

第 4 章

香港特别行政区政府

政府一般收入帐目

政府部门

政府化验所

政府化验所提供的服务

香港审计署

二零零二年三月二十日

声明

此简体版本只供网上阅览或下载。
如内容与繁体版本有任何差别，概以繁体版本为准。

政府化验所提供的服务

目录

	段数
撮要及主要审计结果	
第1 部分：引言	
背景	1.1 – 1.8
帐目审查	1.9
第2 部分：服务完工时间	2.1
科学化验服务需求不断增加	2.2 – 2.4
完工时间	2.5
法证事务部的服务目标	2.6
法证事务部未能达到某些服务目标	2.7 – 2.8
法证科学服务未能达到法证事务部服务目标的后果	2.9 – 2.13
分析及谘询事务部的服务表现	2.14 – 2.16
<i>审计署对达到表现目标的意见</i>	2.17 – 2.25
<i>审计署对达到法证事务部目标的建议</i>	2.26
<i>当局的回应</i>	2.27 – 2.32
<i>审计署对管理资料系统的意见</i>	2.33
<i>审计署对管理资料系统的建议</i>	2.34
<i>当局的回应</i>	2.35 – 2.36
第3 部分：政府化验所与委托部门之间的协调	3.1
分析及谘询事务部的服务需求预测	3.2 – 3.10
法证事务部与委托部门之间的协调	3.11 – 3.14
<i>审计署就法证事务部与委托部门之间的协调提出的意见</i>	3.15 – 3.16
分析及谘询事务部与委托部门之间的协调	3.17 – 3.18
<i>审计署就分析及谘询事务部与委托部门之间的协调提出的意见</i>	3.19
<i>审计署就政府化验所与委托部门之间的协调提出的建议</i>	3.20
<i>当局的回应</i>	3.21 – 3.23
法证事务部的效益评估	3.24
<i>审计署对法证事务部的效益评估的意见</i>	3.25 – 3.26
<i>审计署对法证事务部的效益评估的建议</i>	3.27
<i>当局的回应</i>	3.28 – 3.29
<i>审计署对顾客调查的意见</i>	3.30 – 3.32

目录(续)

	段数
<i>审计署对顾客调查的建议</i>	3.33
<i>当局回应</i>	3.34 – 3.35
第4 部分：策略计划和服务表现指标	4.1
策略计划	4.2 – 4.4
<i>审计署对制定策略计划的意见</i>	4.5 – 4.6
<i>审计署对制定策略计划的建议</i>	4.7
<i>当局回应</i>	4.8 – 4.9
服务表现指标	4.10
政府化验所采用的服务表现指标	4.11
<i>审计署就服务表现指标提出的意见</i>	4.12 – 4.14
<i>审计署就服务表现指标提出的建议</i>	4.15
<i>当局回应</i>	4.16 – 4.17
第5 部分：质素保证	5.1
质素保证系统	5.2 – 5.4
审计署审查法证事务部的个案	5.5 – 5.6
审计署审查分析及谘询事务部的测试报告	5.7 – 5.8
<i>审计署对质素保证的意见和建议</i>	5.9 – 5.10
<i>当局回应</i>	5.11 – 5.12
第6 部分：设备保养	6.1
机电工程营运基金提供的保养服务	6.2 – 6.5
指标对比	6.6
政府化验所外判保养服务的灵活性	6.7
与机电工程营运基金签订的五年服务水平协议	6.8
<i>审计署对指标对比的意见</i>	6.9 – 6.12
<i>审计署对设备保养的建议</i>	6.13
<i>当局回应</i>	6.14 – 6.16
<i>审计署对与机电工程营运基金签订的服务水平协议的意见</i> <i>和建议</i>	6.17 – 6.19
<i>当局回应</i>	6.20 – 6.22

目录(续)

附录A：二零零二年一月政府化验所的组织图

附录B：一九九七年至二零零一年分析及谘询事务部和法证事务部完成的化验

附录C：分析及谘询事务部服务目标和实际成绩

附录D：分析及谘询事务部服务目标的转变

附录E：中文版从略

政府化验所提供的服务

撮要及主要审计结果

A. **引言** 政府化验所提供全面的科学分析、检测及谘询服务，协助政府部门履行其职责。在2001-02年度所获的财政拨款为2.58亿元。政府化验所辖下有两个事务部：分析及谘询事务部和法证事务部。分析及谘询事务部根据多项条例及规例的规定，执行公证化验师的职能，提供法定化验服务。分析及谘询事务部亦为政府在管理和监察环境、执行各种污染管制措施方面，提供谘询及检测服务。法证事务部在本港刑事司法体系中，担当重要角色，为执法部门如香港警务处提供法证科学服务(第1.1 至1.8 段)。

B. **帐目审查** 审计署最近审查了政府化验所的工作，发现可以在若干方面改善服务(第1.9 段)，现把结果概述于下文C 至J 段。

C. **法证事务部未达到目标完工时间** 审计署根据分析及谘询事务部和法证事务部的目标完工时间审查两者的服务表现，发现法证事务部在某些服务范畴达不到目标，而分析及谘询事务部在某些服务范畴则优于目标。法证科学服务的完工时间，对政府化验所的委托部门十分重要。法证科学服务如有任何延误，可能会对执法部门(尤其是香港警务处)的工作构成负面影响。目前法证事务部在服务完工时间方面出现延误，为改善这种情况，政府化验所应考虑把部分工作外判，重新调配人手和设立收费制度(第2.2 至2.25 段)。

D. **改善与委托部门之间的协调** 法证事务部主要透过联络会议与委托部门互相沟通。二零零零年八月，政府化验所与香港警务处就双方的合作签订谅解备忘录。不过，备忘录只列出整体原则。审计署认为法证事务部有需要与香港警务处商讨是否需要扩充谅解备忘录的内容。扩充的谅解备忘录须列明对各项主要服务的要求，例如所需服务的目标、水平和数量。此举可使委托部门的服务需求更加明确，而法证事务部又可更准确地预测工作量。此外，法证事务部也须与其他主要委托部门签订类似的谅解备忘录。一如法证事务部与主要委托部门之间的安排，分析及谘询事务部也与主要委托部门举行联络会议，商讨工作关系、分析服务的要求等事宜。就分析及谘询事务部提供的服务而言，前线部门最关注的事项是服务所需的时间。分析及谘询事务部须与委托部门研究如何满足这些部门的需要，并应与委托部门签订谅解备忘录，正式订明服务水平(第3.11 至3.19 段)。

E. **法证事务部进行效益评估的需要** 评估效益有助法证事务部这类服务机构衡量本身的表现，以及找出提升成效的改善方法。评估的结果有助政府化验所集中研究如何改善服务。政府化验所可以把有关结果与委托部门分享，以增加彼此的协调。审计署注意到法证事务部没有就其服务对委托部门的调查工作有多大帮助，作有系统的评估(第3.24 至3.26 段)。

F. **衡量委托部门需要的顾客调查** 政府化验所现时并无制度定期衡量委托部门不断转变的需求和量度他们的满意程度。审计署认为政府化验所需要定期进行顾客调查，以搜集有用资料，包括顾客的满意程度、关注事项和希望改善的地方。调查结果将有助政府化验所认清其长处与弱点，从而订下改善计划(第3.30 至3.32 段)。

G. **缺乏策略计划** 政府化验所在瞬息万变的环境中，正面对多项挑战。政府化验所并未有制定策略计划，以协助定下达到其目标的最佳方法，并提供一个较合理的依据，以确定各项工作的缓急次序。策略计划有助确保部门的资源，用得其所，而且兼具效率(第4.2 至4.6 段)。

H. **应采用服务效益指标** 政府化验所服务表现指标，大部分集中汇报工作项目和工作量。虽然政府化验所亦有衡量效率的服务表现指标，但这些指标只涵盖服务某方面的表现，因此并不足够。政府化验所并未订有用以评估服务效益的表现指标(第4.10 至4.14 段)。

I. **质素保证** 为保持公信力和中立性，政府化验所在检测证物时，可靠程度和准确性必须达到高标准。审计署抽样审查法证事务部的个案和分析及谘询事务部的测试报告的结果显示，法证事务部的职员有时并未遵循法证事务部规定的质素要求；另一方面，分析及谘询事务部测试报告的文件记录仍有改善余地(第5.2 至5.9 段)。

J. **设备保养** 政府化验所设备的保养和维修，一直采用机电工程营运基金的服务。二零零零年三月，政府化验所向机电工程营运基金查询其服务是否确实具有竞争力。机电工程营运基金进行了指标对比，结果显示机电工程营运基金的保养费用较其他保养承办商便宜。其后，政府化验所与机电工程营运基金签订了一份为期五年的服务水平协议。不过，审计署注意到，由于机电工程营运基金的保养服务涵盖的范围和规模均大得多，机电工程营运基金可能并非在同一基础上作出比较(第6.2 至6.12 段)。

K. **审计署的建议** 审计署提出以下主要建议，认为政府化验师应：

服务完工时间

(a) 研究可否把常规分析化验服务外判给认可化验所(第2.26(a) 段)；

- (b) 向技术职系人员提供充分的发展训练，让他们掌握在分析及谘询事务部和法证事务部工作所需的技能和知识(第2.26(b)) 段；
- (c) 把具备所需知识和技能的分析及谘询事务部员工，调配到法证事务部工作，以协助法证事务部达到服务表现目标(第2.26(c) 段)；
- (d) 长远而言，探讨为政府化验所提供的服务设立收费制度的可行性(第2.26(d) 段)；

与委托部门之间的协调

- (e) 考虑与政府化验所的主要委托部门签订谅解备忘录，订明服务水平(第3.20(b) 段)；
- (f) 制定一个评估机制，定期评核法证事务部在协助执法部门调查罪案方面的工作效益(第3.27 段)；
- (g) 定期进行顾客调查，并就调查结果采取所需的跟进行动，进一步改善政府化验所的服务(第3.33(a) 及(b) 段)；

策略计划和服务表现指标

- (h) 与卫生福利局局长磋商，为政府化验所制定策略计划，以便更有效达到目标和善用资源(第4.7(a) 段)；
- (i) 制定和采用更多有用及有效益的服务表现指标，及订立服务表现目标，并定期监察进度(第4.15(a) 及(b) 段)；

质素保证

- (j) 采取适当措施，确保政府化验所人员严格遵守质素操作手册所规定的要求。检讨和适当地修订分析及谘询事务部的运作程序，以便进一步改善测试报告的记录工作(第5.10(a) 及(c) 段)；及

设备保养

- (k) 在与机电工程营运基金签订的为期五年服务水平协议将近届满时，挑选一组设备进行试验性招标，以取得符合成本效益的保养服务。根据试验招标结果，就所有设备的保养服务制定长远策略和行动计划(第6.13(a) 及(b) 段)。

L. **当局的回应** 政府化验师大致上同意审计署的建议(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 政府化验所提供全面的科学分析、检测及谘询服务，协助政府部门履行其职责。包括维持社会治安、保障公众卫生及安全、保护环境、保障政府收入及消费者权益等。在2001-02 年度预算中，政府化验所获得的财政拨款为2.58 亿元。

1.2 政府化验师为政府化验所的主管，属下有一群专业、技术及支援人员协助执行工作。在二零零二年一月，政府化验所共有402名员工，其中超过四分之一为不同科学领域的专业人员。

1.3 政府化验所辖下有两个事务部：分析及谘询事务部和法证事务部。每个事务部分为两个科，每个科由多个专门组别组成。行政部则负责提供一般行政支援。政府化验所组织图见附录A 。

分析及谘询事务部

1.4 分析及谘询事务部根据多项条例及规例的规定，执行公证化验师的职能，提供法定化验服务，工作包括：

- (a) 分析食物产品，以确定是否符合法例的规定（例如《公众卫生及市政条例》—— 第132 章）；
- (b) 化验中西药物，以便进行注册和控制品质(例如《药剂业及毒药条例》—— 第138 章)；
- (c) 检验应课税品，以协助厘定关税(《应课税品条例》—— 第109 章)；
- (d) 测试玩具、儿童产品和消费品，以评估是否对市民的健康及安全构成威胁(例如《消费品安全条例》—— 第456 章)；
- (e) 厘定香烟的焦油及尼古丁含量(例如《吸烟 (公众卫生) 条例》—— 第371章)；
- (f) 检定黄金和白金制品的纯度(例如《商品说明(标记)(黄金及黄金合金) 令》)；
- (g) 查检产品和设备是否符合《度量衡条例》—— 第68 章；及
- (h) 奉召到达涉及危险化学品的意外事故现场，并给予协助。

1.5 分析及谘询事务部亦为政府在管理和监察环境、执行各种污染管制措施方面，提供谘询及检测服务，主要工作包括对空气、水及废物样本进行化学化验，以测量各项污染水平指标。其他工作计有检验渗水样本、分析禽畜饲料，以及鉴定以濒临绝种动植物制造的产品。

法证事务部

1.6 法证事务部在本港刑事司法体系中，担当重要角色，为向下列部门提供法证科学服务：

- 执法部门，例如香港警务处、香港海关和入境事务处。服务包括罪案现场勘查、生物化学鉴证(DNA纹印测试——注1)、痕量证据追查、意外重组、笔迹验证、为受管制药物和有毒物质进行法定的化验；及
- 卫生署(美沙酮供服计划)、社会福利署、惩教署和其他需要当事人接受尿液分析监测服务的机构。

使命和服务收费

1.7 政府化验所的使命，是建立一支勇于承担的工作队伍，为市民提供优质的分析、法证和谘询服务。政府化验所致力了解和重视客户的需求，以公开和合作的态度制定工作计划和完成既定目标。

1.8 政府化验所免费向政府部门提供服务。此外，在不影响本身主要职能的情况下，政府化验所会以收回十足成本的方式，为法定机构和私营机构提供合适的科学化验服务。

帐目审查

1.9 审计署最近审查政府化验所的工作。帐目审查的主要目的，是检讨政府化验所的工作效率和效益。检讨结果发现政府化验所可以在下列各方面改善服务，同时审计署已向政府化验师提出相关建议：

- (a) 服务完工时间(第2 部分)；
- (b) 与委托部门之间的协调(第3 部分)；
- (c) 策略计划和服务表现指标(第4 部分)；
- (d) 质素保证(第5 部分)；及
- (e) 设备保养(第6 部分)。

注1: DNA的中文名称是脱氧核糖核酸，英文全名是deoxyribonucleic acid。DNA是存在于人体中几乎每一个细胞内的化学物质，载有决定个人身体特征的基因信息。除了单卵性双胞胎外，每一个人的DNA都是独一无二的。

第2部分：服务完工时间

2.1 这部分汇报政府化验所工作量不断增加及它对化验服务完工时间的影响。这部分亦建议改善措施帮助政府化验所达到其服务目标。

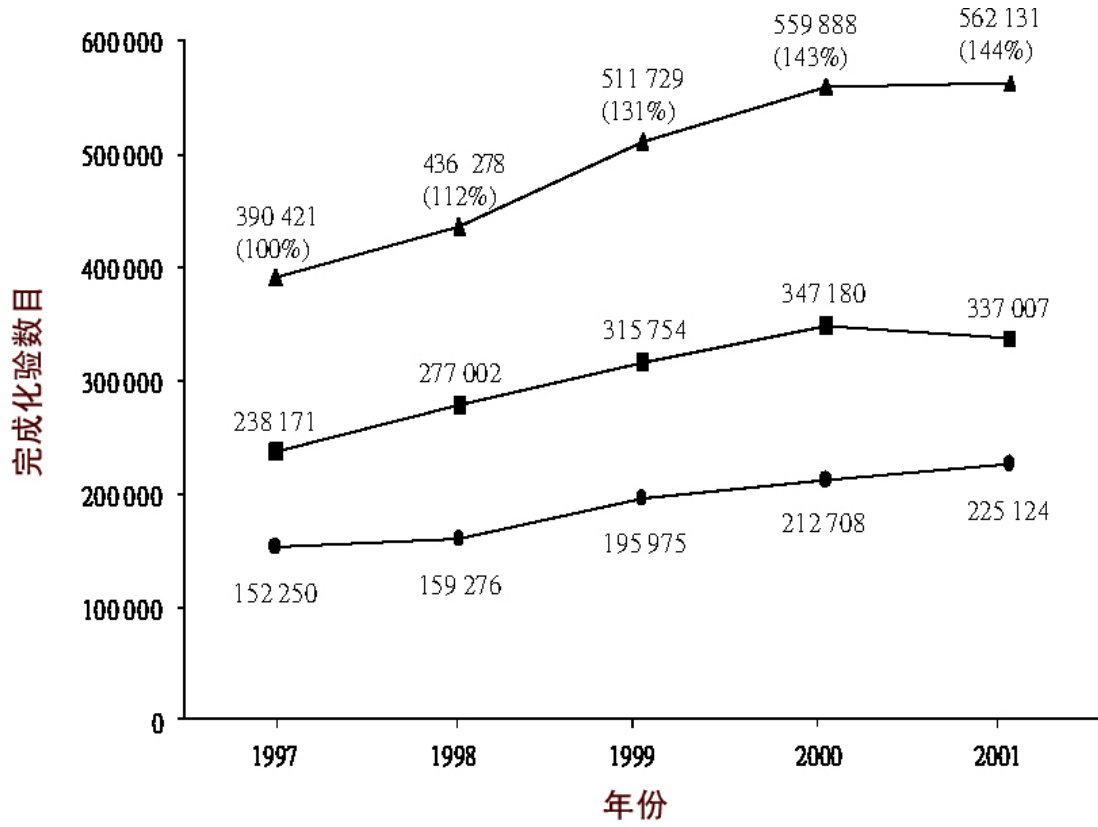
科学化验服务需求不断增加

2.2 政府化验所是为政府部门提供化验和法证科学服务的主要服务提供者(注2)。近年来，负责环境、食物卫生、健康和罪案调查的前线政府部门对化验服务的需求不断增加。工作量增加，不单是因为接到更多化验个案，也是因为要求的化验服务更为复杂，种类更为繁多。分析及谘询事务部和法证事务部完成化验工作的数量在过去几年有所增加。总体数字见下文图一及图二(详情见附录B)。

注2： 水务署、卫生署及香港警务处均设有本身的化验所，分别进行水质化验、病理化验、法证枪械化验和指模鉴证的工作。

图一

分析及咨询事务部
一九九七至二零零一年完成的化验



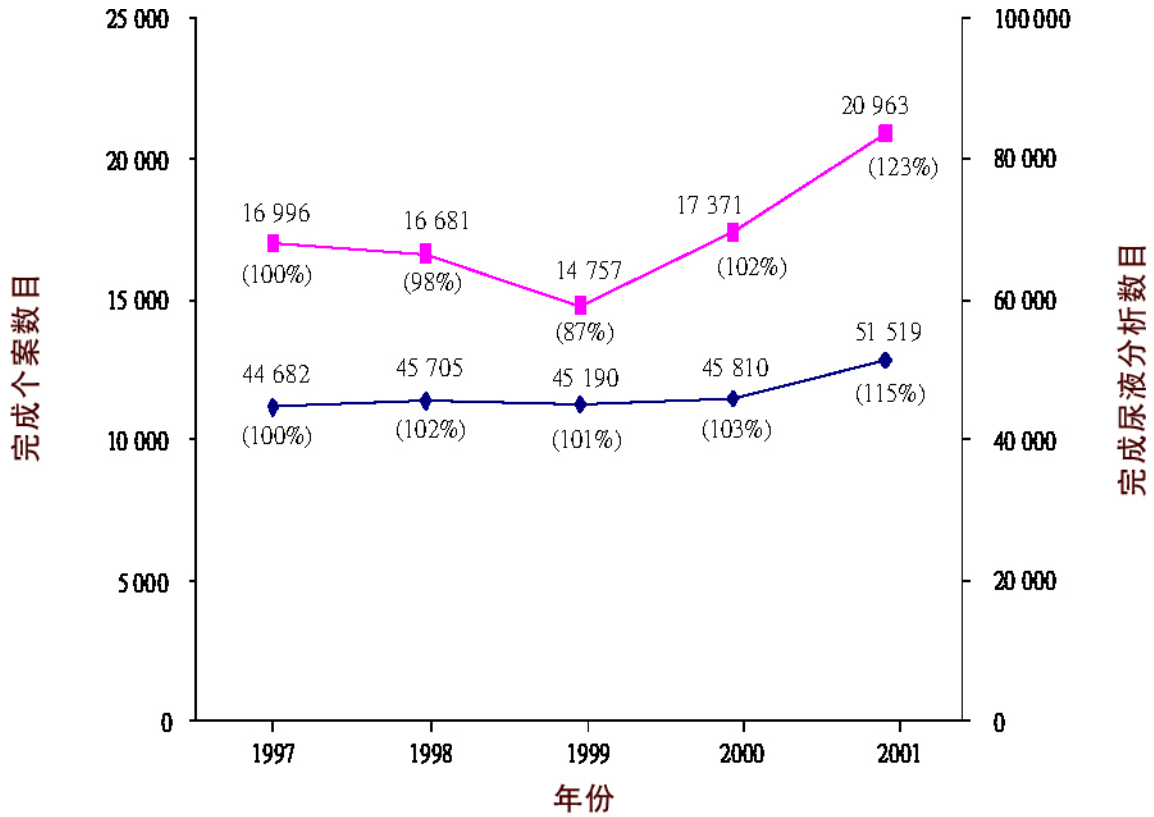
说明：▲ 总计
■ 咨询及检测服务
● 法定化验

资料来源：政府化验所的记录

注：完成化验数目的增幅百分比以一九九七年的数字为计算基准。

图二

法证事务部
一九九七至二零零一年完成个案数目



说明：■ 法证科学服务个案
● 各类尿液分析服务

资料来源：政府化验所的记录

注1：一九九八及一九九九年法证科学服务完成个案数目下降，主要是由于委托进行管制药物测试的个案数目下降。这类个案在二零零零及二零零一年再度增加。

注2：完成个案数目转变百分比以一九九七年的数字为计算基准。

2.3 自一九九七年以来，分析及谘询事务部和法证事务部完成的个案数量(可反映工作量) 分别增加44%和23%。如下文表一所示，政府化验所在该段期间的开支亦有所增加。

表一

政府化验所的开支					
	1997-98 年度	1998-99 年度	1999-2000 年度	2000-01 年度	2001-02 年度 (修订预算)
	(百万元)	(百万元)	(百万元)	(百万元)	(百万元)
分析及谘询事务部					
法定化验	43.8 (100%)	57.5 (131%)	71.6 (163%)	68.8 (157%)	82.0 (187%)
谘询及检测服务	51.1 (100%)	59.2 (116%)	59.5 (116%)	60.1 (118%)	64.8 (127%)
	<u>94.9</u> (100%)	<u>116.7</u> (123%)	<u>131.1</u> (138%)	<u>128.9</u> (136%)	<u>146.8</u> (155%)
法证事务部					
法证科学服务	81.5 (100%)	89.8 (110%)	89.7 (110%)	95.3 (117%) (注1)	102.4 (126%) (注1)
总计	<u>176.4</u> (100%)	<u>206.5</u> (117%)	<u>220.8</u> (125%)	<u>224.2</u> (127%)	<u>249.2</u> (141%)

资料来源：香港特区政府的预算及政府化验所的记录

注1： 成立DNA资料库组及亲子鉴证组的资本开支并未计算在内。

注2： 开支增幅百分比以1997-98 年度的数字为计算基准。

2.4 由于公众对环境、食物卫生和健康日益关注，相信法定化验服务和谘询及检测服务会继续有相当大的需求。法证事务部预计，当新设立的亲子鉴证组和DNA 资料库组(注3)全面投入服务后，该部处理的个案在来年将会增加。

完工时间

2.5 政府化验所自一九九四年开始以个案完工时间(注4)的形式发表法证事务部和分析及谘询事务部各项服务的服务表现目标。根据两个事务部的目标完工时间进行的服务表现审查显示：

- (a) 法证事务部在某些服务范畴达不到表现目标(见下文第2.6 至2.13 段)；及
- (b) 分析及谘询事务部在某些服务范畴优于表现目标(见下文第2.14 至2.16 段)。

法证事务部的服务目标

2.6 法证事务部提供15 项主要服务，其中11项已设立多时，4项为在一九九七年开始提供的新服务。审计署察觉到，11 项设立多时的服务之目标完工时间：

- 其中9 项自一九九六年起被延长；
- 1 项经已缩短；及
- 1 项则维持不变。

各类服务目标的定义是要 80%个案在目标完工时间内完成。各项目标完工时间详情载于下文表二。

注3： 政府化验所在二零零一年开始提供亲子关系检测服务和DNA 资料库化验服务，亲子关系检测服务是因应一九九九年一月终审法院对香港永久性居民非婚生子女居港权案所作的裁决而开设，DNA 资料库化验服务则为辅助严重罪案的侦察和调查工作而设。

注4： 完工时间是指由政府化验所接到证物／个案起计，至可向委托部门交还证物／报告为止的工作日数。

表二

法证事务部的服务目标

服务	一九九七年至		
	一九九六年前	一九九六年	二零零一年
(以工作日数计算的目标完工时间——注)			
<i>完工时间延长</i>			
1. 痕量证据勘查	60	66	66
2. 意外重组	52	66	66
3. 笔迹验证	64	66	66
4. 生物化学鉴证(DNA 纹印测试)	64	88	88
5. 日常检获的非法毒品	8	11	11
6. 大规模检获和制造的毒品	40	44	44
7. 尿液分析(美沙酮诊所)	6	11	11
8. 尿液分析(司法检验)	6	11	11
9. 尿液分析(司法确认)	6	11	22
<i>完工时间缩短</i>			
10. 伪造物件 / 文件鉴辨	40	33	33
<i>完工时间不变</i>			
11. 毒理分析	33	33	33
<i>在一九九六年后推出的新服务</i>			
12. 酒后驾驶 (由一九九七年起)	不适用	不适用	11
13. 伪造物件 / 文件特快鉴辨 (由一九九九年)	不适用	不适用	1
14. 亲子关系检测 (由二零零一年起)	不适用	不适用	22
15. DNA 资料库 (由二零零一年起)	不适用	不适用	22

资料来源：政府化验所的记录

注：法证事务部订下的目标，是在各类服务中，有80%的个案在目标完工时间内完成。

法证事务部未能达到某些服务目标

2.7 审计署注意到，在二零零零及二零零一年，虽然法证事务部的开支有所增加(见上文第2.3段)，而大部分服务的目标完工时间亦已延长，但仍有大部分设立多时的服务达不到目标。达不到目标的服务载列于下文表三。

表三

法证事务部未能达到表现目标的法证科学服务

法证科学服务 (注1)	目标完工时间 (a)	二零零零年			二零零一年		
		实际完工时间 (b)	实际完工时间较 目标多出的百分比 (c) = $\frac{(b)-(a)}{(a)} \times 100\%$		实际完工时间 (d)	实际完工时间较 目标多出的百分比 (e) = $\frac{(d)-(a)}{(a)} \times 100\%$	
		(工作 日数)	(工作 日数)	(%)	(工作 日数)	(%)	
1. 痕量证据 勘查	66	95	44%	115	74%		
2. 意外重组	66	80	21%	75	14%		
3. 笔迹验证	66	105	59%	109	65%		
4. 生物化学 鉴定(DNA 纹印测试)	88	99	13%	119	35%		
5. 日常检获 的非法毒品	11	15	36%	13	18%		
6. 大规模检 获和制造 的毒品	44	50	14%	77	75%		
7. 尿液分析 (美沙酮诊所)	11	16	45%	11	不适用		
10. 伪造物件 / 文件鉴辨	33	53	61%	39	18%		
11. 毒理分析	33	37	12%	47	42%		

资料来源：政府化验所的记录

注1：上表的服务项目编号与表二的编号相同。

注2：法证事务部订下的目标，是在各项服务中有80%的个案达到目标完工时间。法证事务部在确定实际完工时间时，选择把其中20%完工时间最长的个案剔除，然后从其余80%的个案中，选取完工时间最长的一宗个案，作为该服务整体的实际完工时间。

2.8 政府化验所定下的目标，是在二零零零及二零零一年，有80% 的个案达到目标完工时间。不过，大部分服务都达不到这个目标百分比，详见下文表四。

表四

法证事务部未能达到服务目标的个案百分比

法证科学服务 (注)	二零零零年 个案百分比		二零零一年 个案百分比	
	达到目标	未能达 到目标	达到目标	未能达 到目标
	(a)	(b)=80%-(a)	(c)	(d)=80%-(c)
1. 痕量证据勘查	54%	26%	49%	31%
2. 意外重组	67%	13%	69%	11%
3. 笔迹验证	45%	35%	50%	30%
4. 生物化学鉴证 (DNA 纹印测试)	75%	5%	64%	16%
5. 日常检获的非 法毒品	61%	19%	67%	13%
6. 大规模检获和 制造的毒品	79%	1%	66%	14%
7. 尿液分析 (美沙酮诊所)	63%	17%	83%	不适用
10. 伪造物件 / 文件鉴辨	60%	20%	70%	10%
11. 毒理分析	76%	4%	64%	16%

资料来源：政府化验所的记录

注：上表的服务项目编号与表二的编号相同。

法证科学服务未能达到法证事务部服务目标的后果

2.9 法证科学服务的完工时间，对政府化验所的委托部门十分重要。提供所需的法证科学服务如有任何延误，可能会对执法部门(尤其是香港警务处)的工作构成负面影响。

2.10 审计署注意到，在一九九八年六月香港警务处与政府化验所举行的首次联络会议上(双方在一九九八年成立联络委员会)，香港警务处代表表示，他们对政府化验所提供的服务一般都很满意。不过，他们普遍投诉政府化验所进行化验工作所需的时间太长。化验工作延误，导致香港警务处与法庭和律政司出现问题。香港警务处代表建议政府化验所定期公布各类化验工作所需的完工时间，并提供中期报告。

2.11 政府化验所的代表表示，他知道部门在提供服务方面的问题，以及部门处理一些个案时未能达到表现目标。他留意到，涉及药物的个案问题最大。上述会议举行后，香港警务处会说明个案的性质和进展阶段，以便政府化验所优先处理较紧急的个案，自此以后，政府化验所在每一香港警务处的递交表格上盖印，盖上预期完工时间。鉴于政府化验所和香港警务处都已采取适当措施，在一九九九年九月的联络会议上，双方认为这个问题已经解决。虽然如此，审计署认为，政府化验所在二零零零及二零零一年提供上文第2.8段表四所载的多项服务时，未能达到目标完工时间，情况并不理想。

2.12 政府化验所于二零零二年二月回应审计署的查询时表示，有关法证事务部未能达到服务目标一事，某些个案确实值得关注。不过，政府化验所指出有关的服务表现数字只反映整体情况；就个别个案而言，委托部门的紧急要求一定获得处理。一般来说，那些超出目标表现时间的个案，都是事先得到委托部门同意，延长验证时间并不会阻碍案件提交法庭的整体进度。

2.13 上文第2.7段表三列出九项未能达到目标的服务，都是因为工作量大增或准备推出新服务而短暂影响到现有的服务，因而导致所需时间有所延长。就以笔迹验证为例，在二零零零年年初，入境事务处交来大批身分证明文件，令工作量大增。这类验证服务属于“特快服务”，须于短时间内完成。由于这类工作的数量极大，影响到笔迹验证工作的进展。为应付身分证明文件的验证工作，招聘和训练员工需时约18个月。到了二零零二年年初，情况已逐渐回复正常。

分析及谘询事务部的服务表现

2.14 审计署注意到，相比之下，分析及谘询事务部提供的法定化验和谘询及检测服务，在二零零零年和二零零一年大体上已达到服务表现目标(见附录C)。此外，分析及谘询事务部的服务更有所改善，与一九九四年的服务目标比较，在二零零一年，大多数服务的目标完工时间已经缩短(见附录D)。

2.15 审计署注意到，在1999–2000和2000–01 两个财政年度，分析及谘询事务部多项服务的实际表现一直远远优于原定的目标。这些服务的例子载于下文表五。这显示政府化验所可以就这些工作范畴订定更具挑战性的目标，以期缩短完工时间，为客户提供更好的服务。

表五

1999–2000 年度和2000–01 年度
分析及谘询事务部的服务表现与服务目标的对照

化验工作	完工时间(每项化验的工作日数)			达到目标的个案百分比		
	1999–2000	实际	实际	1999–2000	实际	实际
	年度和	(注)	(注)	年度和		
	2000–01	1999–2000	2000–01	2000–01	1999–2000	2000–01
	年度的目标	年度	年度	年度的目标	年度	年度
玩具和 儿童产品	15	11	9	95%	99%	99%
消费品	35	24	16	95%	98%	99%
食物样本 (测试是否 符合法例 规定)	19	16	13	92%	97%	97%
水质样本	20	17	16	90%	98%	98%
废物监测 样本	27	23	23	95%	96%	97%
有关化学 武器公约 的服务	10	3	4	90%	99%	100%

资料来源：政府化验所的记录

注：实际完工时间是指完成某类样本 / 产品的化验工作所需的平均工作日数。

鉴于分析及谘询事务部的服务表现优于其服务目标，政府化验所值得考虑从分析及谘询事务部调配一些资源到法证事务部，让法证事务部得以达到其表现目标(见下文第2.21及2.22 段)。

2.16 政府化验所于二零零二年二月回应审计署的查询时强调，为分析及谘询事务部的表现所订定的目标，是多个工作范畴的平均表现目标。由于各组别的工作种类繁多，完工时间不尽相同，因此还订有多个分项目标。为求简洁，这些分项目标一般并不于报告(例如管制人员报告)内载述。由于某几类工作的表现优于目标，因此可抽调更多时间进行较为耗时的工作，使有关工作能够更快完成。

审计署对达到表现目标的意见

2.17 为改善法证事务部的服务表现，审计署已提议政府化验所应考虑采取下列方案：

- 把政府化验所的部分工作外判(见下文第2.18 至2.20 段)；
- 重新将人手由分析及谘询事务部调配至法证事务部(见下文第2.21及2.22段)；
及
- 设立收费制度(见下文第2.23 至2.25 段)。

把政府化验所部分工作外判

2.18 政府部门愈来愈多把工作外判，藉以减低成本，改善服务。外判的另一个好处，是为政府服务引入市场竞争，以确知这些服务是否符合成本效益。财政司司长在二零零一年三月发表的2001-02 年度财政预算案(第103 段)中表示，政府

“利用外判服务，给予私营机构更多机会

参与公共服务，提高了服务效率及质素” (审计署强调)

他又说(在第106 段) *“提高公营部门的工作成效是我们对市民的长期承诺”*，又表示政府会继续研究让私营机构以不同形式参与提供公共服务。

2.19 审计署注意到，随着公众对环境、食物卫生和健康日益关注，各类分析及检测服务的需求亦不断增加。举例来说，在环境监察方面，政府化验所在二零零零年共进行了156 594宗空气样本化验、123 677宗水质样本化验及23 596宗废料样本化验。这些都是与常规监察和分析检测有关的化验工作。根据2000-01年度的预算，政府化验所进行常规分析测试的开支，以每项测试计算，空气或水质样本化验为130 元，化学废料样本化验为500 元，其他废料样本化验为150 元。在2000-01年度，进行这类常规分析测试的每年经常开支总额约为4,400 万元。为应付不断增长的需求及进一步改善服务表现，审计署认

为，政府化验所有需要研究工作外判的方案，把常规分析测试服务外判给认可化验所(注5)。如外判是更具成本效益的方案，便应申请拨款以便把工作外判。

2.20 把工作外判的好处，是政府化验所可腾出部分资源提供较重要的服务，并为政府化验所服务引入竞争，包括质量和费用两方面。

重新调配人手

2.21 把分析及谘询事务部部分工作外判，可腾出资源处理法证事务部的工作。如上文第2.7段指出，法证事务部在一些服务范畴未能达到服务目标。另一方面，分析及谘询事务部在部分服务范畴的表现则高于标准水平(见上文第2.15段)。二零零二年一月，分析及谘询事务部有员工220人(包括152名技术人员)，法证事务部有员工147人(包括76名技术人员)。为改善法证事务部的整体服务表现，应考虑由分析及谘询事务部调配部分人手到法证事务部。

2.22 审计署注意到，由于各科学领域的新科技日趋复杂，在政府化验所工作的专业职系化验师会专注在某些需要专科知识的范畴进行化验工作。不过，就技术职系人员(例如化验所技术员及化验所技师)而言，专科知识的要求并没有那么严格。这228名技术职系人员(分析及谘询事务部有152名，法证事务部有76名)占政府化验所员工半数以上。审计署认为政府化验所须为技术职系人员提供足够培训，使他们能够同时具备在分析及谘询事务部和法证事务部工作所需的知识和技能。

设立收费制度

2.23 目前，政府部门可获政府化验所免费提供科学化验服务。只要有需要，部门便可要求政府化验所提供所需服务。此外，政府化验所亦会在不影响化验所主要职能的情况下，向法定机构(例如医院管理局)及私营机构提供收费服务，费用按十足成本计算。在2000-01年度，收取费用总额为460万元。

2.24 在现行制度下，并无机制确保委托部门在要求政府化验所提供服务时会评估有关服务的成本效益。推行收费制度正好解决这个问题，而且有以下额外好处：

- (a) 政府化验所作为服务提供者，须不断确保资源得以有效率地运用，而且符合成本效益；
- (b) 有助于改善顾客服务水平、改善和加强与顾客的关系，以及与顾客合作发展新的服务；及

注5：当中包括考虑把工作外判给海外化验所。举例来说，英国的政府化验师化验所(原属政府部门，于一九九六年转为私营)可向英国以外的客户提供服务。

- (c) 委托部门作为须缴付费用的客户，当会更注意所获得的服务的成本和成本效益，并更乐于表达对服务的要求。这能更有效地平衡对政府化验所服务的供求，并有助政府化验所更专注客户的需要。

2.25 在这方面，审计署注意到，根据二零零一年四月发表的《政府帐目汇报政策检讨谘询文件》，预料有11个政府部门会实施跨部门收费政策。按照改善帐目汇报和善用资源的原则，审计署认为，长远而言，应考虑设立一个使用政府化验所服务的收费制度，以期更准确反映其他部门使用政府化验所资源的情况(注6)。

审计署对达到法证事务部目标的建议

2.26 为确保政府化验所提供的法证科学服务能够达到表现标准和目标，审计署建议政府化验师应：

- (a) 考虑下列因素，研究可否把常规分析化验服务外判给认可化验所：
 - (i) 个别分析化验服务的性质；
 - (ii) 可提供上述服务的化验所的规模、能力和信誉；及
 - (iii) 对政府化验所及其客户而言所涉及的成本与效益；
- (b) 向技术职系人员提供充分的发展训练，让他们掌握在分析及谘询事务部和法证事务部工作所需的技能和知识；
- (c) 把具备所需知识和技能的分析及谘询事务部员工，调配到法证事务部工作，以协助法证事务部达到服务表现目标；及
- (d) 长远而言，探讨为政府化验所提供的服务设立收费制度的可行性。

当局的回应

2.27 政府化验师欢迎审计署的建议，并表示：

工作外判

- (a) 他会探讨这个途径。不过，若没有适当的拨款，政府化验所就不能直接把工作外判。如政府增加拨款，或长远而言从跨部门收费的收入中获取资源，则

注6： 审计署留意到，在英国，法证科学服务处(内政部辖下的行政机关)是按照收回十足成本的原则向执法部门提供服务。中央科学化验所(环境、食品和乡郊事务部辖下的行政机关)也是按照收回十足成本的原则，向公营和私营机构的客户提供服务。此外，政府化验师化验所(在一九九六年转为私营，但仍保留政府化验师的法定职能)如在化验结果或诠释有争议的个案中担任谘询人，也按照收回十足成本的原则，向公营和私营机构的客户征收费用。

政府化验所便会更有条件使用外判服务。他绝对同意若有适当的资源，某些服务是可以外判的；

- (b) 另外一个局限是由于政府化验所多项工作的法定性质所造成的。基于法律原因，即按照法例规定，检测结果须记录在政府化验师证书上，或在保管程序方面的考虑因素，故此无法把工作外判。如把样本送往海外，保管程序方面的问题会更加严重；

重新调配人力资源

- (c) 目前，政府化验所技术职系和专业职系的员工被分流派驻分析及谘询事务部或法证事务部。这安排已执行超过25年，是因为两个事务部的工作性质差异甚大，令跨部门调职弊多于利；
- (d) 对专业职系员工来说，事实固然如此，因为他们的专长及专门知识对部门运作非常重要。但对技术职系员工来说，则同意可让他们接受层面更广的培训，但这会是一个长期过程，必须待实施一段时间后，才能使跨部门调配人手以解决短期危机成为可行的措施；

收费

- (e) 这项建议可视作未来方向，以作为一个更有效的方案，解决为客户提供具效率服务的问题；及
- (f) 鉴于政府化验所的工作性质是向政府部门提供服务，实施这项建议需取得有关决策局及部门的同意和合作，因为双方都需要承担可观的筹备费用。

2.28 库务局局长同意，长远而言，收费制度应予探讨。然而，在尚未决定政府化验所应否引入收费制度前，她须仔细衡量设立和运作有关制度的成本，以及因而带来的好处。

2.29 警务处处长表示：

- (a) 同意审计署提出探讨何种工作可以外判的建议；及
- (b) 对审计署提出探讨收费制度可行性的建议，认为需要小心研究。

2.30 海关关长表示，只要不影响政府化验所现时向客户提供服务的水平，他对外判政府化验所的工作及把合适的员工由分析及谘询事务部调派至法证事务部的建议不持异议。外判常规分析测试服务予认可化验所既有其好处，亦有其潜在风险，当局须权衡两者轻重。

2.31 环境保护署署长表示：

- (a) 他同意外判部分测试服务或会带来好处，然而，环境保护署所需的定期水质监察服务目前应继续由政府化验所提供，直至有信誉良好的本地化验所能提供跟政府化验所同样高水平及贯彻一致(在分析方法、选用仪器、准确程度及质素保证方面) 的服务；
- (b) 只要不影响政府化验所现时向客户提供服务的水平，他对研究外判政府化验所部分工作的建议不持异议；及
- (c) 任何员工调配安排都不应影响环境保护署的工作，尤其是执法工作及法律诉讼。因此，环境保护署认为，所有削减员工的安排均应与其他经周详策划、具补偿性的改善措施同步进行，这样才可在完工时间及服务水平上取得整体改进。

2.32 卫生福利局局长表示，他对有关建议不持异议。把常规测试服务外判予认可的本地或海外化验所此项方案是否可行，须视乎有关的决策局是否同意。有关的决策局是根据相关条例和规例，委托政府化验所作为公证化验师以进行各项法定测试。应否把其职权范围内的分析测试服务外判，最终都是他们的政策决定。同样地，有关订立收费制度一事，应由负责拨款的决策局及有关的客户部门作进一步审议。

审计署对管理资料系统的意见

2.33 审计署留意到政府化验所没有一套管理资料系统，以记录为政府部门提供服务所需的成本资料。这种系统能让政府化验师监察政府化验所的活动。此外，它将记录各类检测服务所需时间和成本的资料(例如员工时间、员工成本，以及进行化验的物料成本)。

审计署对管理资料系统的建议

2.34 审计署建议，如政府化验师决定设立服务收费制度，便须订立一套记录时间和计算成本的系统，以记存有关各类别服务成本的资料。

当局的回应

2.35 库务局局长同意，如政府化验所决定设立收费制度，便应订立一套记录时间和计算成本的系统，以记存有关提供各类别服务成本的资料。

2.36 政府化验师同意，如设立收费制度，有需要实施一套记录时间和计算成本的系统。根据过往的相关经验，这会是一个非常繁复的过程，并需要从相对宏观的层面处理，以免系统变得过于累赘。在设立这个系统时，亦需要专业的精算技术支援。

第3部分：政府化验所与委托部门之间的协调

3.1 这部分检讨政府化验所与主要委托部门之间如何协调，并提出改善措施。

分析及谘询事务部的服务需求预测

3.2 为了有效地计划人力资源，政府化验所会要求各主要委托部门(例如环境保护署、食物环境卫生署及香港海关)，预计对测试服务的需求。在每个财政年度开始时，这些部门会向政府化验所分析及谘询事务部提供在未来五年每年的服务需求预测。(对于法证事务部的服务，政府化验所的主要委托部门认为难以提供可靠的需求预测)。分析及谘询事务部会根据委托部门的每年需求预测计划所需资源。

3.3 政府化验所会根据委托部门每年的需求预测计算平均每季的工作量。政府化验所会于每季进度报告中向决策局(例如卫生福利局及环境食物局) 汇报每个服务范围每季的实际工作量，并与每季工作量预测比较。

3.4 但是，审计署注意到分析及谘询事务部实际工作量与需求预测相距甚远。例子见下文表六。

表六

2000-01 年度分析及谘询事务部服务的需求预测及实际需求

测试种类	主要 委托部门	全年		每季				
		预测 (a)	实际 工作量 (b)	预测 (c)=(a)÷4	第1季	第2季	第3季	第4季
		测试数目 (占预测数量 的百分比)		测试数目(占预测数量的百分比)				
药物 (品质控制)	卫生署 / 香港海关	14 600	24 797 (170%)	3 650	6 886 (189%)	6 889 (189%)	4 793 (131%)	6 229 (171%)
消费品	香港海关	16 900	18 779 (111%)	4 225	5 021 (119%)	2 269 (54%)	6 355 (150%)	5 134 (122%)
玩具及 儿童产品	香港海关	9 100	11 008 (121%)	2 275	2 234 (98%)	2 378 (105%)	2 554 (112%)	3 842 (169%)
空气样本	环境 保护署	109 135	145 457 (133%)	27 284	36 929 (135%)	36 148 (132%)	38 123 (140%)	34 257 (126%)
与实地检测 有关的测试	环境 保护署	3 700	5 733 (155%)	925	1 075 (116%)	1 600 (173%)	1 306 (141%)	1 752 (189%)
废料样本 (环境保护署 诉讼)	环境 保护署	2 200	1 509 (69%)	550	464 (84%)	346 (63%)	391 (71%)	308 (56%)
危险品 (谘询服务)	消防处	500	883 (177%)	125	89 (71%)	410 (328%)	147 (118%)	237 (190%)

资料来源：政府化验所的记录

3.5 举例来说，在药物(品质控制)测试方面，2000-01年度的需求预测为14 600次，但实际需求却高出70%。至于为监测环境而进行的空气样本测试，全年实际需求比预测高出33%。其他测试工作亦出现显著的差距。

3.6 每季的工作量变动更大。举例来说，在2000-01年度第二季，消费品测试的实际需求只占预测54%，但在第三季则达到预测数字的150%。危险品(咨询服务)测试在2000-01年度第一季仅为预测的71%，但在第二季却剧增至328%。工作量在意料之外地起伏不定，可能会影响政府化验所的资源规划工作。

3.7 1999-2000年度的实际需求与全年预测亦出现差距。以监测环境而进行空气样本测试为例，实际需求(148 668次测试)比全年预测(111 388次)多33%。至于一般药物产品测试的实际需求(33 798次测试)则比全年预测(24 000次)多41%。

3.8 审计署明白预测数字未必常常准确。尽管如此，分析及谘询事务部和主要的委托部门仍可加强协调，使预测更加准确。审计署留意到，分析及谘询事务部会每年计划工作上的资源运用。分析及谘询事务部设有机制，与主要委托部门举行技术联络会议，讨论工作协调问题，但没有要求委托部门提供准确的全年预测，或因应情况变动而提供修订预测。

3.9 以监测环境而进行的空气样本测试为例，2000-01和1999-2000年度的实际需求远远高于环境保护署提供的全年预测(见上文第3.5及3.7段)。在该段期间与环境保护署举行的联络会议上，分析及谘询事务部并没有要求环境保护署提供更准确或经更新的预测，以改善其资源规划工作。

3.10 审计署认为，分析及谘询事务部需要正式要求主要的委托部门提供更加准确的全年服务需求预测和修订预测，让其能够更准确地预计工作量。

法证事务部与委托部门之间的协调

3.11 法证事务部与委托部门举行联络会议，讨论工作关系、分析测试需求、进行测试的安排和程序，以及资源限制的事宜。香港警务处与政府化验所在一九九八年成立联络委员会，商讨双方关注的事宜。

3.12 一九九八年六月，香港警务处的代表提出可否订立服务水平协议，政府化验所认为值得跟进。在一九九九年九月的一次会议上，香港警务处的代表指出海外地区多会选择与提供化验服务的机构订立谅解备忘录。会上决定，由香港警务处和政府化验所的代表因应香港的情况拟备适当的文件。

3.13 二零零零年八月，政府化验所与香港警务处签订谅解备忘录。备忘录当中订明，法证事务部和香港警务处须：

- (a) 定期就政策事项和共同关注的事宜征询对方的意见，务求达致所订目标和协调双方的工作；
- (b) 互相交换资料，以加强协调，避免工作重迭；
- (c) 商定最有效的方法，以进行特定工作和善用资源；
- (d) 在会议上及在处理另一方关注或技术上有所专长的事宜时，互述意见；及
- (e) 各派一人担任核心联络人，确保谅解备忘录顺利执行。

3.14 审计署认为，政府化验所与香港警务处签订谅解备忘录，是迈出正确的一步。不过，备忘录只列出总体原则，并无说明各项基本要求，例如议定的衡量服务表现方法和服务目标(例如完工时间)，以及运作方式等。此外，政府化验所并无与其他主要委托部门(例如香港海关和入境事务处)订立类似的谅解备忘录。

审计署就法证事务部与委托部门之间的协调提出的意见

3.15 法证事务部在打击罪案方面担当重要角色，故应与委托部门加强协调。审计署认为，法证事务部有需要与香港警务处商讨是否需要扩充谅解备忘录的内容。谅解备忘录须列明各项主要服务要求，例如所需服务的目标、水平和数量，以及运作方式、衡量服务表现的方法和准则等。此举可使委托部门的服务需求更加明确，而法证事务部又可更准确地预测工作量。此外，法证事务部也须与其他主要委托部门(例如香港海关和入境事务处)签订类似的谅解备忘录。

3.16 一份内容经过扩充以列明各项服务水平的谅解备忘录，有助政府化验所体现其主要宗旨，即致力了解和重视客户的需求，以公开和合作的态度制定工作计划和完成既定目标。提供法证科学服务的机构与委托部门在议定主要的服务要求后订立谅解备忘录，是一项优良措施。审计署的研究发现，英国的法证科学服务处(属内政部的执行机关)亦有与委托部门订立服务水平协议，订明各项主要服务要求。

分析及谘询事务部与委托部门之间的协调

3.17 分析及谘询事务部亦会与主要客户(环境保护署、食物环境卫生署和香港海关)举行联络会议，商讨工作关系、分析服务的要求、测试安排和程序，以及资源限制的事宜。就分析及谘询事务部提供的服务而言，服务所需的时间是委托部门最关注的事项。

3.18 审计署注意到，在二零零一年六月与香港海关举行的协调会议上，香港海关的代表指出，贸易商对香港海关需要很长时间才可完成消费品检测程序(例如枕头的易燃测试)表达不满。香港海关渴望订定服务表现承诺，让客户确知检测和分析检获物品所需的时间；不过，这个承诺须视乎政府化验所测试样本的完工时间而定。他询问是否可以缩短样本测试的完工时间。政府化验所的代表提到双方在一九九五年的一项共识，就是玩具

和儿童产品的常规测试需时15 个工作日；而消费品的测试需时35 个工作日。香港海关建议双方每年商定测试工作的完工时间，以便订立服务表现承诺或表现指标。香港海关和政府化验所正跟进有关事宜。

审计署就分析及谘询事务部与委托部门之间的协调提出的意见

3.19 审计署注意到在2000-01年度，玩具及儿童产品的常规测试实际上平均需时9个工作日，消费品测试的平均完工时间则为16 个工作日，显示现时的目标完工时间（见上文第3.18段）可以缩短。不过，除非政府化验所同意正式缩短目标完工时间，否则香港海关不能通知客户测试所需时间实已缩短。缩短测试完工时间对商界有利。审计署认为，分析及谘询事务部须与委托部门研究出最佳的方法去满足他们客户的需要，并应与委托部门签订谅解备忘录，正式订明服务水平。

审计署就政府化验所与委托部门之间的协调提出的建议

3.20 审计署建议政府化验师应：

- (a) 要求分析及谘询事务部的主要委托部门提供更加准确的每年服务需求预测，以及反映源自情况改变的修订预测，使分析及谘询事务部能够更妥善地计划资源的运用；
- (b) 考虑与政府化验所的主要委托部门签订谅解备忘录，订明服务水平。签订谅解备忘录可使委托部门的服务需求更加明确，亦有助政府化验所更准确地评估不同服务的需求，使资源规划工作更加有效；及
- (c) 确保谅解备忘录订明下列主要的要求：
 - (i) 协议的目的；
 - (ii) 有关方面的责任；
 - (iii) 协议有效期和下次检讨日期；
 - (iv) 服务范围和协定的服务水平；
 - (v) 衡量和监察服务表现的方法；及
 - (vi) 联络和协调安排。

当局的回应

3.21 政府化验师表示：

- (a) 他同意如能就每年的服务需求作更准确的预测，并按时进行修订，当有助更妥善地规划资源的运用。不过，鉴于委托部门的服务需求范围广泛，对测试服务的需求有时仅属短期或突发性质，因此所提供的每年服务需求预测往往只是估计数字。不过，政府化验所会尝试与委托部门作更广泛的沟通，以改善情况；及
- (b) 签订谅解备忘录是正确的一步，有助加强与客户的联系，从而改善服务效率。他欢迎关于扩充谅解备忘录的内容和与其他委托部门签订谅解备忘录的建议，并表示会积极跟进。

3.22 警务处处长表示支持审计署的建议，即谅解备忘录的内容应更详尽，例如可订明协定的服务水平和目标。

3.23 环境保护署署长表示，虽然现时政府化验所与环境保护署召开的联络会议足见成效，环境保护署也意识到签订谅解备忘录的安排确有其额外优点。

法证事务部的效益评估

3.24 政府化验所动用大量资源为执法部门提供法证科学服务(包括DNA 纹印测试、血痕分析、痕量证据、化学检验和火警调查等)，协助调查如杀人、强奸、纵火、行劫和伤人等严重罪案。随着科技进步和出现更多先进的调查技术，例如DNA分析，现今法证科学已在调查罪案和作出检控上扮演更重要的角色。

审计署对法证事务部的效益评估的意见

3.25 效益评估能让法证事务部这类服务机构评估本身的表现，并寻求提升成效的改善措施(例如改良某些程序或步骤，以及为政府化验所和香港警务处人员加强培训)。评估的结果有助政府化验所集中研究如何改善服务。政府化验所可以将有关结果与委托部门分享，以增加彼此的协调。审计署注意到法证事务部并未有就其服务对委托部门的调查工作有何种程度的帮助，作有系统的评估。

3.26 审计署认为，法证科学服务机构进行服务效益评估，是可取的做法。审计署的研究发现，例如英国的法证科学事务处就有评估其服务对执法部门，特别是警方的调查工作有多大帮助(注7)。

审计署对法证事务部的效益评估的建议

3.27 审计署建议政府化验师制定一个评估机制，定期评核法证事务部在协助执法部门调查罪案方面的工作效益。

当局的回应

3.28 政府化验师表示：

- (a) 他承认有需要检讨任何可能经常无法取得确定结果的工作范畴，以确保有关结果是分析手头证据后无可避免的结论，而非因执行人员力有未逮所致。政府化验所已经从质量层面进行有关的检讨，并会根据审计署的建议进行覆检，确保检讨工作充分有效；及
- (b) 随着科技进步，刑事案件中的科学鉴证工作越见重要，但他强调科学鉴证仍然只属整个过程的一部分。法庭须把科学证据与所有其他证据一并考虑，从而作出裁决。它是整个过程的其中一环，而并非法庭裁决的唯一依据。因此，政府化验所只能够及只应该掌握任何案件的有限资料，并且在一般情况下，不应就案件评估所提供证据的“价值”。外国的内部评估至多只属主观评估，故参考价值有限。

3.29 警务处处长表示，如要为法证事务部设立的效益评估制度能发挥理想的作用，便需要执法部门充分的参与。

审计署对顾客调查的意见

3.30 一九九七年，政府化验所委托顾问进行人力资源管理调查，内容包括询问政府化验所的主要委托部门对政府化验所服务有何期望和评价。所有接受调查的委托部门均表示绝对信任政府化验所的专业判断，但一些部门指政府化验所的服务范围和回应时间未能完全达到部门的期望。在测试程序、资源限制和编排服务优先次序的机制等事宜上，政府化验所与部门之间的沟通亦不足够。

注7：对遗留在罪案现场的物件进行法证分析，主要是要搜寻证据证明疑犯有否犯案或是否与该案有关，又或是要免除疑犯再接受进一步查问。英国法证科学事务处的科学家在完成严重罪案的法证分析工作后，须从科学角度评估他们工作的效益，评定法证分析对确定或否定证据与疑犯是否有关连起多大作用。

3.31 审计署注意到，分析及谘询事务部和法证事务部均会与其主要委托部门举行联席会议。不过，审计署认为政府化验所需要定期进行顾客调查，听取客户的意见或期望，藉以改善服务（注8）。这类调查能为政府化验所提供有用资料，包括顾客的满意程度、关注事项和希望改善的地方等。调查结果将有助政府化验所知道哪些地方可再作改善。

3.32 二零零二年一月，政府化验所同意审计署的意见，应把征询顾客对服务的满意程度列为正式安排。政府化验所与主要委托部门签订谅解备忘录时（见上文第3.20(b)及(c)段），可加入顾客调查一项。

审计署对顾客调查的建议

3.33 为了解政府化验所的委托部门的需要和满意程度，审计署建议政府化验师应：

- (a) 定期进行顾客调查。调查范围应涵盖：
 - (i) 顾客对政府化验所提供服务所需的时间、质素和效用的满意程度；
 - (ii) 所提供的服务种类是否足够；
 - (iii) 收集和提交项目进行科学分析的程序；
 - (iv) 政府化验所向客户的员工提供的科学化验服务培训的范围和性质；及
 - (v) 改善建议；及
- (b) 就调查结果采取所需的跟进行动，进一步改善政府化验所的服务。

当局的回应

3.34 政府化验师表示欢迎审计署的建议，并会落实推行，以加强与客户的联系。

3.35 环境保护署署长欢迎定期进行顾客调查的建议。环境保护署认为，此安排可纳入谅解备忘录内，以收更佳裨益。

注8： 审计署的研究显示，英国的中央科学化验所每年都会进行顾客调查，英国的法证事务处则每两年进行一次顾客调查。

第4部分：策略计划和服务表现指标

4.1 这部分审查政府化验所策略计划和服务表现指标是否足够，发现有尚待改善的地方。

策略计划

4.2 政府化验所在2001-02 年度的财政拨款为2.58 亿元。政府化验所的目标如下：

- (a) 根据多项条例和规例的规定执行公证化验师的法定工作；
- (b) 向其他政府部门和公共机构提供一系列的分析 and 谘询服务；及
- (c) 向刑事司法体系提供全面公正的法证科学服务。

4.3 政府化验所在提供服务方面，正面对多项挑战，包括：

- (a) 因应政府推行的新政策／法例，以及市民对环保、公众卫生和顾客权益的意识日增，应付委托部门对崭新或更佳科学服务不断增加的需求(见上文第2.2及2.4 段)；
- (b) 根据政府提出的资源增值计划，节省所定的整体开支；同时亦须确保能达致各项服务表现目标；
- (c) 装备员工，让他们具备所需的技巧、知识和能力，应付不断转变的环境，以及满足客户对科学服务范围和需求(见上文第2.21 及2.22 段)；
- (d) 利用科技发展的机遇，通过自动化和电脑化，以更能节省资源的崭新方法提供服务；及
- (e) 继续发展更先进有效的法证科学技术，以支援更复杂罪案的调查工作(见上文第3.24 段)。

4.4 政府化验所需要透过策略计划程序和制定策略计划，以定下达到目标的最佳方法，并应付环境不断转变所带来的挑战。

审计署对制定策略计划的意见

4.5 审计署留意到，政府化验所并未有制定策略计划，以定下达到目标的最佳方法，并提供一个较合理的依据，以确定各项工作的缓急次序。策略计划亦有助确保资源用得其所，而且有效率和有效益地运用。

4.6 政府化验所的策略计划应包括：

- (a) 理想及使命宣言；

- (b) 长远目标(可以是三至五年);
- (c) 短期目标;
- (d) 为了达到目标而厘定的工作优先次序;
- (e) 持续提高科学服务的质素、效率和物有所值的方法; 及
- (f) 一套有系统的监察和评估服务成效的机制, 俾能按照既定的基准衡量服务表现, 以及修订策略计划。

审计署对制定策略计划的建议

4.7 审计署建议政府化验师应与卫生福利局局长磋商, 进行以下工作:

- (a) 为政府化验所制定策略计划, 以便更有效达到目标和善用资源;
- (b) 在制定策略计划时, 考虑本报告书所载的审计结果和建议; 及
- (c) 根据推行策略计划的评估结果, 定期更新策略计划。

当局的回应

4.8 政府化验师表示, 他欢迎审计署提出关于制定策略计划的建议。对于这项建议, 政府化验所会在内部积极进行讨论, 亦会与卫生福利局局长磋商。

4.9 卫生福利局局长支持政府化验所应制定策略计划的建议。

服务表现指标

4.10 服务表现指标可用来衡量机构的表现是否理想。机构所拟定的服务表现指标, 除了反映工作项目和工作量外, 亦应衡量工作效率和效益, 以便有关人士评估机构运用资源能否取得预期成效, 以及是否有效率和符合经济效益。

政府化验所采用的服务表现指标

4.11 政府化验所订有服务表现指标, 以衡量在其各个工作纲领的表现。有关指标载于政府化验所周年开支预算的管制人员报告内。下文表七列举了一些政府化验所采用的服务表现指标。

表七

政府化验所采用的服务表现指标

工作纲领	工作项目和工作量的表现指标	评估服务效率的表现指标
法定化验和谘询及检测服务	· 在每类服务中所化验的样本 / 产品数目	· 每类服务可在目标完工时间内完成的目标 / 实际 / 计划百分比
法证科学服务	· 每类服务的个案调查数目 · 尿液分析数目 · 签发法定证明书 / 技术报告 / 证人供词数目 · 参与罪案现场调查次数	· 每类服务完成一宗个案所需的目标 / 实际 / 计划工作日数

资料来源: 《2001-02 年度预算》

审计署就服务表现指标提出的意见

4.12 上文表七所载的政府化验所服务表现指标, 主要是集中反映工作项目和工作量。虽然表内亦载有反映效率的服务表现指标(例如在每类服务中, 可在目标完工时间内完成的目标百分比), 但这些指标只涵盖服务某方面的表现, 因此并不足够。此外, 政府化验所并未订有用以评估服务效益的表现指标。

4.13 为进一步改善反映服务表现的准则, 政府化验所须研究和制定更多有用的服务表现指标, 协助有关人士评估该部门的服务效率和效益。下文表八列举了一些例子, 说明政府化验所可采用的服务表现指标。

表八

举例说明可供政府化验所用作衡量服务效率和效益的指标

附注

服务效率指标

- 按每个主要客户划分的开支
- 员工的工作效率 每名员工完成的个案／化验数目
- 行政费用在总成本中所占的百分比

服务效益指标

- 满意程度评级 顾客对每类服务的满意程度评级
- 法证科学个案的效益评级
- DNA 资料库反映的纹印配对数目 就配对类别进一步分项如下：
 - 疑犯和罪案
 - 罪案和罪案
 - 疑犯和疑犯
- 在质素审核中发现不符合规定和应作出改善的事项数目

4.14 审计署认为，制定和采用更多有用和有效益的服务表现指标以衡量政府化验所的表现，会有好处。

审计署就服务表现指标提出的建议

4.15 审计署建议政府化验师应：

- (a) 制定和采用更多有用及有效益的服务表现指标，以衡量政府化验所的表现；及
- (b) 就所制定的服务效率和效益指标，订立服务表现目标，并定期监察进度。

当局的回应

4.16 对于审计署建议政府化验所研究和制定更多有用及有效益的服务表现指标，政府化验师表示欢迎。在审计署建议的多个指标中，政府化验师认为有关员工的工作效率、行政费用和DNA 资料库反映的纹印配对数目等指标，会适合部门采用。事实上，政府化验所已采用了关于纹印配对的指标，由于这是一项全新服务，因此没有作出报告。至于其他可考虑采用的指标，政府化验所会加以研究，如发现有用，亦会一并采用。

4.17 卫生福利局局长支持政府化验所应制定合适的服务表现指标的建议。

第5部分：质素保证

5.1 这部分探讨政府化验所的服务是否符合规定的质素保证要求，并建议改善措施。

质素保证系统

5.2 为保持公信力和中立性，政府化验所在检测证物时，可靠程度和准确性必须达到高标准。法证事务部获美国罪证化验所所长协会／化验所认证委员会认可证，而分析及谘询事务部则取得国际标准化组织(ISO) 证书。

5.3 政府化验所已订定保证工作质素的程序。法证事务部对质素保证的运作要求详列于《法证事务部质量手册》，而分析及谘询事务部的有关规定则载于《分析及谘询事务部标准操作手册》内。此外，政府化验所亦有进行个案或测试报告质素保证覆检、内部质素审核和外界同侪覆检，详情如下：

- **个案质素保证覆检** 科学检验／测试的结果和结论，须经另一名获授权的化验师或高级化验师覆检。该名化验师须根据个案档案内的记录和资料，核对有关的结果和结论，确保检验／测试合乎既定的操作步骤；
- **内部质素审核** 每年由另一组别的一名化验师或高级化验师就多个已完成的个案进行审核，研究是否有遵循既定的操作步骤；及
- **外界同侪覆检** 会定期覆检质素要求和测试的结果，以确保测试结果在科学上正确。

5.4 为审定有关工作是否符合质素操作手册所载的质素保证要求，审计署分别从法证事务部和分析及谘询事务部随机拣选的22宗个案和20个测试报告进行研究。审计署主要研究这些已完成个案／测试报告在行政和文件记录方面的质素。由于法证事务部和分析及谘询事务部的质素保证系统在操作要求上不尽相同，现将有关两个事务部的审查结果分别载于下文第5.5 至5.8 段。

审计署审查法证事务部的个案

5.5 法证事务部的功能是向刑事司法体系提供服务。在执行工作时，法证事务部需要达到最高的质素标准。审计署审查了法证事务部22宗随机选出的个案，研究政府化验所的员工有没有遵循《法证事务部质量手册》的指引。未有符合政府化验所质素要求的情况载于下文表九。

表九

由法证事务部处理的22宗法证个案
不符合要求的情况

范围	法证事务部的质素要求	发现有不 符合要求的 个案数目	发现有不 符合要求的 个案百分比 (c) (d)= $\frac{\text{(c)}}{22} \times 100\%$
(a)	(b)	(c)	(d)
1.	所有页数须 (i) 个别以不同的化验所编号来识别及 (ii) 须采用页数编号系统来确保页数完整；及 (iii) 编制报告的人员须在所拟备的每页文件上简签	(i) 3 (ii) 1 (iii) 1	14% 5% 5%
2.	须记录开始测试的日期	1	5%
3.	在法证事务部柜台收到证物后必须加以封密	1	5%
4.	须细心覆查个案，确保工作完整、正确和合逻辑	3	14%
5.	须准确注明呈交证物机构的个案编号	1	5%

资料来源：政府化验所的记录

5.6 关于上文表九所述的首三项质素要求，审计署注意到，政府化验所在二零零一年的内部质素审核报告亦提及类似的情况。政府化验所已采取措施纠正欠妥善的情况，但仍有需要加强个案质素保证覆检及政府化验所内部质素审核的工作，以确保符合质素要求。

审计署审查分析及谘询事务部的测试报告

5.7 审计署又审查了分析及谘询事务部20个随机选出的测试报告，以确定是否符合《分析及谘询事务部标准操作手册》所载的质素要求。审核结果显示有关工作大致上符合质素要求。不过，审计署观察到分析及谘询事务部测试报告的文件记录仍可作以下改善：

- (a) 应采用页数编号系统以确保所有测试记录完整；
- (b) 应记录测试报告取件人的身分；及
- (c) 记录于测试报告的分析日期必须与对证测试记录所载的日期吻合。

5.8 审计署注意到，虽然上文第5.7段所述的做法并未载于《分析及谘询事务部标准操作手册》，但分析及谘询事务部某些组别认为这些做法可取，早已付诸实行。这些做法有助改善测试报告的文件记录，应纳入《分析及谘询事务部标准操作手册》，以提高质素保证的水平。

审计署对质素保证的意见和建议

5.9 审计署随机抽样审查的法证事务部的个案和分析及谘询事务部的测试报告的结果显示，法证事务部的职员有时并未遵循事务部规定的质素要求；另一方面，分析及谘询事务部测试报告的文件记录仍有改善余地。

5.10 审计署建议政府化验师应：

- (a) 采取适当措施，确保政府化验所人员严格遵守质素操作手册所规定的要求。此外并应定期提醒员工各项有关要求，以确保质素保证系统妥善运作；
- (b) 因应审计署就有个案未符合要求的情况提出的意见，加强个案质素保证覆检和内部质素审核的工作；及
- (c) 检讨和适当地修订分析及谘询事务部的运作程序，以便进一步改善测试报告的文件记录工作。

当局的回应

5.11 政府化验师表示：

- (a) 他同意在实行质素保证系统时，保持警觉是至为重要的。虽然政府化验所的员工已建立深厚的质素管理和质素保证文化，对有关程序亦十分了解，他仍会更定期地提醒员工须小心处理所有与质素有关的事宜；
- (b) 他同意某些程序虽然未有在《分析及谘询事务部标准操作手册》或国际标准化组织的规则或指引中订明，但一些组别采用后确有助提高整体质素系统的水平。他会研究可否更广泛采用这些程序；及
- (c) 上文第5.5段表九提出的情况多属文书错误。是偶然失误还是机制出错，必须分辨清楚。一个偶然的文书失误不会令整份报告无效，亦不表示报告的质素出现问题。美国罪证化验所所长协会 / 化验所认证委员会是负责法证事务部的全面认证审查工作的专业认证机构，它已全面研究法证事务部的报告，并无发现机制出错的情况。审查员在二零零一年进行认证覆查时，发现偶尔会有文书出错的情况，但认为可以接受，因为他们明白但凡涉及大量文书工作的化验室系统，都难免偶然出现文书错误。

5.12 卫生福利局局长表示，他大致上同意对质素保证作出的建议。然而，须注意的是，审查政府化验所的工作时，不应只着眼行政及文书事宜，也须顾及专业技术范畴。

第6部分：设备保养

6.1 政府化验所在日常运作中须采用类别广泛的科学设备。这部分探讨设备保养的安排，并发现有可改善的地方。

机电工程营运基金提供的保养服务

6.2 政府化验所现有的科学设备估计约值1.2亿元。自机电工程营运基金在一九九六年八月一日成立后，政府化验所设备的保养和维修，便一直采用机电工程营运基金的服务。

6.3 一九九八年年中，政府化验所联络向其提供约三成昂贵分析仪器的一间公司，索取为政府化验所的设备提供全年保养服务的收费报价。其后收到的报价并不完备，因为报价只包括人工费用(零件和谘询服务的收费并未包括在内)。此外，由于该公司表示不一定保证能为其他牌子的设备提供同等质素的服务，因此未能提供全年保养政府化验所全部设备的准确预算。

6.4 一九九九年六月，库务局局长在财务通告第9/99号公布，由二零零零年八月一日起，包括政府化验所在内的多个政府部门，可自行决定继续使用机电工程营运基金的服务或使用其他服务供应商的服务，以应付其所有或部分服务的需要。库务局局长亦要求部门藉此机会检讨其服务需求和计划未来。

6.5 二零零零年三月，政府化验所提出两个涉及机电工程营运基金服务的重要事项：第一、机电工程营运基金的服务是否确实具有竞争力；第二、在二零零零年八月一日开放服务后，如何把机电工程营运基金的部分服务外判。

指标对比

6.6 为处理第一个问题，机电工程署于1999-2000年度就保养费用进行指标对比。在这期间，机电工程营运基金负责保养政府化验所1 116项设备/系统，并将其中27项设备的保养工作外判给六家保养承办商。机电工程署计算了机电工程营运基金的保养费用相对于设备成本的百分比，并与同类保养合约作比较。结果显示机电工程营运基金的保养费用约占有关设备成本的4.8%，至于保养合约方面，这个百分比为6%。这个结果显示机电工程营运基金的保养费用便宜约20% $[(1 - 4.8/6) \times 100\%]$ 。

政府化验所外判保养服务的灵活性

6.7 二零零零年五月，机电工程营运基金将指标对比的结果告知政府化验所，并建议双方签订一份为期五年的服务水平协议。机电工程署亦让政府化验所有一定的灵活性，可在五年期内将保养工作外判。机电工程署表示“我们认为机电工程营运基金可为政府化验所提供最物有所值的服务，不过，若政府化验所认为需要制定一个机制，以便在五年期内尝试把工作外判，机电工程署当乐意协助。”。

与机电工程营运基金签订的五年服务水平协议

6.8 其后，政府化验所与机电工程营运基金签订了一份为期五年的服务水平协议，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。根据这项服务水平协议，政府化验所在五年期内向机电工程营运基金支付约4,000 万元的设备保养费。

审计署对指标对比的意见

6.9 审计署研究了机电工程营运基金在二零零零年进行的指标对比。审计署注意到，机电工程营运基金可能并非在同一基础上作出成本比较。由于机电工程营运基金保养服务涵盖的范围和规模均大得多，因而可收规模经济之效。此外，保养不同设备所需的专业知识也有不同，这足以影响保养费用。不同之处见下文表十。

表十

审计署比较机电工程营运基金 与保养承办商的服务和费用

比较项目	机电工程营运基金	保养承办商
(A) 所涵盖设备的价值	1.178 亿元	1,250 万元(注) (每名承办商仅287,000 元至 470 万元不等)
(B) 每年保养费用数额	5,635,000 元 (或(A) 项价值的4.8%)	750,000 元(注) (每名承办商由16,500 元至 195,000 元不等) (或(A) 项价值的6%)
(C) 所涵盖的设备 / 系统数目	1 116 项设备 / 系统	27 项设备 / 系统
(D) 所需的专业知识	机电工程署的职工可以应付	机电工程署缺乏处理部分高 科技设备的专业知识

资料来源：机电工程署的记录

注：机电工程署把政府化验所27项设备／系统以及医院管理局同类设备的保养工作外判给保养承办商。这些合约所涵盖设备的总值约为2,800 万元，而保养费总额则为每年250 万元。

6.10 上文表十显示，以范围大小和所需的专业知识而言，机电工程营运基金和保养承办商所提供的服务有明显的分别。机电工程署进行的指标对比，也许未有充分显示由机电工程营运基金提供的设备保养服务是否确具竞争力。财务通告第9/99号准许机电工程营运基金现有的使用部门继续使用机电工程营运基金的服务，而无须通过竞争甄选来决定是否继续使用。然而，审计署认为政府化验所日后有需要就所有科学设备保养服务进行竞争性招标，以决定最具成本效益的方法保养其科学设备。此举可以让政府化验所测试市场的反应，并评估各服务供应商(包括机电工程营运基金)的竞争力。

6.11 关于机电工程营运基金所提供服务的效率，这次指标对比未有提供完备的资料。根据政府化验所在二零零一年就机电工程营运基金的服务表现所进行的内部调查，政府化验所内的回应者一致认为，如修理时间可进一步缩短，则有助改善机电工程营运基金的服务。

6.12 回应审计署的查询，政府化验所在二零零二年二月向审计署表示，政府化验所采用的设备来自约50个不同制造商，其中很多都没有在本地提供保养服务。因此，要以合理价钱取得由部分制造商提供的保养服务，会有根本的困难。机电工程营运基金的服务不仅能收规模经济之效，亦有现场工程人员提供快捷的服务。政府化验所和机电工程营运基金现行协议的条款既具成本效益，亦物有所值。考虑到协议所订的收费及上文提到的各种困难，政府化验所有合理理由根据财务通告第9/99号的指引，不进行竞争甄选而决定继续采用机电工程营运基金的服务。

审计署对设备保养的建议

6.13 为确保政府化验所设备的保养服务符合成本效益，审计署建议政府化验师应：

- (a) 在为期五年的服务水平协议将近届满时，挑选一组设备进行试验性招标，以取得符合成本效益的保养服务；及
- (b) 根据试验招标结果并参考各个服务供应商(包括机电工程营运基金)的收费及服务素质，就所有设备的保养服务制定长远策略和行动计划。

当局的回应

6.14 政府化验师表示，与机电工程营运基金签订的服务水平协议仅第一年实施，而至今运作非常理想。他同意在五年合约期将近届满时考虑其他提供保养服务的途径是恰当的做法，因为届时本地可能已有该类服务提供。

6.15 机电工程署署长表示：

- (a) 机电工程营运基金乐于与政府化验所合作；及

- (b) 他要指出，评估试验性招标的整体成本效益时须要小心。凭机电工程署过往的经验，由于试验计划牵涉大量额外工作，客户可能会耗费额外公帑 / 公共资源，尤其是与政府化验所签订的服务水平协议所厘定的每年保养费，只是一个为数约560万元的小数目。客户部门须要履行的额外工作包括进行计划可行性研究、制订规格及招标工作、监督承办商及监察服务表现、提供私营服务供应商一般不包括的专业谘询及技术支援服务，以及制定和推行应变计划。

6.16 卫生福利局局长表示，挑选一组设备进行试验性质的竞争性招标这项建议值得研究，藉此可厘订一套长远策略和制定行动计划，以切合所有设备的保养要求。

审计署对与机电工程营运基金签订的服务水平协议的意见和建议

6.17 财务通告第9/99号规定，如部门采用公开招标程序，必须与服务供应商（包括机电工程营运基金）签订的服务水平协议上，订明有关补救和解决纠纷的条款，目的是通过具法律约束力的合约，要求承办商承担适当的法律和财政义务。

6.18 审计署注意到，政府化验所与机电工程营运基金在二零零一年签订服务水平协议时，并无订立法律补救和解决纠纷的条款。一旦出现纠纷，政府化验所和机电工程营运基金便没有恰当的依据去解决。审计署认为，与基金签订服务水平协议时，应加入适当的补救和解决纠纷的条款，作为一项良好措施。

6.19 审计署建议政府化验师应与机电工程署署长商讨，在与机电工程营运基金签订的服务水平协议内，加入适当的补救和解决纠纷条款。

当局的回应

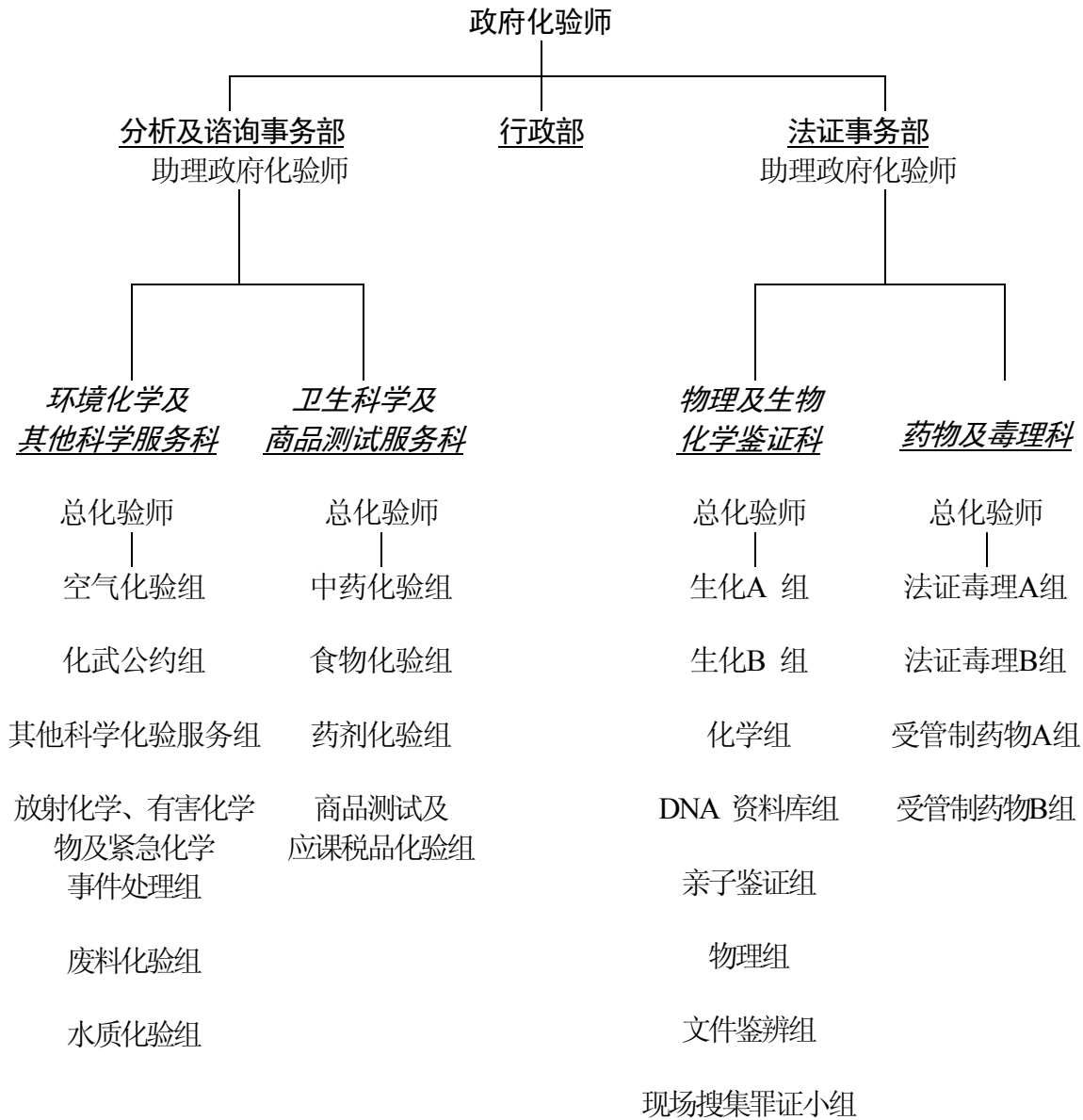
6.20 政府化验师表示同意在服务水平协议中增订适当的法律补救和解决纠纷的条款是恰当的做法，并会与机电工程营运基金积极跟进这事。

6.21 机电工程署署长表示：

- (a) 他对此并无强烈意见。机电工程营运基金与客户部门之间的任何纠纷均会在决策局局长的层面解决；及
- (b) 机电工程营运基金的抱负是要成为香港首选的机电工程服务机构，使命是本着“以客为本”、“关怀”、“诚信”、“出色服务”及“承担”各项原则，提供完备的工程方案及优质服务。自从以营运基金形式运作以来，机电工程营运基金在过去五年来均保持着值得自豪的优良记录，一直未尝与客户发生纠纷。机电工程营运基金将本着与客户衷诚合作的精神，继续提供优质和物有所值的机电工程服务。

6.22 卫生福利局局长表示，在与机电工程营运基金签订的服务水平协议内加入适当的法律补救和解决纠纷条款这项建议值得研究。

二零零二年一月政府化验所的组织图



资料来源：政府化验所的记录

一九九七年至二零零一年
分析及谘询事务部和法证事务部完成的化验

分析及谘询事务部	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
	(已完成的化验数目)				
(I) 法定化验					
食物样本	54 212	64 862	70 829	72 535	76 845
药剂	14 809	17 622	28 382	42 031	44 575
中药	6 163	9 866	18 471	23 373	25 022
危险品	3 997	4 447	6 100	6 624	6 222
应课税品	22 698	21 680	31 127	29 790	30 406
香烟样本	15 986	15 413	15 519	13 176	13 524
玩具、儿童产品和消费品	34 385	25 386	25 547	25 179	28 530
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
小计	152 250	159 276	195 975	212 708	225 124
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
(II) 谘询及检测服务					
空气监测样本	81 832	92 473	127 385	156 594	135 639
实地检测样本	2 526	3 425	3 869	4 563	5 406
水质样本	117 703	125 395	127 926	123 677	126 110
废料监测样本	13 104	20 162	20 419	23 596	25 946
作诉讼用途的废料样本	1 867	2 363	2 415	1 606	1 093
放射监测样本	4 638	4 471	4 686	4 721	4 733
杂类样本	16 501	28 713	29 054	32 423	38 080
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
小计	238 171	277 002	315 754	347 180	337 007
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
总计[(I)+(II)]	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

附录B
二之二
(参阅第2.2 段)

法证事务部	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
	(已完成的个案数目)				
法证科学服务					
生化科学	615	713	750	731	1 020
DNA 资料库	不适用	不适用	不适用	不适用	792
亲子关系检测	不适用	不适用	不适用	不适用	75
化学	1 190	1 739	1 445	1 356	2 208
物理学	361	447	465	501	412
文件鉴辨	595	1 092	1 276	2 479	2 824
受管制药物	11 350	9 572	7 912	9 461	10 477
毒理分析	2 721	2 943	2 767	2 663	2 998
酒后驾驶	164	175	142	180	157
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
总计	16 996	16 681	14 757	17 371	20 963
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
尿液分析服务					
尿液分析 (美沙酮诊所)	25 025	24 495	22 463	20 626	21 265
尿液分析 (司法检验)	6 995	9 812	11 565	11 870	11 256
尿液分析 (司法确认)	12 662	11 398	11 162	13 314	18 998
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
总计	44 682	45 705	45 190	45 810	51 519
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

资料来源：政府化验所的记录

分析及谘询事务部
服务目标和实际成绩

	目标完工时间 (工作日数)	达到目标完工时间的百分比			
		二零零零年		二零零一年	
		目标 (%)	实际 (%)	目标 (%)	实际 (%)
(A) 法定化验					
与食物中毒有关的样本	1	100	100	100	100
食物样本检定	19	92	97	92	98
药物(品质控制)	14	92	95	92	97
药物(注册)	30	85	94	85	92
中药	30	90	100	90	98
危险品	14	90	90	90	96
应课税品和其他商品	10	90	87	90	91
玩具和儿童产品	15	95	99	95	99
消费品	35	95	99	95	95
(B) 谘询及检测服务					
空气监测样本	20	94	100	95	100
其他实地检测样本	12	90	100	95	100
水质监测样本	20	90	98	90	96
废料监测样本	27	95	97	95	98
作诉讼用途的废料样本	12	95	98	95	99
辐射监测样本	12	90	99	95	97
其他样本	14	95	95	95	95

资料来源：政府化验所的记录

注：目标完工时间是指由政府化验所收到证物 / 个案起至证物 / 报告可交还委托部门为止的工作日数。
分析及谘询事务部会就不同种类服务的目标完工时间，订定须达到完工时间的个案百分比。

分析及谘询事务部
服务目标的转变

	目标完工时间 (以每项测试计)	
	一九九四年	二零零一年
	(工作日数)	
(A) 法定化验		
与食物中毒有关的样本	1	1
食物样本检定	25	19
药物(品质控制)	16	14
药物(注册)	不适用(注)	30
中药	不适用(注)	30
危险品	14	14
应课税品和其他商品	14	10
玩具和儿童产品	14	15
消费品	不适用(注)	35
(B) 谘询及检测服务		
空气监测样本	24	20
其他实地检测样本	14	12
水质监测样本	25	20
废料监测样本	30	27
作诉讼用途的废料样本	14	12
辐射监测样本	20	12
其他样本	21	14

资料来源：政府化验所的记录

注：有关药物(注册)、中药和消费品检测服务的目标在一九九四年后订定。