

《審計署署長第五十二號報告書》 — 第 2 章

香港海關：消費者保障科的執法工作

撮要

1. 政府重視維護消費者的權利及權益。香港海關(海關)轄下消費者保障科負責執行《度量衡條例》(第 68 章)、《玩具及兒童產品安全條例》(第 424 章)、《消費品安全條例》(第 456 章)、《商品說明(標記)(黃金及黃金合金)令》(第 362 章, 附屬法例 A)和《商品說明(標記)(白金)令》(第 362 章, 附屬法例 C)。

2. 消費者保障科對度量衡的準確程度、玩具、兒童產品和消費品的安全、貴金屬純度, 以及貴金屬標記告示的展示進行抽查, 以偵查違反保障消費者法例的個案。此外, 消費者保障科根據不同來源所得的具體資料, 以及就跟進抽查行動發現的違例個案, 作出深入調查。二零零八年, 消費者保障科進行了約 3 700 次抽查及 1 300 次調查。2008-09 年度用於保障消費者的預算開支為 3,370 萬元。審計署最近就消費者保障科的執法工作進行了審查。

抽查的工作計劃

3. 根據海關的《貿易管制處工作手冊》(《工作手冊》), 消費者保障科須為抽查玩具、兒童產品和消費品的安全程度, 以及貴金屬純度和標記告示的展示, 擬訂工作計劃。審計署注意到:

- (a) **度量衡** 二零零八年, 約 700 次抽查屬核査度量衡的準確程度。然而, 消費者保障科並未就這類抽查擬訂工作計劃, 而有別於其他抽查類別, 《工作手冊》也無此規定;

- (b) **貴金屬** 雖然《工作手冊》規定須為各類抽查，包括貴金屬的抽查，擬訂工作計劃，但有關方面並沒有為抽查貴金屬純度及標記告示的展示擬訂工作計劃；及
- (c) **兒童產品** 《玩具及兒童產品安全條例》訂明的 13 類兒童產品的其中兩類(即嬰兒睡袋及家用雙格床)，並未包括在二零零五至二零零八年間的季度工作計劃內，亦無文件記錄箇中理由。
4. 審計署建議海關關長應：*(a) 擬訂抽查度量衡準確程度的工作計劃，並在《工作手冊》訂明有關規定；(b) 提醒屬下職員遵照《工作手冊》的規定，擬訂抽查貴金屬的工作計劃；及(c) 提醒屬下職員在策劃抽查時，需要盡可能涵蓋《玩具及兒童產品安全條例》訂明的所有兒童產品；如未能涵蓋某類產品，則須把理由記錄在案。*

抽查的標準時限

5. 為協助確保抽查能夠適時完成，《工作手冊》訂明完成和評估抽查的標準時限。審計署抽樣審查了 120 次在二零零八年完成抽查的檔案，結果顯示：*(a) 48 次(40%)並非在行動展開後標準時限一星期內完成；及(b) 87 次(73%)並非在完成抽查後標準時限三天內作出評估。此外，用作管理抽查工作的電腦系統不能編製統計資料，以根據標準時限，協助監察抽查工作的進度。審計署建議海關關長應：*(a) 就完成及評估抽查工作實際所需的時間，編製統計資料；(b) 根據《工作手冊》訂明的標準時限，密切監察抽查工作的進度，並記錄不遵守時限的理由；及(c) 加強措施(包括提升電腦系統的管理報告功能)，以確保有效率地完成及評估抽查。**

監察調查

6. 近年隨着市民日益關注消費者權利，消費者保障科接獲的投訴數目，由二零零四年的 540 宗增至二零零八年的 1 180 宗(即增加了 119%)。二零零四至二零零八年間，未完成調查個案的數目亦增加了 44%。截至二零零八年十二月三十一日，尚有 667 宗未完成個案。審計署注意到：

- (a) **風險評估** 鑑於近年投訴數目顯著增加，消費者保障科或需制訂更有系統的方法，協助確定和評估可能違反保障消費者法例的情況；
- (b) **未能達到標準時限** 審計署分析在二零零六年一月至二零零八年十月期間 2 800 宗已完成及評估的調查個案，結果發現有 828 宗個案(即 30%)未能在《工作手冊》訂明的標準時限內完成調查，以及 248 宗個案(即 9%)未能在《工作手冊》訂明的標準時限內作出評估；
- (c) **處理未完成個案** 由二零零八年十月十三日起，海關臨時調配十名人員往消費者保障科，協助處理未完成個案。雖然審計署歡迎海關臨時調配人員處理這個問題，但海關需要定期更密切監察處理未完成調查個案的情況；
- (d) **監督查核** 審計署分析消費者保障科在二零零八年由小組主管進行的 91 次監督查核，結果顯示，儘管二零零八年的調查工作約一半與度量衡有關，但對這類調查只進行了三次監督查核。此外，海關並未就有關貴金屬的調查進行監督查核；及
- (e) **測試樣本的貯存管理** 在抽查和調查期間，海關會購買一些疑為不安全產品的樣本以作測試。已測試的樣本會存放於海關的貯物室。審計署發現，截至二零零八年九月，有 431 個已測試樣本已貯存超過三年。

7. 審計署建議海關關長應：*(a)*制訂更有系統的方法，協助確定和評估可能違反保障消費者法例的情況；*(b)*加強措施監察消費者保障科是否適時採取調查行動；*(c)*定期密切監察處理未完成調查個案的情況，並在有需要時，採取適當行動加快處理有關個案；*(d)*就有關度量衡及貴金屬的調查工作，進行足夠的監督查核；及*(e)*提醒屬下職員按照《物料供應及採購規例》處置已測試樣本。

更新玩具及兒童產品安全標準

8. 《玩具及兒童產品安全條例》規定，為兒童而設計的產品必須符合條例訂明的安全標準。載於《玩具及兒童產品安全條例》的玩具及兒童產品安全標準，上次分別在一九九七及一

九九八年更新，與現行相關國際標準不符。審計署注意到，商務及經濟發展局計劃在 2009-10 年度立法會會期提出法例修訂。審計署建議商務及經濟發展局局長應盡快提出法例修訂。

衡量服務表現

9. 審計署審查了海關 2008-09 年度管制人員報告，發現在匯報消費者保障科執法工作的服務表現方面，有可予改善之處。審計署建議海關關長應考慮為消費者保障科訂定服務表現目標，並制訂服務表現指標，以衡量其執法工作的成果和生產力。

當局的回應

10. 當局同意審計署的建議。

二零零九年四月