢測服務會繼續有相當大的需求。法證事務部預計，當新設立的親子鑑證組和 DNA 資料庫組(註 3)全面投入服務後，該部處理的個案在來年將會增加。

完工時間

2.5 政府化驗所自一九九四年開始以個案完工時間(註4)的形式發表法證事務部和分析及諮詢事務部各項服務的服務表現目標。根據兩個事務部的目標完工時間進行的服務表現審查顯示：

- (a) 法證事務部在某些服務範疇達不到表現目標(見下文第 2.6 至 2.13 段)；及
- (b) 分析及諮詢事務部在某些服務範疇優於表現目標(見下文第 2.14 至 2.16 段)。

法證事務部的服務目標

2.6 法證事務部提供 15 項主要服務，其中 11 項已設立多時，4 項為在一九九七年開始提供的新服務。審計署察覺到，11 項設立多時的服務之目標完工時間：

- 其中 9 項自一九九六年起被延長；
- 1 項經已縮短；及
- 1 項則維持不變。

各類服務目標的定義是要 80% 個案在目標完工時間內完成。各項目標完工時間詳情載於下文表二。

註 3：政府化驗所在二零零一年開始提供親子關係檢測服務和 DNA 資料庫化驗服務，親子關係檢測服務是因應一九九九年一月終審法院對香港永久性居民非婚生子女居港權案所作的裁決而開設，DNA 資料庫化驗服務則為輔助嚴重罪案的偵察和調查工作而設。

註 4：完工時間是指由政府化驗所接到證物／個案起計，至可向委託部門交還證物／報告為止的工作日數。

表二

法證事務部的服務目標

服務	一九九六年前	一九九六年	一九九七年至 二零零一年
(以工作日數計算的目標完工時間——註)			
完工時間延長			
1. 痕量證據勘查	60	66	66
2. 意外重組	52	66	66
3. 筆跡驗證	64	66	66
4. 生物化學鑑證 (DNA 紋印測試)	64	88	88
5. 日常檢獲的非法毒品	8	11	11
6. 大規模檢獲和製造的毒品	40	44	44
7. 尿液分析 (美沙酮診所)	6	11	11
8. 尿液分析 (司法檢驗)	6	11	11
9. 尿液分析 (司法確認)	6	11	22
完工時間縮短			
10. 偽造物件／文件鑑辨	40	33	33
完工時間不變			
11. 毒理分析	33	33	33
在一九九六年後推出的新服務			
12. 酒後駕駛 (由一九九七年起)	不適用	不適用	11
13. 偽造物件／文件特快鑑辨 (由一九九九年)	不適用	不適用	1
14. 親子關係檢測 (由二零零一年起)	不適用	不適用	22
15. DNA 資料庫 (由二零零一年起)	不適用	不適用	22

資料來源：政府化驗所的記錄

註：法證事務部訂下的目標，是在各類服務中，有80%的個案在目標完工時間內完成。

法證事務部未能達到某些服務目標

2.7 審計署注意到，在二零零零及二零零一年，雖然法證事務部的開支有所增加 (見上文第 2.3 段)，而大部分服務的目標完工時間亦已延長，但仍有大部分設立多時的服務達不到目標。達不到目標的服務載列於下文表三。

表三

法證事務部未能達到表現目標的法證科學服務

法證科學服務 (註 1)	目標完工時間 (a)	二零零零年		二零零一年	
		實際完工時間 (註 2)	實際完工時間較目標多出的百分比	實際完工時間 (註 2)	實際完工時間較目標多出的百分比
		(b)	(c) = $\frac{(b)-(a)}{(a)} \times 100\%$	(d)	(e) = $\frac{(d)-(a)}{(a)} \times 100\%$
	(工作 日數)	(工作 日數)	(%)	(工作 日數)	(%)
1. 痕量證據 勘查	66	95	44%	115	74%
2. 意外重組	66	80	21%	75	14%
3. 筆跡驗證	66	105	59%	109	65%
4. 生物化學 鑑證 (DNA 紋印測試)	88	99	13%	119	35%
5. 日常檢獲 的非法毒品	11	15	36%	13	18%
6. 大規模檢 獲和製造 的毒品	44	50	14%	77	75%
7. 尿液分析 (美沙酮診所)	11	16	45%	11	不適用
10. 偽造物件／ 文件鑑辨	33	53	61%	39	18%
11. 毒理分析	33	37	12%	47	42%

資料來源：政府化驗所的記錄

註 1：上表的服務項目編號與表二的編號相同。

註 2：法證事務部訂下的目標，是在各項服務中有 80% 的個案達到目標完工時間。法證事務部在確定實際完工時間時，選擇把其中 20% 完工時間最長的個案剔除，然後從其餘 80% 的個案中，選取完工時間最長的一宗個案，作為該服務整體的實際完工時間。

2.8 政府化驗所定下的目標，是在二零零零及二零零一年，有 80% 的個案達到目標完工時間。不過，大部分服務都達不到這個目標百分比，詳見下文表四。

表四

法證事務部未能達到服務目標的個案百分比

法證科學服務 (註)	二零零零年 個案百分比		二零零一年 個案百分比	
	達到目標	未能達到目標	達到目標	未能達到目標
	(a)	(b)=80%-(a)	(c)	(d)=80%-(c)
1. 痕量證據勘查	54%	26%	49%	31%
2. 意外重組	67%	13%	69%	11%
3. 筆跡驗證	45%	35%	50%	30%
4. 生物化學鑑證 (DNA 紋印測試)	75%	5%	64%	16%
5. 日常檢獲的非法毒品	61%	19%	67%	13%
6. 大規模檢獲和製造的毒品	79%	1%	66%	14%
7. 尿液分析 (美沙酮診所)	63%	17%	83%	不適用
10. 偽造物件／文件鑑辨	60%	20%	70%	10%
11. 毒理分析	76%	4%	64%	16%

資料來源：政府化驗所的記錄

註：上表的服務項目編號與表二的編號相同。

法證科學服務未能達到法證事務部服務目標的後果

2.9 法證科學服務的完工時間，對政府化驗所的委託部門十分重要。提供所需的法證科學服務如有任何延誤，可能會對執法部門 (尤其是香港警務處) 的工作構成負面影響。

2.10 審計署注意到，在一九九八年六月香港警務處與政府化驗所舉行的首次聯絡會議上 (雙方在一九九八年成立聯絡委員會)，香港警務處代表表示，他們對政府化驗所提供的服務一般都很滿意。不過，他們普遍投訴政府化驗所進行化驗工作所需的時間太長。化驗工作延誤，導致香港警務處與法庭和律政司出現問題。香港警務處代表建議政府化驗所定期公布各類化驗工作所需的完工時間，並提供中期報告。

2.11 政府化驗所的代表表示，他知道部門在提供服務方面的問題，以及部門處理一些個案時未能達到表現目標。他留意到，涉及藥物的個案問題最大。上述會議舉行後，香港警務處會說明個案的性質和進展階段，以便政府化驗所優先處理較緊急的個案，自此以後，政府化驗所在每一香港警務處的遞交表格上蓋印，蓋上預期完工時間。鑑於政府化驗所和香港警務處都已採取適當措施，在一九九九年九月的聯絡會議上，雙方認為這個問題已經解決。雖然如此，審計署認為，政府化驗所在二零零零及二零零一年提供上文第 2.8 段表四所載的多項服務時，未能達到目標完工時間，情況並不理想。

2.12 政府化驗所於二零零二年二月回應審計署的查詢時表示，有關法證事務部未能達到服務目標一事，某些個案確實值得關注。不過，政府化驗所指出有關的服務表現數字只反映整體情況；就個別個案而言，委託部門的緊急要求一定獲得處理。一般來說，那些超出目標表現時間的個案，都是事先得到委託部門同意，延長驗證時間並不會阻礙案件提交法庭的整體進度。

2.13 上文第 2.7 段表三列出九項未能達到目標的服務，都是因為工作量大增或準備推出新服務而短暫影響到現有的服務，因而導致所需時間有所延長。就以筆跡驗證為例，在二零零零年年初，入境事務處交來大批身分證明文件，令工作量大增。這類驗證服務屬於“特快服務”，須於短時間內完成。由於這類工作的數量極大，影響到筆跡驗證工作的進展。為應付身分證明文件的驗證工作，招聘和訓練員工需時約 18 個月。到了二零零二年年初，情況已逐漸回復正常。

分析及諮詢事務部的服務表現

2.14 審計署注意到，相比之下，分析及諮詢事務部提供的法定化驗和諮詢及檢測服務，在二零零零年和二零零一年大體上已達到服務表現目標 (見附錄 C)。此外，分析及諮詢事務部的服務更有所改善，與一九九四年的服務目標比較，在二零零一年，大多數服務的目標完工時間已經縮短 (見附錄 D)。

2.15 審計署注意到，在 1999–2000 和 2000–01 兩個財政年度，分析及諮詢事務部多項服務的實際表現一直遠遠優於原定的目標。這些服務的例子載於下文表五。這顯示政府化驗所可以就這些工作範疇訂定更具挑戰性的目標，以期縮短完工時間，為客戶提供更好的服務。

表五

1999–2000 年度和 2000–01 年度
分析及諮詢事務部的服務表現與服務目標的對照

	完工時間 (每項化驗的工作日數)			達到目標的個案百分比		
	1999–2000 年度和 2000–01 年度的目標	實際 (註) 1999–2000 年度	實際 (註) 2000–01 年度	1999–2000 年度和 2000–01 年度的目標	實際 1999–2000 年度	實際 2000–01 年度
化驗工作						
玩具和 兒童產品	15	11	9	95%	99%	99%
消費品	35	24	16	95%	98%	99%
食物樣本 (測試是否 符合法例 規定)	19	16	13	92%	97%	97%
水質樣本	20	17	16	90%	98%	98%
廢物監測 樣本	27	23	23	95%	96%	97%
有關化學 武器公約 的服務	10	3	4	90%	99%	100%

資料來源：政府化驗所的記錄

註：實際完工時間是指完成某類樣本／產品的化驗工作所需的平均工作日數。

鑑於分析及諮詢事務部的服務表現優於其服務目標，政府化驗所值得考慮從分析及諮詢事務部調配一些資源到法證事務部，讓法證事務部得以達到其表現目標（見下文第2.21及2.22段）。

2.16 政府化驗所於二零零二年二月回應審計署的查詢時強調，為分析及諮詢事務部的表現所訂定的目標，是多個工作範疇的平均表現目標。由於各組別的工作種類繁多，完工時間不盡相同，因此還訂有多個分項目標。為求簡潔，這些分項目標一般並不於報告（例如管制人員報告）內載述。由於某幾類工作的表現優於目標，因此可抽調更多時間進行較為耗時的工作，使有關工作能夠更快完成。

審計署對達到表現目標的意見

2.17 為改善法證事務部的服務表現，審計署已提議政府化驗所應考慮採取下列方案：

- 把政府化驗所的部分工作外判（見下文第2.18至2.20段）；
- 重新將人手由分析及諮詢事務部調配至法證事務部（見下文第2.21及2.22段）；及
- 設立收費制度（見下文第2.23至2.25段）。

把政府化驗所部分工作外判

2.18 政府部門愈來愈多把工作外判，藉以減低成本，改善服務。外判的另一個好處，是為政府服務引入市場競爭，以確知這些服務是否符合成本效益。財政司司長在二零零一年三月發表的2001-02年度財政預算案（第103段）中表示，政府

“利用外判服務，給予私營機構更多機會

參與公共服務，提高了服務效率及質素”（審計署強調）

他又說（在第106段）“提高公營部門的工作成效是我們對市民的長期承諾”，又表示政府會繼續研究讓私營機構以不同形式參與提供公共服務。

2.19 審計署注意到，隨着公眾對環境、食物衛生和健康日益關注，各類分析及檢測服務的需求亦不斷增加。舉例來說，在環境監察方面，政府化驗所在二零零零年共進行了156 594宗空氣樣本化驗、123 677宗水質樣本化驗及23 596宗廢料樣本化驗。這些都是與常規監察和分析檢測有關的化驗工作。根據2000-01年度的預算，政府化驗所進行常規分析測試的開支，以每項測試計算，空氣或水質樣本化驗為130元，化學廢料樣本化驗為500元，其他廢料樣本化驗為150元。在2000-01年度，進行這類常規分析測試的每年經常開支總額約為4,400萬元。為應付不斷增長的需求及進一步改善服務表現，審計署認

為，政府化驗所有需要研究工作外判的方案，把常規分析測試服務外判給認可化驗所(註5)。如外判是更具成本效益的方案，便應申請撥款以便把工作外判。

2.20 把工作外判的好處，是政府化驗所可騰出部分資源提供較重要的服務，並為政府化驗所服務引入競爭，包括質量和費用兩方面。

重新調配人手

2.21 把分析及諮詢事務部部分工作外判，可騰出資源處理法證事務部的工作。如上文第2.7段指出，法證事務部在一些服務範疇未能達到服務目標。另一方面，分析及諮詢事務部在部分服務範疇的表現則高於標準水平(見上文第2.15段)。二零零二年一月，分析及諮詢事務部有員工220人(包括152名技術人員)，法證事務部有員工147人(包括76名技術人員)。為改善法證事務部的整體服務表現，應考慮由分析及諮詢事務部調配部分人手到法證事務部。

2.22 審計署注意到，由於各科學領域的新科技日趨複雜，在政府化驗所工作的專業職系化驗師會專注在某些需要專科知識的範疇進行化驗工作。不過，就技術職系人員(例如化驗所技術員及化驗所技師)而言，專科知識的要求並沒有那麼嚴格。這228名技術職系人員(分析及諮詢事務部有152名，法證事務部有76名)佔政府化驗所員工半數以上。審計署認為政府化驗所須為技術職系人員提供足夠培訓，使他們能夠同時具備在分析及諮詢事務部和法證事務部工作所需的知識和技能。

設立收費制度

2.23 目前，政府部門可獲政府化驗所免費提供科學化驗服務。只要有需要，部門便可要求政府化驗所提供所需服務。此外，政府化驗所亦會在不影響化驗所主要職能的情況下，向法定機構(例如醫院管理局)及私營機構提供收費服務，費用按十足成本計算。在2000-01年度，收取費用總額為460萬元。

2.24 在現行制度下，並無機制確保委託部門在要求政府化驗所提供服務時會評估有關服務的成本效益。推行收費制度正好解決這個問題，而且有以下額外好處：

- (a) 政府化驗所作為服務提供者，須不斷確保資源得以有效率地運用，而且符合成本效益；
- (b) 有助於改善顧客服務水平、改善和加強與顧客的關係，以及與顧客合作發展新的服務；及

註5：當中包括考慮把工作外判給海外化驗所。舉例來說，英國的政府化驗師化驗所(原屬政府部門，於一九九六年轉為私營)可向英國以外的客戶提供服務。

- (c) 委託部門作為須繳付費用的客戶，當會更注意所獲得的服務的成本和成本效益，並更樂於表達對服務的要求。這能更有效地平衡對政府化驗所服務的供求，並有助政府化驗所更專注客戶的需要。

2.25 在這方面，審計署注意到，根據二零零一年四月發表的《政府帳目匯報政策檢討諮詢文件》，預料有11個政府部門會實施跨部門收費政策。按照改善帳目匯報和善用資源的原則，審計署認為，長遠而言，應考慮設立一個使用政府化驗所服務的收費制度，以期更準確反映其他部門使用政府化驗所資源的情況(註6)。

審計署對達到法證事務部目標的建議

2.26 為確保政府化驗所提供的法證科學服務能夠達到表現標準和目標，審計署建議政府化驗師應：

- (a) 考慮下列因素，研究可否把常規分析化驗服務外判給認可化驗所：
 - (i) 個別分析化驗服務的性質；
 - (ii) 可提供上述服務的化驗所的規模、能力和信譽；及
 - (iii) 對政府化驗所及其客戶而言所涉及的成本與效益；
- (b) 向技術職系人員提供充分的發展訓練，讓他們掌握在分析及諮詢事務部和法證事務部工作所需的技能和知識；
- (c) 把具備所需知識和技能的分析及諮詢事務部員工，調配到法證事務部工作，以協助法證事務部達到服務表現目標；及
- (d) 長遠而言，探討為政府化驗所提供的服務設立收費制度的可行性。

當局的回應

2.27 政府化驗師歡迎審計署的建議，並表示：

工作外判

- (a) 他會探討這個途徑。不過，若沒有適當的撥款，政府化驗所就不能直接把工作外判。如政府增加撥款，或長遠而言從跨部門收費的收入中獲取資源，則

註6：審計署留意到，在英國，法證科學服務處(內政部轄下的行政機關)是按照收回十足成本的原則向執法部門提供服務。中央科學化驗所(環境、食品和鄉郊事務部轄下的行政機關)也是按照收回十足成本的原則，向公營和私營機構的客戶提供服務。此外，政府化驗師化驗所(在一九九六年轉為私營，但仍保留政府化驗師的法定職能)如在化驗結果或詮釋有爭議的個案中擔任諮詢人，也按照收回十足成本的原則，向公營和私營機構的客戶徵收費用。

政府化驗所便會更有條件使用外判服務。他絕對同意若有適當的資源，某些服務是可以外判的；

- (b) 另外一個局限是由於政府化驗所多項工作的法定性質所造成的。基於法律原因，即按照法例規定，檢測結果須記錄在政府化驗師證書上，或在保管程序方面的考慮因素，故此無法把工作外判。如把樣本送往海外，保管程序方面的問題會更加嚴重；

重新調配人力資源

- (c) 目前，政府化驗所技術職系和專業職系的員工被分流派駐分析及諮詢事務部或法證事務部。這安排已執行超過25年，是因為兩個事務部的工作性質差異甚大，令跨部門調職弊多於利；
- (d) 對專業職系員工來說，事實固然如此，因為他們的專長及專門知識對部門運作非常重要。但對技術職系員工來說，則同意可讓他們接受層面更廣的培訓，但這會是一個長期過程，必須待實施一段時間後，才能使跨部門調配人手以解決短期危機成為可行的措施；

收費

- (e) 這項建議可視作未來方向，以作為一個更有效的方案，解決為客戶提供具效率服務的問題；及
- (f) 鑑於政府化驗所的工作性質是向政府部門提供服務，實施這項建議需取得有關決策局及部門的同意和合作，因為雙方都需要承擔可觀的籌備費用。

2.28 庫務局局長同意，長遠而言，收費制度應予探討。然而，在尚未決定政府化驗所應否引入收費制度前，她須仔細衡量設立和運作有關制度的成本，以及因而帶來的好處。

2.29 警務處處長表示：

- (a) 同意審計署提出探討何種工作可以外判的建議；及
- (b) 對審計署提出探討收費制度可行性的建議，認為需要小心研究。

2.30 海關關長表示，只要不影響政府化驗所現時向客戶提供服務的水平，他對外判政府化驗所的工作及把合適的員工由分析及諮詢事務部調派至法證事務部的建議不持異議。外判常規分析測試服務予認可化驗所既有其好處，亦有其潛在風險，當局須權衡兩者輕重。

2.31 環境保護署署長表示：

- (a) 他同意外判部分測試服務或會帶來好處，然而，環境保護署所需的定期水質監察服務目前應繼續由政府化驗所提供，直至有信譽良好的本地化驗所能提供跟政府化驗所同樣高水平及貫徹一致(在分析方法、選用儀器、準確程度及質素保證方面)的服務；
- (b) 只要不影響政府化驗所現時向客戶提供服務的水平，他對研究外判政府化驗所部分工作的建議不持異議；及
- (c) 任何員工調配安排都不應影響環境保護署的工作，尤其是執法工作及法律訴訟。因此，環境保護署認為，所有削減員工的安排均應與其他經周詳策劃、具補償性的改善措施同步進行，這樣才可在完工時間及服務水平上取得整體改進。

2.32 衛生福利局局長表示，他對有關建議不持異議。把常規測試服務外判予認可的本地或海外化驗所此項方案是否可行，須視乎有關的決策局是否同意。有關的決策局是根據相關條例和規例，委託政府化驗所作為公證化驗師以進行各項法定測試。應否把其職權範圍內的分析測試服務外判，最終都是他們的政策決定。同樣地，有關訂立收費制度一事，應由負責撥款的決策局及有關的客戶部門作進一步審議。

審計署對管理資料系統的意見

2.33 審計署留意到政府化驗所沒有一套管理資料系統，以記錄為政府部門提供服務所需的成本資料。這種系統能讓政府化驗師監察政府化驗所的活動。此外，它將記錄各類檢測服務所需時間和成本的資料(例如員工時間、員工成本，以及進行化驗的物料成本)。

審計署對管理資料系統的建議

2.34 審計署**建議**，如政府化驗師決定設立服務收費制度，便須訂立一套記錄時間和計算成本的系統，以記存有關各類別服務成本的資料。

當局的回應

2.35 庫務局局長同意，如政府化驗所決定設立收費制度，便應訂立一套記錄時間和計算成本的系統，以記存有關提供各類別服務成本的資料。

2.36 政府化驗師同意，如設立收費制度，有需要實施一套記錄時間和計算成本的系統。根據過往的相關經驗，這會是一個非常繁複的過程，並需要從相對宏觀的層面處理，以免系統變得過於累贅。在設立這個系統時，亦需要專業的精算技術支援。

第3部分：政府化驗所與委託部門之間的協調

3.1 這部分檢討政府化驗所與主要委託部門之間如何協調，並提出改善措施。

分析及諮詢事務部的服務需求預測

3.2 為了有效地計劃人力資源，政府化驗所會要求各主要委託部門 (例如環境保護署、食物環境衛生署及香港海關)，預計對測試服務的需求。在每個財政年度開始時，這些部門會向政府化驗所分析及諮詢事務部提供在未來五年每年的服務需求預測。(對於法證事務部的服務，政府化驗所的主要委託部門認為難以提供可靠的需求預測)。分析及諮詢事務部會根據委託部門的每年需求預測計劃所需資源。

3.3 政府化驗所會根據委託部門每年的需求預測計算平均每季的工作量。政府化驗所會於每季進度報告中向決策局 (例如衛生福利局及環境食物局) 匯報每個服務範圍每季的實際工作量，並與每季工作量預測比較。

3.4 但是，審計署注意到分析及諮詢事務部實際工作量與需求預測相距甚遠。例子見下文表六。

表六

2000-01 年度分析及諮詢事務部服務的需求預測及實際需求

測試種類	主要委託部門	全年		每季				
		預測	實際 工作量	預測	第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季
		(a)	(b)	(c)=(a)÷4				
		測試數目 (佔預測數量的百分比)		測試數目 (佔預測數量的百分比)				
藥物 (品質控制)	衛生署／ 香港海關	14 600	24 797 (170%)	3 650	6 886 (189%)	6 889 (189%)	4 793 (131%)	6 229 (171%)
消費品	香港海關	16 900	18 779 (111%)	4 225	5 021 (119%)	2 269 (54%)	6 355 (150%)	5 134 (122%)
玩具及 兒童產品	香港海關	9 100	11 008 (121%)	2 275	2 234 (98%)	2 378 (105%)	2 554 (112%)	3 842 (169%)
空氣樣本	環境 保護署	109 135	145 457 (133%)	27 284	36 929 (135%)	36 148 (132%)	38 123 (140%)	34 257 (126%)
與實地檢測 有關的測試	環境 保護署	3 700	5 733 (155%)	925	1 075 (116%)	1 600 (173%)	1 306 (141%)	1 752 (189%)
廢料樣本 (環境保護署 訴訟)	環境 保護署	2 200	1 509 (69%)	550	464 (84%)	346 (63%)	391 (71%)	308 (56%)
危險品 (諮詢服務)	消防處	500	883 (177%)	125	89 (71%)	410 (328%)	147 (118%)	237 (190%)

資料來源：政府化驗所的記錄

3.5 舉例來說，在藥物 (品質控制) 測試方面，2000-01 年度的需求預測為 14 600 次，但實際需求卻高出 70%。至於為監測環境而進行的空氣樣本測試，全年實際需求比預測高出 33%。其他測試工作亦出現顯著的差距。

3.6 每季的工作量變動更大。舉例來說，在2000-01年度第二季，消費品測試的實際需求只佔預測 54%，但在第三季則達到預測數字的 150%。危險品 (諮詢服務) 測試在2000-01年度第一季僅為預測的 71%，但在第二季卻劇增至 328%。工作量在意料之外地起伏不定，可能會影響政府化驗所的資源規劃工作。

3.7 1999-2000年度的實際需求與全年預測亦出現差距。以監測環境而進行空氣樣本測試為例，實際需求 (148 668 次測試) 比全年預測 (111 388 次) 多 33%。至於一般藥物產品測試的實際需求 (33 798 次測試) 則比全年預測 (24 000 次) 多 41%。

3.8 審計署明白預測數字未必常常準確。儘管如此，分析及諮詢事務部和主要的委託部門仍可加強協調，使預測更加準確。審計署留意到，分析及諮詢事務部會每年計劃工作上的資源運用。分析及諮詢事務部設有機制，與主要委託部門舉行技術聯絡會議，討論工作協調問題，但沒有要求委託部門提供準確的全年預測，或因應情況變動而提供修訂預測。

3.9 以監測環境而進行的空氣樣本測試為例，2000-01和1999-2000年度的實際需求遠遠高於環境保護署提供的全年預測 (見上文第 3.5 及 3.7 段)。在該段期間與環境保護署舉行的聯絡會議上，分析及諮詢事務部並沒有要求環境保護署提供更準確或經更新的預測，以改善其資源規劃工作。

3.10 審計署認為，分析及諮詢事務部需要正式要求主要的委託部門提供更加準確的全年服務需求預測和修訂預測，讓其能夠更準確地預計工作量。

法證事務部與委託部門之間的協調

3.11 法證事務部與委託部門舉行聯絡會議，討論工作關係、分析測試需求、進行測試的安排和程序，以及資源限制的事宜。香港警務處與政府化驗所在一九九八年成立聯絡委員會，商討雙方關注的事宜。

3.12 一九九八年六月，香港警務處的代表提出可否訂立服務水平協議，政府化驗所認為值得跟進。在一九九九年九月的一次會議上，香港警務處的代表指出海外地區多會選擇與提供化驗服務的機構訂立諒解備忘錄。會上決定，由香港警務處和政府化驗所的代表因應香港的情況擬備適當的文件。

3.13 二零零零年八月，政府化驗所與香港警務處簽訂諒解備忘錄。備忘錄當中訂明，法證事務部和香港警務處須：

- (a) 定期就政策事項和共同關注的事宜徵詢對方的意見，務求達致所訂目標和協調雙方的工作；
- (b) 互相交換資料，以加強協調，避免工作重疊；
- (c) 商定最有效的方法，以進行特定工作和善用資源；
- (d) 在會議上及在處理另一方關注或技術上有所專長的事宜時，互述意見；及
- (e) 各派一人擔任核心聯絡人，確保諒解備忘錄順利執行。

3.14 審計署認為，政府化驗所與香港警務處簽訂諒解備忘錄，是邁出正確的一步。不過，備忘錄只列出總體原則，並無說明各項基本要求，例如議定的衡量服務表現方法和服務目標(例如完工時間)，以及運作方式等。此外，政府化驗所並無與其他主要委託部門(例如香港海關和入境事務處)訂立類似的諒解備忘錄。

審計署就法證事務部與委託部門之間的協調提出的意見

3.15 法證事務部在打擊罪案方面擔當重要角色，故應與委託部門加強協調。審計署認為，法證事務部有需要與香港警務處商討是否需要擴充諒解備忘錄的內容。諒解備忘錄須列明各項主要服務要求，例如所需服務的目標、水平和數量，以及運作方式、衡量服務表現的方法和準則等。此舉可使委託部門的服務需求更加明確，而法證事務部又可更準確地預測工作量。此外，法證事務部也須與其他主要委託部門(例如香港海關和入境事務處)簽訂類似的諒解備忘錄。

3.16 一份內容經過擴充以列明各項服務水平的諒解備忘錄，有助政府化驗所體現其主要宗旨，即致力了解和重視客戶的需求，以公開和合作的態度制定工作計劃和完成既定目標。提供法證科學服務的機構與委託部門在議定主要的服務要求後訂立諒解備忘錄，是一項優良措施。審計署的研究發現，英國的法證科學服務處(屬內政部的執行機關)亦有與委託部門訂立服務水平協議，訂明各項主要服務要求。

分析及諮詢事務部與委託部門之間的協調

3.17 分析及諮詢事務部亦會與主要客戶(環境保護署、食物環境衛生署和香港海關)舉行聯絡會議，商討工作關係、分析服務的要求、測試安排和程序，以及資源限制的事宜。就分析及諮詢事務部提供的服務而言，服務所需的時間是委託部門最關注的事項。

3.18 審計署注意到，在二零零一年六月與香港海關舉行的協調會議上，香港海關的代表指出，貿易商對香港海關需要很長時間才可完成消費品檢測程序(例如枕頭的易燃測試)表達不滿。香港海關渴望訂定服務表現承諾，讓客戶確知檢測和分析檢獲物品所需的時間；不過，這個承諾須視乎政府化驗所測試樣本的完工時間而定。他詢問是否可以縮短樣本測試的完工時間。政府化驗所的代表提到雙方在一九九五年的一項共識，就是玩具

和兒童產品的常規測試需時 15 個工作天；而消費品的測試需時 35 個工作天。香港海關建議雙方每年商定測試工作的完工時間，以便訂立服務表現承諾或表現指標。香港海關和政府化驗所正跟進有關事宜。

審計署就分析及諮詢事務部與委託部門之間的協調提出的意見

3.19 審計署注意到在2000-01年度，玩具及兒童產品的常規測試實際上平均需時9個工作天，消費品測試的平均完工時間則為 16 個工作天，顯示現時的目標完工時間 (見上文第3.18段) 可以縮短。不過，除非政府化驗所同意正式縮短目標完工時間，否則香港海關不能通知客戶測試所需時間實已縮短。縮短測試完工時間對商界有利。審計署認為，分析及諮詢事務部須與委託部門研究出最佳的方法去滿足他們客戶的需要，並應與委託部門簽訂諒解備忘錄，正式訂明服務水平。

審計署就政府化驗所與委託部門之間的協調提出的建議

3.20 審計署建議政府化驗師應：

- (a) 要求分析及諮詢事務部的主要委託部門提供更加準確的每年服務需求預測，以及反映源自情況改變的修訂預測，使分析及諮詢事務部能夠更妥善地計劃資源的運用；
- (b) 考慮與政府化驗所的主要委託部門簽訂諒解備忘錄，訂明服務水平。簽訂諒解備忘錄可使委託部門的服務需求更加明確，亦有助政府化驗所更準確地評估不同服務的需求，使資源規劃工作更加有效；及
- (c) 確保諒解備忘錄訂明下列主要的要求：
 - (i) 協議的目的；
 - (ii) 有關方面的責任；
 - (iii) 協議有效期和下次檢討日期；
 - (iv) 服務範圍和協定的服務水平；
 - (v) 衡量和監察服務表現的方法；及
 - (vi) 聯絡和協調安排。

當局的回應

3.21 政府化驗師表示：

- (a) 他同意如能就每年的服務需求作更準確的預測，並按時進行修訂，當有助更妥善地規劃資源的運用。不過，鑑於委託部門的服務需求範圍廣泛，對測試服務的需求有時僅屬短期或突發性質，因此所提供的每年服務需求預測往往只是估計數字。不過，政府化驗所會嘗試與委託部門作更廣泛的溝通，以改善情況；及
- (b) 簽訂諒解備忘錄是正確的一步，有助加強與客戶的聯繫，從而改善服務效率。他歡迎關於擴充諒解備忘錄的內容和與其他委託部門簽訂諒解備忘錄的建議，並表示會積極跟進。

3.22 警務處處長表示支持審計署的建議，即諒解備忘錄的內容應更詳盡，例如可訂明協定的服務水平和目標。

3.23 環境保護署署長表示，雖然現時政府化驗所與環境保護署召開的聯絡會議足見成效，環境保護署也意識到簽訂諒解備忘錄的安排確有其額外優點。

法證事務部的效益評估

3.24 政府化驗所動用大量資源為執法部門提供法證科學服務 (包括 DNA 紋印測試、血痕分析、痕量證據、化學檢驗和火警調查等)，協助調查如殺人、強姦、縱火、行劫和傷人等嚴重罪案。隨着科技進步和出現更多先進的調查技術，例如DNA分析，現今法證科學已在調查罪案和作出檢控上扮演更重要的角色。

審計署對法證事務部的效益評估的意見

3.25 效益評估能讓法證事務部這類服務機構評估本身的表現，並尋求提升成效的改善措施 (例如改良某些程序或步驟，以及為政府化驗所和香港警務處人員加強培訓)。評估的結果有助政府化驗所集中研究如何改善服務。政府化驗所可以將有關結果與委託部門分享，以增加彼此的協調。審計署注意到法證事務部並未有就其服務對委託部門的調查工作有何種程度的幫助，作有系統的評估。

3.26 審計署認為，法證科學服務機構進行服務效益評估，是可取的做法。審計署的研究發現，例如英國的法證科學事務處就有評估其服務對執法部門，特別是警方的調查工作有多大幫助(註7)。

審計署對法證事務部的效益評估的建議

3.27 審計署建議政府化驗師制定一個評估機制，定期評核法證事務部在協助執法部門調查罪案方面的工作效益。

當局的回應

3.28 政府化驗師表示：

- (a) 他承認有需要檢討任何可能經常無法取得確定結果的工作範疇，以確保有關結果是分析手頭證據後無可避免的結論，而非因執行人員力有未逮所致。政府化驗所已經從質量層面進行有關的檢討，並會根據審計署的建議進行覆檢，確保檢討工作充分有效；及
- (b) 隨着科技進步，刑事案件中的科學鑑證工作越見重要，但他強調科學鑑證仍然只屬整個過程的一部分。法庭須把科學證據與其他證據一併考慮，從而作出裁決。它是整個過程的其中一環，而並非法庭裁決的唯一依據。因此，政府化驗所只能夠及只應該掌握任何案件的有限資料，並且在一般情況下，不應就案件評估所提供證據的“價值”。外國的內部評估至多只屬主觀評估，故參考價值有限。

3.29 警務處處長表示，如要為法證事務部設立的效益評估制度能發揮理想的作用，便需要執法部門充分的參與。

審計署對顧客調查的意見

3.30 一九九七年，政府化驗所委託顧問進行人力資源管理調查，內容包括詢問政府化驗所的主要委託部門對政府化驗所服務有何期望和評價。所有接受調查的委託部門均表示絕對信任政府化驗所的專業判斷，但一些部門指政府化驗所的服務範圍和回應時間未能完全達到部門的期望。在測試程序、資源限制和編排服務優先次序的機制等事宜上，政府化驗所與部門之間的溝通亦不足夠。

註7：對遺留在罪案現場的物件進行法證分析，主要是要搜尋證據證明疑犯有否犯案或是否與該案有關，又或是要免除疑犯再接受進一步查問。英國法證科學事務處的科學家在完成嚴重罪案的法證分析工作後，須從科學角度評估他們工作的效益，評定法證分析對確定或否定證據與疑犯是否有關連起多大作用。

3.31 審計署注意到，分析及諮詢事務部和法證事務部均會與其主要委託部門舉行聯絡會議。不過，審計署認為政府化驗所需要定期進行顧客調查，聽取客戶的意見或期望，藉以改善服務（註8）。這類調查能為政府化驗所提供有用資料，包括顧客的滿意程度、關注事項和希望改善的地方等。調查結果將有助政府化驗所知道哪些地方可再作改善。

3.32 二零零二年一月，政府化驗所同意審計署的意見，應把徵詢顧客對服務的滿意程度列為正式安排。政府化驗所與主要委託部門簽訂諒解備忘錄時（見上文第 3.20(b) 及 (c) 段），可加入顧客調查一項。

審計署對顧客調查的建議

3.33 為了解政府化驗所的委託部門的需要和滿意程度，審計署建議政府化驗師應：

- (a) 定期進行顧客調查。調查範圍應涵蓋：
 - (i) 顧客對政府化驗所提供服務所需的時間、質素和效用的滿意程度；
 - (ii) 所提供的服務種類是否足夠；
 - (iii) 收集和提交項目進行科學分析的程序；
 - (iv) 政府化驗所向客戶的員工提供的科學化驗服務培訓的範圍和性質；及
 - (v) 改善建議；及
- (b) 就調查結果採取所需的跟進行動，進一步改善政府化驗所的服務。

當局的回應

3.34 政府化驗師表示歡迎審計署的建議，並會落實推行，以加強與客戶的聯繫。

3.35 環境保護署署長歡迎定期進行顧客調查的建議。環境保護署認為，此安排可納入諒解備忘錄內，以收更佳裨益。

註 8：審計署的研究顯示，英國的中央科學化驗所每年都會進行顧客調查，英國的法證事務處則每兩年進行一次顧客調查。

第4部分：策略計劃和服務表現指標

4.1 這部分審查政府化驗所策略計劃和服務表現指標是否足夠，發現有尚待改善的地方。

策略計劃

4.2 政府化驗所在 2001-02 年度的財政撥款為 2.58 億元。政府化驗所的目標如下：

- (a) 根據多項條例和規例的規定執行公證化驗師的法定工作；
- (b) 向其他政府部門和公共機構提供一系列的分析和諮詢服務；及
- (c) 向刑事司法體系提供全面公正的法證科學服務。

4.3 政府化驗所在提供服務方面，正面對多項挑戰，包括：

- (a) 因應政府推行的新政策／法例，以及市民對環保、公眾衛生和顧客權益的意識日增，應付委託部門對嶄新或更佳科學服務不斷增加的需求(見上文第2.2及2.4段)；
- (b) 根據政府提出的資源增值計劃，節省所定的整體開支；同時亦須確保能達致各項服務表現目標；
- (c) 裝備員工，讓他們具備所需的技巧、知識和能力，應付不斷轉變的環境，以及滿足客戶對科學服務範圍和水平的需求(見上文第2.21及2.22段)；
- (d) 利用科技發展的機遇，通過自動化和電腦化，以更能節省資源的嶄新方法提供服務；及
- (e) 繼續發展更先進有效的法證科學技術，以支援更複雜罪案的調查工作(見上文第3.24段)。

4.4 政府化驗所需要透過策略計劃程序和制定策略計劃，以定下達到目標的最佳方法，並應付環境不斷轉變所帶來的挑戰。

審計署對制定策略計劃的意見

4.5 審計署留意到，政府化驗所並未有制定策略計劃，以定下達到目標的最佳方法，並提供一個較合理的依據，以確定各項工作的緩急次序。策略計劃亦有助確保資源用得其所，而且有效率和有效益地運用。

4.6 政府化驗所的策略計劃應包括：

- (a) 理想及使命宣言；

- (b) 長遠目標 (可以是三至五年)；
- (c) 短期目標；
- (d) 為了達到目標而釐定的工作優先次序；
- (e) 持續提高科學服務的質素、效率和物有所值的方法；及
- (f) 一套有系統的監察和評估服務成效的機制，俾能按照既定的基準衡量服務表現，以及修訂策略計劃。

審計署對制定策略計劃的建議

4.7 審計署建議政府化驗師應與衛生福利局局長磋商，進行以下工作：

- (a) 為政府化驗所制定策略計劃，以便更有效達到目標和善用資源；
- (b) 在制定策略計劃時，考慮本報告書所載的審計結果和建議；及
- (c) 根據推行策略計劃的評估結果，定期更新策略計劃。

當局的回應

4.8 政府化驗師表示，他歡迎審計署提出關於制定策略計劃的建議。對於這項建議，政府化驗所會在內部積極進行討論，亦會與衛生福利局局長磋商。

4.9 衛生福利局局長支持政府化驗所應制定策略計劃的建議。

服務表現指標

4.10 服務表現指標可用來衡量機構的表現是否理想。機構所擬定的服務表現指標，除了反映工作項目和工作量外，亦應衡量工作效率和效益，以便有關人士評估機構運用資源能否取得預期成效，以及是否有效率和符合經濟效益。

政府化驗所採用的服務表現指標

4.11 政府化驗所訂有服務表現指標，以衡量在其各個工作綱領的表現。有關指標載於政府化驗所周年開支預算的管制人員報告內。下文表七列舉了一些政府化驗所採用的服務表現指標。

表七

政府化驗所採用的服務表現指標

工作綱領	工作項目和工作量的表現指標	評估服務效率的表現指標
法定化驗和諮詢及檢測服務	在每類服務中所化驗的樣本／產品數目	每類服務可在目標完工時間內完成的目標／實際／計劃百分比
法證科學服務	- 每類服務的個案調查數目 - 尿液分析數目 - 簽發法定證明書／技術報告／證人供詞數目 - 參與罪案現場調查次數	每類服務完成一宗個案所需的目標／實際／計劃工作日數

資料來源：《2001-02 年度預算》

審計署就服務表現指標提出的意見

4.12 上文表七所載的政府化驗所服務表現指標，主要是集中反映工作項目和工作量。雖然表內亦載有反映效率的服務表現指標 (例如在每類服務中，可在目標完工時間內完成的目標百分比)，但這些指標只涵蓋服務某方面的表現，因此並不足夠。此外，政府化驗所並未訂有用以評估服務效益的表現指標。

4.13 為進一步改善反映服務表現的準則，政府化驗所須研究和制定更多有用的服務表現指標，協助有關人士評估該部門的服務效率和效益。下文表八列舉了一些例子，說明政府化驗所可採用的服務表現指標。

表八

舉例說明可供政府化驗所用作衡量服務效率和效益的指標

附註

服務效率指標

- 按每個主要客戶劃分的開支
- 員工的工作效率 每名員工完成的個案／化驗數目
- 行政費用在總成本中所佔的百分比

服務效益指標

- 滿意程度評級 顧客對每類服務的滿意程度評級
- 法證科學個案的效益評級
- DNA 資料庫反映的紋印配對數目 就配對類別進一步分項如下：
 - 疑犯和罪案
 - 罪案和罪案
 - 疑犯和疑犯
- 在質素審核中發現不符合規定和應作出改善的事項數目

4.14 審計署認為，制定和採用更多有用和有效益的服務表現指標以衡量政府化驗所的表現，會有好處。

審計署就服務表現指標提出的建議

4.15 審計署建議政府化驗師應：

- (a) 制定和採用更多有用及有效益的服務表現指標，以衡量政府化驗所的表現；
及
- (b) 就所制定的服務效率和效益指標，訂立服務表現目標，並定期監察進度。

當局的回應

4.16 對於審計署建議政府化驗所研究和制定更多有用及有效益的服務表現指標，政府化驗師表示歡迎。在審計署建議的多個指標中，政府化驗師認為有關員工的工作效率、行政費用和 DNA 資料庫反映的紋印配對數目等指標，會適合部門採用。事實上，政府化驗所已採用了關於紋印配對的指標，由於這是一項全新服務，因此沒有作出報告。至於其他可考慮採用的指標，政府化驗所會加以研究，如發現有用，亦會一併採用。

4.17 衛生福利局局長支持政府化驗所應制定合適的服務表現指標的建議。

第5部分：質素保證

5.1 這部分探討政府化驗所的服務是否符合規定的質素保證要求，並建議改善措施。

質素保證系統

5.2 為保持公信力和中立性，政府化驗所在檢測證物時，可靠程度和準確性必須達到高標準。法證事務部獲美國罪證化驗所所長協會／化驗所認證委員會認可證，而分析及諮詢事務部則取得國際標準化組織 (ISO) 證書。

5.3 政府化驗所已訂定保證工作質素的程序。法證事務部對質素保證的運作要求詳列於《法證事務部質量手冊》，而分析及諮詢事務部的有關規定則載於《分析及諮詢事務部標準操作手冊》內。此外，政府化驗所亦有進行個案或測試報告質素保證覆檢、內部質素審核和外界同儕覆檢，詳情如下：

- **個案質素保證覆檢** 科學檢驗／測試的結果和結論，須經另一名獲授權的化驗師或高級化驗師覆檢。該名化驗師須根據個案檔案內的記錄和資料，核對有關的結果和結論，確保檢驗／測試合乎既定的操作步驟；
- **內部質素審核** 每年由另一組別的一名化驗師或高級化驗師就多個已完成的個案進行審核，研究是否有遵循既定的操作步驟；及
- **外界同儕覆檢** 會定期覆檢質素要求和測試的結果，以確保測試結果在科學上正確。

5.4 為審定有關工作是否符合質素操作手冊所載的質素保證要求，審計署分別從法證事務部和分析及諮詢事務部隨機揀選的22宗個案和20個測試報告進行研究。審計署主要研究這些已完成個案／測試報告在行政和文件記錄方面的質素。由於法證事務部和分析及諮詢事務部的質素保證系統在操作要求上不盡相同，現將有關兩個事務部的審查結果分別載於下文第5.5至5.8段。

審計署審查法證事務部的個案

5.5 法證事務部的功能是向刑事司法體系提供服務。在執行工作時，法證事務部需要達到最高的質素標準。審計署審查了法證事務部22宗隨機選出的個案，研究政府化驗所的員工有沒有遵循《法證事務部質量手冊》的指引。未有符合政府化驗所質素要求的情況載於下文表九。

表九

由法證事務部處理的 22 宗法證個案
不符合要求的情況

範圍	法證事務部的質素要求	發現有不 符合要求的 個案數目	發現有不 符合要求的 個案百分比
(a)	(b)	(c)	(d) = $\frac{(c)}{22} \times 100\%$
1.	所有頁數須 (i) 個別以不同的化驗所編號來識別及	(i) 3	14%
	(ii) 須採用頁數編號系統來確保頁數完整；及	(ii) 1	5%
	(iii) 編製報告的人員須在所擬備的每頁文件上簡簽	(iii) 1	5%
2.	須記錄開始測試的日期	1	5%
3.	在法證事務部櫃檯收到證物後必須加以封密	1	5%
4.	須細心覆查個案，確保工作完整、正確和合邏輯	3	14%
5.	須準確註明呈交證物機構的個案編號	1	5%

資料來源：政府化驗所的記錄

5.6 關於上文表九所述的首三項質素要求，審計署注意到，政府化驗所在二零零一年的內部質素審核報告亦提及類似的情況。政府化驗所已採取措施糾正欠妥善的情況，但仍有需要加強個案質素保證覆檢及政府化驗所內部質素審核的工作，以確保符合質素要求。

審計署審查分析及諮詢事務部的測試報告

5.7 審計署又審查了分析及諮詢事務部 20 個隨機選出的測試報告，以確定是否符合《分析及諮詢事務部標準操作手冊》所載的質素要求。審核結果顯示有關工作大致上符合質素要求。不過，審計署觀察到分析及諮詢事務部測試報告的文件記錄仍可作以下改善：

- (a) 應採用頁數編號系統以確保所有測試記錄完整；
- (b) 應記錄測試報告取件人的身分；及
- (c) 記錄於測試報告的分析日期必須與對證測試記錄所載的日期脗合。

5.8 審計署注意到，雖然上文第5.7段所述的做法並未載於《分析及諮詢事務部標準操作手冊》，但分析及諮詢事務部某些組別認為這些做法可取，早已付諸實行。這些做法有助改善測試報告的文件記錄，應納入《分析及諮詢事務部標準操作手冊》，以提高質素保證的水平。

審計署對質素保證的意見和建議

5.9 審計署隨機抽樣審查的法證事務部的個案和分析及諮詢事務部的測試報告的結果顯示，法證事務部的職員有時並未遵循事務部規定的質素要求；另一方面，分析及諮詢事務部測試報告的文件記錄仍有改善餘地。

5.10 審計署建議政府化驗師應：

- (a) 採取適當措施，確保政府化驗所人員嚴格遵守質素操作手冊所規定的要求。此外並應定期提醒員工各項有關要求，以確保質素保證系統妥善運作；
- (b) 因應審計署就有個案未符合要求的情況提出的意見，加強個案質素保證覆檢和內部質素審核的工作；及
- (c) 檢討和適當地修訂分析及諮詢事務部的運作程序，以便進一步改善測試報告的記錄工作。

當局的回應

5.11 政府化驗師表示：

- (a) 他同意在實行質素保證系統時，保持警覺是至為重要的。雖然政府化驗所的員工已建立深厚的質素管理和質素保證文化，對有關程序亦十分了解，他仍會更定期地提醒員工須小心處理所有與質素有關的事宜；
- (b) 他同意某些程序雖然未有在《分析及諮詢事務部標準操作手冊》或國際標準化組織的規則或指引中訂明，但一些組別採用後確有助提高整體質素系統的水平。他會研究可否更廣泛採用這些程序；及
- (c) 上文第5.5段表九提出的情況多屬文書錯誤。是偶然失誤還是機制出錯，必須分辨清楚。一個偶然的文書失誤不會令整份報告無效，亦不表示報告的質素出現問題。美國罪證化驗所所長協會／化驗所認證委員會是負責法證事務部的全面認證審查工作的專業認證機構，它已全面研究法證事務部的報告，並無發現機制出錯的情況。審查員在二零零一年進行認證覆查時，發現偶然會有文書出錯的情況，但認為可以接受，因為他們明白但凡涉及大量文書工作的化驗室系統，都難免偶然出現文書錯誤。

5.12 衛生福利局局長表示，他大致上同意對質素保證作出的建議。然而，須注意的是，審查政府化驗所的工作時，不應只着眼行政及文書事宜，也須顧及專業技術範疇。

第6部分：設備保養

6.1 政府化驗所在日常運作中須採用類別廣泛的科學設備。這部分探討設備保養的安排，並發現有可改善的地方。

機電工程營運基金提供的保養服務

6.2 政府化驗所現有的科學設備估計約值1.2億元。自機電工程營運基金在一九九六年八月一日成立後，政府化驗所設備的保養和維修，便一直採用機電工程營運基金的服務。

6.3 一九九八年年中，政府化驗所聯絡向其提供約三成昂貴分析儀器的一間公司，索取為政府化驗所的設備提供全年保養服務的收費報價。其後收到的報價並不完備，因為報價只包括人工費用(零件和諮詢服務的收費並未包括在內)。此外，由於該公司表示不一定保證能為其他牌子的設備提供同等質素的服務，因此未能提供全年保養政府化驗所全部設備的準確預算。

6.4 一九九九年六月，庫務局局長在財務通告第9/99號公布，由二零零零年八月一日起，包括政府化驗所在內的多個政府部門，可自行決定繼續使用機電工程營運基金的服務或使用其他服務供應商的服務，以應付其所有或部分服務的需要。庫務局局長亦要求部門藉此機會檢討其服務需求和計劃未來。

6.5 二零零零年三月，政府化驗所提出兩個涉及機電工程營運基金服務的重要事項：第一、機電工程營運基金的服務是否確實具有競爭力；第二、在二零零零年八月一日開放服務後，如何把機電工程營運基金的部分服務外判。

指標對比

6.6 為處理第一個問題，機電工程署於1999–2000年度就保養費用進行指標對比。在這期間，機電工程營運基金負責保養政府化驗所1116項設備／系統，並將其中27項設備的保養工作外判給六家保養承辦商。機電工程署計算了機電工程營運基金的保養費用相對於設備成本的百分比，並與同類保養合約作比較。結果顯示機電工程營運基金的保養費用約佔有關設備成本的4.8%，至於保養合約方面，這個百分比為6%。這個結果顯示機電工程營運基金的保養費用便宜約20% $[(1 - 4.8/6) \times 100\%]$ 。

政府化驗所外判保養服務的靈活性

6.7 二零零零年五月，機電工程營運基金將指標對比的結果告知政府化驗所，並建議雙方簽訂一份為期五年的服務水平協議。機電工程署亦讓政府化驗所有一定的靈活性，可在五年期內將保養工作外判。機電工程署表示“我們認為機電工程營運基金可為政府化驗所提供最物有所值的服務，不過，若政府化驗所認為需要制定一個機制，以便在五年期內嘗試把工作外判，機電工程署當樂意協助。”。

與機電工程營運基金簽訂的五年服務水平協議

6.8 其後，政府化驗所與機電工程營運基金簽訂了一份為期五年的服務水平協議，有效期由二零零一年四月一日起至二零零六年三月三十一日止。根據這項服務水平協議，政府化驗所在五年期內向機電工程營運基金支付約 4,000 萬元的設備保養費。

審計署對指標對比的意見

6.9 審計署研究了機電工程營運基金在二零零零年進行的指標對比。審計署注意到，機電工程營運基金可能並非在同一基礎上作出成本比較。由於機電工程營運基金保養服務涵蓋的範圍和規模均大得多，因而可收規模經濟之效。此外，保養不同設備所需的專業知識也有不同，這足以影響保養費用。不同之處見下文表十。

表十

審計署比較機電工程營運基金 與保養承辦商的服務和費用

比較項目	機電工程營運基金	保養承辦商
(A) 所涵蓋設備的價值	1.178 億元	1,250 萬元 (註) (每名承辦商僅 287,000 元至 470 萬元不等)
(B) 每年保養費用數額	5,635,000 元 (或 (A) 項價值的 4.8%)	750,000 元 (註) (每名承辦商由 16,500 元至 195,000 元不等) (或 (A) 項價值的 6%)
(C) 所涵蓋的設備／ 系統數目	1 116 項設備／系統	27 項設備／系統
(D) 所需的專業知識	機電工程署的職工可以應付	機電工程署缺乏處理部分高科技設備的專業知識

資料來源：機電工程署的記錄

註：機電工程署把政府化驗所 27 項設備／系統以及醫院管理局同類設備的保養工作外判給保養承辦商。這些合約所涵蓋設備的總值約為 2,800 萬元，而保養費總額則為每年 250 萬元。

6.10 上文表十顯示，以範圍大小和所需的專業知識而言，機電工程營運基金和保養承辦商所提供的服務有明顯的分別。機電工程署進行的指標對比，也許未有充分顯示由機電工程營運基金提供的設備保養服務是否確具競爭力。財務通告第 9/99 號准許機電工程營運基金現有的使用部門繼續使用機電工程營運基金的服務，而無須通過競爭甄選來決定是否繼續使用。然而，審計署認為政府化驗所日後有需要就所有科學設備保養服務進行競爭性招標，以決定最具成本效益的方法保養其科學設備。此舉可以讓政府化驗所測試市場的反應，並評估各服務供應商 (包括機電工程營運基金) 的競爭力。

6.11 關於機電工程營運基金所提供服務的效率，這次指標對比未有提供完備的資料。根據政府化驗所在二零零一年就機電工程營運基金的服務表現所進行的內部調查，政府化驗所內的回應者一致認為，如修理時間可進一步縮短，則有助改善機電工程營運基金的服務。

6.12 回應審計署的查詢，政府化驗所在二零零二年二月向審計署表示，政府化驗所採用的設備來自約 50 個不同製造商，其中很多都沒有在本地提供保養服務。因此，要以合理價錢取得由部分製造商提供的保養服務，會有根本的困難。機電工程營運基金的服務不僅能收規模經濟之效，亦有現場工程人員提供快捷的服務。政府化驗所和機電工程營運基金現行協議的條款既具成本效益，亦物有所值。考慮到協議所訂的收費及上文提到的各種困難，政府化驗所有合理理由根據財務通告第 9/99 號的指引，不進行競爭甄選而決定繼續採用機電工程營運基金的服務。

審計署對設備保養的建議

6.13 為確保政府化驗所設備的保養服務符合成本效益，審計署建議政府化驗師應：

- (a) 在為期五年的服務水平協議將近屆滿時，挑選一組設備進行試驗性招標，以取得符合成本效益的保養服務；及
- (b) 根據試驗招標結果並參考各個服務供應商 (包括機電工程營運基金) 的收費及服務質素，就所有設備的保養服務制定長遠策略和行動計劃。

當局的回應

6.14 政府化驗師表示，與機電工程營運基金簽訂的服務水平協議僅第一年實施，而至今運作非常理想。他同意在五年合約期將近屆滿時考慮其他提供保養服務的途徑是恰當的做法，因為屆時本地可能已有該類服務提供。

6.15 機電工程署署長表示：

- (a) 機電工程營運基金樂於與政府化驗所合作；及

- (b) 他要指出，評估試驗性招標的整體成本效益時須要小心。憑機電工程署過往的經驗，由於試驗計劃牽涉大量額外工作，客戶可能會耗費額外公帑／公共資源，尤其是與政府化驗所簽訂的服務水平協議所釐定的每年保養費，只是一個為數約 560 萬元的小數目。客戶部門須要履行的額外工作包括進行計劃可行性研究、制訂規格及招標工作、監督承辦商及監察服務表現、提供私營服務供應商一般不包括的專業諮詢及技術支援服務，以及制定和推行應變計劃。

6.16 衛生福利局局長表示，挑選一組設備進行試驗性質的競爭性招標這項建議值得研究，藉此可釐訂一套長遠策略和制定行動計劃，以切合所有設備的保養要求。

審計署對與機電工程營運基金簽訂的服務水平協議的意見和建議

6.17 財務通告第 9/99 號規定，如部門採用公開招標程序，必須在與服務供應商 (包括機電工程營運基金) 簽訂的服務水平協議上，訂明有關補救和解決糾紛的條款，目的是通過具法律約束力的合約，要求承辦商承擔適當的法律和財政義務。

6.18 審計署注意到，政府化驗所與機電工程營運基金在二零零一年簽訂服務水平協議時，並無訂立法律補救和解決糾紛的條款。一旦出現糾紛，政府化驗所和機電工程營運基金便沒有恰當的依據去解決。審計署認為，與基金簽訂服務水平協議時，應加入適當的補救和解決糾紛的條款，作為一項良好措施。

6.19 審計署建議政府化驗師應與機電工程署署長商討，在與機電工程營運基金簽訂的服務水平協議內，加入適當的補救和解決糾紛條款。

當局的回應

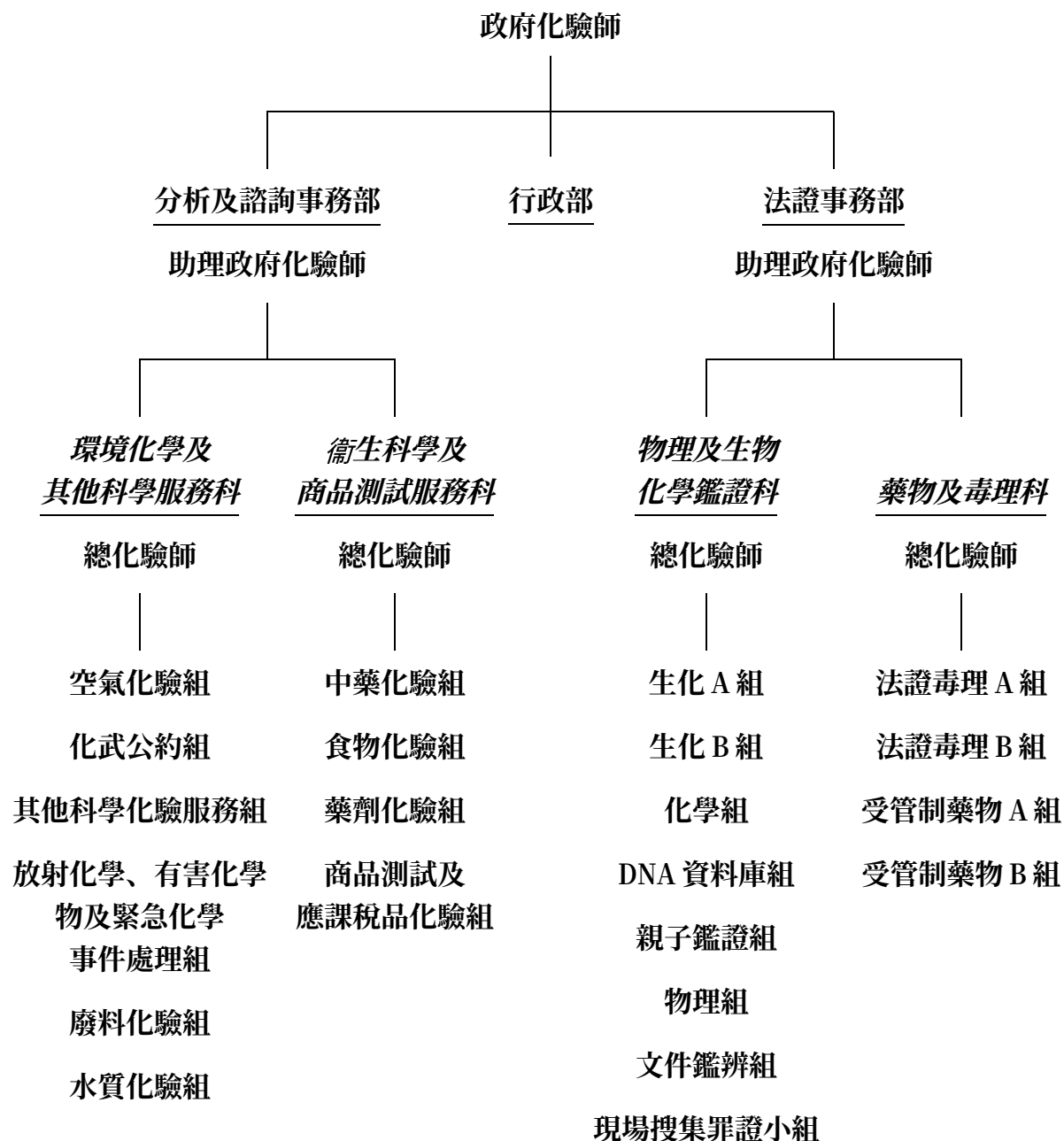
6.20 政府化驗師表示同意在服務水平協議中增訂適當的法律補救和解決糾紛的條款是恰當的做法，並會與機電工程營運基金積極跟進這事。

6.21 機電工程署署長表示：

- (a) 他對此並無強烈意見。機電工程營運基金與客戶部門之間的任何糾紛均會在決策局局長的層面解決；及
- (b) 機電工程營運基金的抱負是要成為香港首選的機電工程服務機構，使命是本着“以客為本”、“關懷”、“誠信”、“出色服務”及“承擔”各項原則，提供完備的工程方案及優質服務。自從以營運基金形式運作以來，機電工程營運基金在過去五年來均保持着值得自豪的優良記錄，一直未嘗與客戶發生糾紛。機電工程營運基金將本着與客戶衷誠合作的精神，繼續提供優質和物有所值的機電工程服務。

6.22 衛生福利局局長表示，在與機電工程營運基金簽訂的服務水平協議內加入適當的法律補救和解決糾紛條款這項建議值得研究。

二零零二年一月政府化驗所的組織圖



資料來源：政府化驗所的記錄

附錄 B
二之一
(參閱第 2.2 段)

一九九七年至二零零一年
分析及諮詢事務部和法證事務部完成的化驗

分析及諮詢事務部	一九九七年	一九九八年	一九九九年	二零零零年	二零零一年
	(已完成的化驗數目)				
(I) 法定化驗					
食物樣本	54 212	64 862	70 829	72 535	76 845
藥劑	14 809	17 622	28 382	42 031	44 575
中藥	6 163	9 866	18 471	23 373	25 022
危險品	3 997	4 447	6 100	6 624	6 222
應課稅品	22 698	21 680	31 127	29 790	30 406
香煙樣本	15 986	15 413	15 519	13 176	13 524
玩具、兒童產品和消費品	34 385	25 386	25 547	25 179	28 530
小計	<u>152 250</u>	<u>159 276</u>	<u>195 975</u>	<u>212 708</u>	<u>225 124</u>
(II) 諮詢及檢測服務					
空氣監測樣本	81 832	92 473	127 385	156 594	135 639
實地檢測樣本	2 526	3 425	3 869	4 563	5 406
水質樣本	117 703	125 395	127 926	123 677	126 110
廢料監測樣本	13 104	20 162	20 419	23 596	25 946
作訴訟用途的廢料樣本	1 867	2 363	2 415	1 606	1 093
放射監測樣本	4 638	4 471	4 686	4 721	4 733
雜類樣本	16 501	28 713	29 054	32 423	38 080
小計	<u>238 171</u>	<u>277 002</u>	<u>315 754</u>	<u>347 180</u>	<u>337 007</u>
總計 [(I)+(II)]	<u><u>390 421</u></u>	<u><u>436 278</u></u>	<u><u>511 729</u></u>	<u><u>559 888</u></u>	<u><u>562 131</u></u>

附錄 B
二之二
(參閱第 2.2 段)

法證事務部	一九九七年	一九九八年	一九九九年	二零零零年	二零零一年
	(已完成的個案數目)				
法證科學服務					
生化科學	615	713	750	731	1 020
DNA 資料庫	不適用	不適用	不適用	不適用	792
親子關係檢測	不適用	不適用	不適用	不適用	75
化學	1 190	1 739	1 445	1 356	2 208
物理學	361	447	465	501	412
文件鑑辨	595	1 092	1 276	2 479	2 824
受管制藥物	11 350	9 572	7 912	9 461	10 477
毒理分析	2 721	2 943	2 767	2 663	2 998
酒後駕駛	164	175	142	180	157
總計	<u>16 996</u>	<u>16 681</u>	<u>14 757</u>	<u>17 371</u>	<u>20 963</u>
尿液分析服務					
尿液分析 (美沙酮診所)	25 025	24 495	22 463	20 626	21 265
尿液分析 (司法檢驗)	6 995	9 812	11 565	11 870	11 256
尿液分析 (司法確認)	12 662	11 398	11 162	13 314	18 998
總計	<u>44 682</u>	<u>45 705</u>	<u>45 190</u>	<u>45 810</u>	<u>51 519</u>

資料來源：政府化驗所的記錄

附錄 C
(參閱第 2.14 段)

**分析及諮詢事務部
服務目標和實際成績**

		達到目標完工時間的百分比			
		二零零零年		二零零一年	
	目標完工時間 (工作日數)	目標 (%)	實際 (%)	目標 (%)	實際 (%)
(A) 法定化驗					
與食物中毒有關的樣本	1	100	100	100	100
食物樣本檢定	19	92	97	92	98
藥物 (品質控制)	14	92	95	92	97
藥物 (註冊)	30	85	94	85	92
中藥	30	90	100	90	98
危險品	14	90	90	90	96
應課稅品和其他商品	10	90	87	90	91
玩具和兒童產品	15	95	99	95	99
消費品	35	95	99	95	95
(B) 諮詢及檢測服務					
空氣監測樣本	20	94	100	95	100
其他實地檢測樣本	12	90	100	95	100
水質監測樣本	20	90	98	90	96
廢料監測樣本	27	95	97	95	98
作訴訟用途的廢料樣本	12	95	98	95	99
輻射監測樣本	12	90	99	95	97
其他樣本	14	95	95	95	95

資料來源：政府化驗所的記錄

註：目標完工時間是指由政府化驗所收到證物／個案起至證物／報告可交還委託部門為止的工作日數。
分析及諮詢事務部會就不同種類服務的目標完工時間，訂定須達到完工時間的個案百分比。

附錄 D
(參閱第 2.14 段)

分析及諮詢事務部
服務目標的轉變

	目標完工時間 (以每項測試計)	
	一九九四年	二零零一年
	(工作日數)	
(A) 法定化驗		
與食物中毒有關的樣本	1	1
食物樣本檢定	25	19
藥物 (品質控制)	16	14
藥物 (註冊)	不適用 (註)	30
中藥	不適用 (註)	30
危險品	14	14
應課稅品和其他商品	14	10
玩具和兒童產品	14	15
消費品	不適用 (註)	35
(B) 諮詢及檢測服務		
空氣監測樣本	24	20
其他實地檢測樣本	14	12
水質監測樣本	25	20
廢料監測樣本	30	27
作訴訟用途的廢料樣本	14	12
輻射監測樣本	20	12
其他樣本	21	14

資料來源：政府化驗所的記錄

註：有關藥物 (註冊)、中藥和消費品檢測服務的目標在一九九四年後訂定。