

政府飛行服務隊的運作

摘要

1. 政府飛行服務隊(飛行服務隊)於一九九三年根據《政府飛行服務隊條例》(第 322 章)成立，負責為政府和有需要者提供飛行服務，包括空中救護服務、搜索及救援、滅火、空中測量及執法等。飛行服務隊致力提供安全、高效率 and 合乎成本效益的 24 小時飛行服務。截至二零一四年十二月三十一日，飛行服務隊的實際員工數目為 218 人，機隊有 11 架飛機，包括九架行動飛機和兩架訓練機。在二零一零至二零一四年間，飛行服務隊提供的飛行服務，以飛行時數計算，由 3 253 小時增至 3 833 小時，增幅為 18%。審計署最近就飛行服務隊的運作進行審查工作，以探討可予改善之處。

提供飛行服務

2. **服務表現目標** 飛行服務隊在《管制人員報告》中，訂定了 23 個服務表現目標，涵蓋四大類行動(即空中救護服務、搜索及救援、執法及滅火行動)，以衡量年內出動飛機而能按承諾時間到達現場的召喚個案的比率。在二零一零至二零一四年間，飛行服務隊在《管制人員報告》中匯報，在 23 個到達現場時間的目標中，每年平均有六個(26%)未能達標。在這段期間，飛行服務隊因應 11 175 次召喚而出動，這些行動都是與 23 個到達現場時間的目標有關，其中 902 宗(8%)召喚個案未能按承諾時間到達現場。在 902 宗未能按承諾時間到達現場的個案中，59% 是因受天氣限制或航空交通管制而引致延誤，22% 是因飛機機件故障或未能調配機組人員所致。審計署發現，飛行服務隊所匯報的數字，並沒有計及 609 宗同時接獲多個召喚的個案，而在這 609 宗個案中，有 550 宗是未能按承諾時間到達現場。此外，有 311 宗未能按承諾時間到達現場的個案，被錯誤匯報為依時到達的個案。在計及這些個案而作出調整後，二零一零至二零一四年的五年間，未能達標的到達現場時間目標每年平均有 9.8 個，而非飛行服務隊在《管制人員報告》所述的每年平均有六個(第 2.3 至 2.7、2.10 及 2.12 段)。

3. **因應服務要求而出動的百分率** 當收到飛行服務要求，飛行服務隊會適當考慮迫切性、天氣狀況、飛機等設備可供使用情況和任務的優先次序，然後安排飛機和機組人員出動。在二零一零至二零一四年間，經考慮所有相關因素

摘要

後，飛行服務隊未能因應共 852 個服務要求而出動。飛行服務隊在《管制人員報告》中匯報飛行服務的出動百分率時，並沒有全數計及這些被拒的召喚個案(第 2.16 及 2.17 段)。

4. **其他管理事宜** 審計署發現，飛行服務隊對飛行服務的管理檢討，有可予改善之處，特別是有關未能按承諾時間到達現場提供緊急服務的個案，以及因資源有限而未能提供服務的個案。至於為決策局／部門提供考察飛行服務方面，則應加強其透明度和問責性(第 2.22 至 2.24 段)。

機組人員的管理

5. **24 小時飛行服務的人手編配** 飛行服務隊須每天安排機組人員按三更制當值，以便全年提供 24 小時緊急服務。飛行服務隊訂定了指引，列出每更至少需要有多少名機組人員，才足以應付首要的緊急服務需要，以及其他已預先安排的飛行任務。審計署發現，在二零一三及二零一四年編定的 4 142 個更次中，有 178 更(4.3%)的當值人手不足。結果，有些緊急服務的召喚個案有所延誤或未獲提供服務(第 3.2 及 3.4 至 3.6 段)。

6. **機組人員的當值及休息時數** 飛行服務隊訂明機組人員的最長飛行／當值時數及最少休息時數，以確保他們在飛行運作期間的安全及健康。任何需要延長飛行／當值時數，或縮短休息時數的情況，均須記錄在機長酌情決定權報告內。飛行服務隊就機長酌情決定權報告的宗數訂定每年目標，作為安全表現指標。在二零一零至二零一四年的五年間，有三年的報告宗數比目標多(第 3.11 及 3.12 段)。

飛機維修

7. **可供使用飛機的目標數量** 為管理匯報的目的，飛行服務隊的工程組致力確保每個月有 95% 的時間，在上午七時三十分至晚上十一時，在九架行動飛機之中，維持最少五架行動飛機可供使用，以及在晚上十一時零一分至翌日上午七時二十九分，維持最少四架行動飛機可供使用。在二零一零至二零一四年間，由於進行大型維修及檢驗的關係，有 33 個月(55%)未能達到可供使用

摘要

飛機的目標數量。在長時間維修期間可供使用飛機未能達到目標數量的問題，值得關注，因為緊急服務或會受到影響(第 4.3 至 4.6 段)。

8. **飛機停機時間** 在二零一零至二零一四年間，九架行動飛機的停機時間共 78 961 小時，其中 26% 是由於進行非定期維修。非定期維修會擾亂日常運作和維修規劃。非定期維修的上升趨勢(由二零一零年的 3 799 小時，升至二零一四年的 4 539 小時)，值得管理層關注。同期，機師在起飛之前或之後報告共 2 895 項機件故障。工程組除了修妥接報的機件故障外，還檢討若干故障個案，以便為日後的維修工作查找可予改善之處。不過飛行服務隊須持續這方面的工作，並擴大檢討的範圍以涵蓋所有因機件故障而未能按承諾時間到達現場的個案(第 4.7、4.8、4.10 及 4.12 段)。

採購飛機和零件

9. **付款事宜及訓練機使用率偏低** 飛行服務隊在二零零八及二零一二年購置了兩架訓練機，費用合共為 1,106 萬元。審計署發現，飛行服務隊並沒有取得其中一份採購合約訂明的 5% 付款折扣(181,000 元)。此外，因為海外承辦商破產，一筆共計 550,760 元的零件預繳款項，需要註銷。再者，審計署注意到，兩架訓練機的使用率偏低。飛行服務隊表示，兩架訓練機使用率較預期為低，是因為訓練對象減少及一些導師辭職。雖然飛行時數偏低，該兩架訓練機亦因與維修事宜有關的問題引致停機時間頗長(第 5.2、5.3、5.5、5.7 及 5.10 至 5.13 段)。

10. **定翼機延遲交付** 二零零九年六月，飛行服務隊獲財務委員會(財委會)批准撥款 7.76 億元，以更換兩架定翼機。由於飛行試驗遇到技術問題，第一架飛機的預計交付日期為二零一五年年底(較財委會文件所述的投入運作目標日期即二零一三年三月遲了 33 個月)。因此，在過渡時期，未能實現新飛機提升運作效率和加強飛行安全的預期效益。與此同時，維持已出現老化的現有定翼機及其行動所需設備的正常運作，存在困難(第 5.19 及 5.22 至 5.24 段)。

11. **以單一型號的機隊取代現有的直升機** 二零一三年六月，飛行服務隊獲財委會批准撥款 21.875 億元，把原有的七架直升機更換為單一型號機隊。財委會獲悉，其中一架現有直升機會在新機隊投入服務後約四至五年內用作後備。由於現有的直升機在二零一七年後會達到使用年限，以及這些直升機曾因機械

摘要

問題而須暫停服務，飛行服務隊須檢討為單一型號新直升機隊制定的應急計劃是否完備(第 5.31 及 5.32 段)。

最近的發展

12. 二零一四年十一月，飛行服務隊獲保安局撥款在 2015–16 年度委聘顧問進行研究，探討飛行服務隊的人手及架構在短、中及長期是否可充分和持續地讓其達成使命和目標及應付需要(第 6.7 段)。

審計署的建議

13. 審計署的建議載於本審計報告書的相關章節，本摘要只列出主要建議。審計署建議政府飛行服務隊總監應：

提供飛行服務

- (a) 改善在《管制人員報告》匯報服務表現資料的準確性和效率，包括有關同時接獲多個召喚個案及因應服務要求而出動的百分率的資料(第 2.13 及 2.18(a) 段)；
- (b) 加強飛行服務隊飛行服務表現的每月管理檢討，尤其注意特殊個案，例如需要長時間／未能提供最優先緊急服務的個案(第 2.28(b) 段)；

機組人員的管理

- (c) 加大力度為每個飛行任務更次維持足夠的機組人員數目，以期提供可靠的首要緊急服務(第 3.13(a) 段)；

飛機維修

- (d) 繼續檢討維修規劃，盡量把大型維修及檢驗工作安排同步進行，從而增加可供使用運作正常的飛機的數量(第 4.18(a) 段)；

採購飛機和零件

- (e) 加強內部監控，以確保部門時刻遵守《常務會計指令》內有關付款監控的規定(第 5.15(a) 段)；

摘要

- (f) 檢討兩架訓練機的停機時間，找出有效方法提升飛機的可用性 (第 5.15(c) 段)；
- (g) 密切監察就供應兩架新定翼機而尚未履行的合約工作，確保有關方面盡最大努力加快交付飛機 (第 5.27(a) 段)；及
- (h) 檢討為單一型號新直升機隊制定的應變計劃，並在有需要時對計劃作出調整，以確保萬一該型號的直升機發現品質缺陷或有故障報告時，應變計劃亦足以應付 (第 5.33 段)。

政府的回應

14. 政府整體上同意審計署的建議。