

第 3 章

商務及經濟發展局
消費者委員會

消費者委員會：企業管治與
保障和促進消費者權益

這項帳目審查是根據政府帳目委員會主席在一九九八年二月十一日提交臨時立法會的一套準則進行。這套準則由政府帳目委員會及審計署署長雙方議定，並已為香港特別行政區政府接納。

《審計署署長第五十一號報告書》共有 12 章，全部載於審計署網頁
(網址：<http://www.aud.gov.hk>)。

香港
灣仔
告士打道 7 號
入境事務大樓 26 樓
審計署

電話：(852) 2829 4210
傳真：(852) 2824 2087
電郵：enquiry@aud.gov.hk

消費者委員會：企業管治與 保障和促進消費者權益

目 錄

	段數
第1部分：引言	1.1
背景	1.2
消費者委員會	1.3 – 1.6
帳目審查	1.7
消費者委員會的整體回應	1.8
鳴謝	1.9
第2部分：企業管治	2.1
消費者委員會的管治架構	2.2 – 2.3
審計署的意見及建議	2.4 – 2.15
消費者委員會的回應	2.16
當局的回應	2.17
政府撥予消費者委員會的資助金的管理	2.18 – 2.21
審計署的意見及建議	2.22 – 2.27
消費者委員會的回應	2.28
當局的回應	2.29
策略管理	2.30 – 2.32
審計署的意見及建議	2.33 – 2.37
消費者委員會的回應	2.38
第3部分：人力資源管理	3.1
員工薪酬	3.2
高級人員薪酬條件檢討報告	3.3
審計署的意見及建議	3.4 – 3.7
消費者委員會的回應	3.8
員工招聘	3.9
審計署的意見及建議	3.10 – 3.11
消費者委員會的回應	3.12
工作表現評核	3.13 – 3.14
審計署的意見及建議	3.15 – 3.18
消費者委員會的回應	3.19

	段數
病假管理	3.20 – 3.21
審計署的意見及建議	3.22 – 3.24
消費者委員會的回應	3.25
第4部分：行政事宜	4.1
投資管理	4.2 – 4.5
審計署的意見及建議	4.6 – 4.7
消費者委員會的回應	4.8
採購事宜	4.9
審計署的意見及建議	4.10 – 4.13
消費者委員會的回應	4.14
酬酢開支	4.15 – 4.17
審計署的意見及建議	4.18 – 4.21
消費者委員會的回應	4.22
公幹開支	4.23
審計署的意見及建議	4.24 – 4.25
消費者委員會的回應	4.26
第5部分：保障和促進消費者權益	5.1
產品測試及消費者調查	5.2 – 5.6
審計署的意見及建議	5.7 – 5.9
消費者委員會的回應	5.10
價格調查	5.11 – 5.13
審計署的意見及建議	5.14 – 5.17
消費者委員會的回應	5.18
處理投訴	5.19 – 5.21
審計署的意見及建議	5.22 – 5.23
消費者委員會的回應	5.24
提倡負責任的營商手法	5.25 – 5.29
審計署的意見及建議	5.30 – 5.35
消費者委員會的回應	5.36
消費者訴訟基金的管理	5.37 – 5.42
審計署的意見及建議	5.43 – 5.47
消費者委員會的回應	5.48

	段數
第 6 部分：服務表現管理	6.1
消費者委員會的服務表現目標	6.2 – 6.3
審計署的意見及建議	6.4 – 6.7
消費者委員會的回應	6.8
使用者滿意程度調查	6.9
審計署的意見及建議	6.10 – 6.12
消費者委員會的回應	6.13

	頁數
附錄	
A：消費者委員會組織圖 (二零零八年四月一日)	52
B：消費者委員會轄下各小組的職能	53 – 55
C：委員會／小組會議的出席率 (二零零二至二零零七年)	56
D：周年預算和工作計劃書審批程序 (2002–03 至 2008–09 年度)	57
E：就放取超出規定的全薪病假給予特別批准 (二零零五年一月一日至二零零八年五月二日)	58 – 59
F：有關籌劃、執行及評估研究和測試項目的指引	60
G：消費者訴訟基金的累計盈餘 (二零零八年三月三十一日)	61
H：服務表現目標	62

第1部分：引言

1.1 本部分載述這項審查的背景，並概述審查目的及範圍。

背景

1.2 政府致力維護消費者權益。這方面的工作主要是為消費品制定合適的安全標準、確認消費者對於貨品和服務質素的合理期望，以及確保公平的合約條款。商務及經濟發展局(註1)全面負責制定保障消費者的政策。消費者委員會(消委會)則負責保障和促進消費者權益。有關保障消費品安全的法例主要由香港海關負責執行。

消費者委員會

1.3 消委會於一九七四年四月成立，並於一九七七年七月通過《消費者委員會條例》(第216章)後，成為法人團體。根據該條例，消委會的職能，主要是藉以下方式保障及促進貨品及服務的消費者權益，以及不動產的購買人、按揭人及承租人權益：

- (a) 收集、接受及傳播關於貨品、服務及不動產的資料；
- (b) 接受及審查貨品及服務的消費者的投訴以及不動產的購買人、按揭人及承租人的投訴，並向他們提供意見；
- (c) 採取其認為就所管有的資料而言乃屬正確的行動，包括向政府或任何公職人員提供意見；及
- (d) 鼓勵商業及專業組織制定實務守則，以規管屬下會員的活動。

1.4 消委會的工作涉及多個範疇，包括制定保障消費者的工作方針、研究經營手法和影響消費者權益的各項事宜。消委會不但為消費者調解糾紛、發放資訊和提供意見、舉辦消費者教育活動，還測試產品、進行深入研究和調查、出版消費者雜誌《選擇》月刊(照片一)，以及研究有關消費者事宜的諮詢文件和報告，並作出回應。政府在一九九四年十一月撥款1,000萬元設立消費者訴訟基金，並且委任消委會為基金信託人，負責基金的管理事宜，協助消費者對不良商戶提出訴訟。

註1：二零零二年七月，負責保障消費者的決策局由當時的經濟局改為當時的經濟發展及勞工局。二零零七年七月，政府總部重組後，這個政策範疇的工作由商務及經濟發展局接管。

照片一

《選擇》月刊



資料來源：消委會的記錄

1.5 委員會是消委會的管治組織（見第 2.2 段）。根據《消費者委員會條例》，委員會須委任一名總幹事。二零零八年四月一日，消委會的編制有 137 名員工，其中 16 名人員派駐消委會位於全港各區八個消費者諮詢中心（註 2）。消委會的組織圖（二零零八年四月一日）載於附錄 A。

註 2：八所消費者諮詢中心分別位於中西區、北角、深水埗、尖沙咀、黃大仙、沙田、荃灣和元朗。

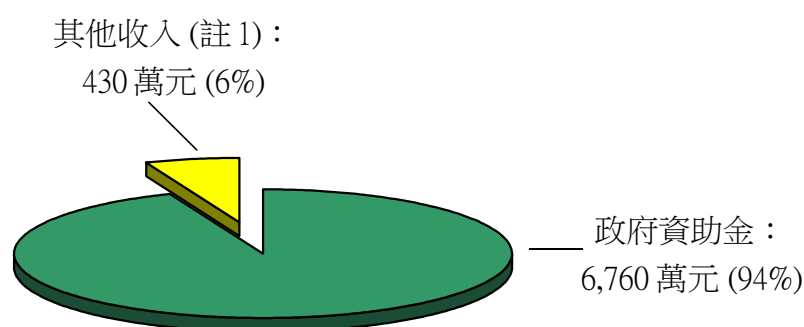
消委會的收入與開支

1.6 消委會的經費主要來自政府的經常資助金。商務及經濟發展局常任秘書長(工商及旅遊)是負責向消委會發放政府資助金的管制人員。在 2007-08 財政年度，消委會的收入為 7,190 萬元，開支則為 7,130 萬元。政府撥出的資助金為 6,760 萬元，佔消委會收入的 94%。員工開支為 5,550 萬元，佔消委會開支的 78% (見圖一)。

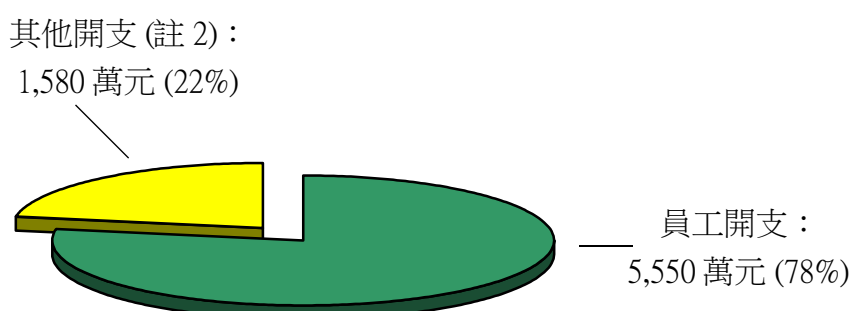
圖一

消費者委員會的收入與開支 (2007-08 年度)

(A) 收入：7,190 萬元



(B) 開支：7,130 萬元



資料來源：消委會的記錄

註 1：其他收入包括銷售《選擇》月刊的收入和銀行利息。

註 2：其他開支包括辦公室開支、測試和研究費用，以及《選擇》月刊的製作和市場推廣費用。

帳目審查

1.7 審計署最近對消委會進行的審查主要集中於以下範疇：

- (a) 企業管治 (第 2 部分)；
- (b) 人力資源管理 (第 3 部分)；
- (c) 行政事宜 (第 4 部分)；
- (d) 保障和促進消費者權益 (第 5 部分)；及
- (e) 服務表現管理 (第 6 部分)。

審計署發現上述範疇有可予改善之處，並就有關事宜提出多項建議。

消費者委員會的整體回應

1.8 消委會總幹事表示，委員會於二零零八年九月二十二日召開會議，討論審計署提出的意見及建議。她代表委員會向審計署衷心致謝，感謝審計署對消委會進行詳盡帳目審查，並相信消費者最終會受惠。她又表示：

- (a) 作為一個負責任的法定組織，消委會以具透明度和問責承擔的原則營運。在提倡保障消費者的工作上，消委會要求企業採用最佳管治和營商手法。因此，消委會本身當然有責任在這些方面加倍努力；
- (b) 消委會歡迎審計署進行帳目審查，特別是在消委會的工作範疇經過一段長時間迅速擴展後。再者，消委會因應瞬息萬變的市場環境，正準備推展新措施，因此現時進行審查亦是最佳時機。消委會需要吸收新思維，也需不斷自我裝備，才能應付日後的挑戰，再創佳績；及
- (c) 因應審計署提出的意見及建議，消委會於二零零八年九月下旬成立特別工作小組，負責精簡管理組織和程序。消委會將會全力推行這項工作，並會優先集中處理有助促進達到使命的範疇。

鳴謝

1.9 在帳目審查期間，消委會和商務及經濟發展局的人員充分合作，審計署謹此致謝。

第2部分：企業管治

2.1 本部分探討消委會的企業管治事宜。審計署注意到這個範疇有可予改善之處。

消費者委員會的管治架構

2.2 根據《消費者委員會條例》，委員會由一名主席、一名副主席和不超過20名其他委員組成。各委員均由香港特別行政區（香港特區）行政長官委任（註3），任期不超過兩年。他們在各別的任期屆滿後可再度被委任。二零零八年四月一日，委員會共有22名來自社會各界的委員（即主席、副主席及20名其他委員）。

2.3 委員會獲《消費者委員會條例》賦權行使所授予的權力。委員會可委任小組，也可將該會的權力及職能轉授予各小組行使及執行。消委會轄下設有八個小組，負責根據各自職權範圍（見附錄B）的規定監督消委會各方面的運作。

審計署的意見及建議

會議法定人數

2.4 《消費者委員會條例》規定委員會會議法定人數為11人，但沒有訂明小組會議的法定人數。在二零零六年一月前，小組會議的法定人數定為在任委員總人數的一半。委員會在二零零六年一月的會議上，同意把小組會議的法定人數改為六名在任委員或在任委員總人數的一半，以人數較少者為準。二零零二至二零零七年，委員會舉行了36次會議，小組則舉行了178次會議。審計署審查這些會議記錄，發現14次（8%）小組會議是在法定人數不足的情況下舉行。

向委員會／小組委員提交文件

2.5 按照香港會計師公會在二零零四年發出的指引《公營機構企業管治的基本架構》，公營機構須確保管理局各成員在會議前，得到所有與討論議題相關的文件，並給予充足的準備時間，使他們可以對討論議題作出詳細考慮。

註3：香港特區行政長官委任委員會副主席及其他委員的權力，已根據《釋義及通則條例》（第1章）第63(1)條的規定，轉授予財政司司長。該權力於二零零四年七月再轉授予當時的經濟發展及勞工局局長，二零零七年七月改為轉授予商務及經濟發展局局長。

2.6 按照消委會的指引，會議議程和文件應在開會前最少五個工作天送交各委員。審計署審查2006-07和2007-08年度消委會提交委員會／小組的會議文件，發現會議討論文件有時是在會上分發給委員。審計署發現，於該兩年期間，在101份委員會會議討論文件中，12份(12%)是在會上分發給委員，而在341份小組會議討論文件中，69份(20%)是在會上分發的。

2.7 消委會須按照指引的規定，在開會前把會議資料送交委員會／小組委員，讓委員在會議前有充足時間審閱文件。

再度委任出席率偏低的委員

2.8 審計署審查二零零二至二零零七年委員會／小組會議的出席記錄，發現：

- (a) **委員會會議** 平均出席率為71%；及
- (b) **小組會議** 平均出席率為60%至91%。在八個小組中，五個(63%)的平均出席率低於70%。

附錄C 臚列二零零二至二零零七年委員會／小組會議的出席率。

2.9 政府總部於一九九九年八月發出指引(通告第3/99號有關委任諮詢及法定組織成員)，請各局和部門注意，必須確保委任有能力和樂於承擔諮詢／法定組織工作的人士。該指引訂明，各局和部門在委任諮詢及法定組織成員時，應參考多項一般準則，包括需定期評估組織主席和成員的表現和承擔(包括出席記錄)，從而考慮是否適合再度委任他們。然而，審計署在審查後發現，有三宗個案委員會成員在委員會／小組會議的出席率偏低，但仍再度獲委任。在這三宗個案中，審計署注意到：

- (a) **再度委任前的出席率** 該三名成員再度獲委任前，出席委員會會議的比率分別為17%、42%和67%，出席小組會議的比率則分別為30%、25%和9%；
- (b) **再度委任的理據** 當局再度委任有關委員時，在提交批核當局的文件指出，有關委員的表現令人滿意。三宗個案都沒有請批核當局留意有關委員出席會議的比率偏低。其中兩宗個案所提交的文件，沒有提供委員的出席記錄資料；及
- (c) **再度委任後的出席率** 其中一宗個案，委員婉拒任命。至於另外兩名接納任命的委員再獲委任後，出席委員會會議的比率仍然偏低(截至二零零八年八月為20%和25%)。

2.10 一個機構的管治組織在履行責任(例如就策略提供意見和有效監察管理層表現)方面的整體成效，主要取決於成員的知識、經驗和能力，但最重要的，是成員的承擔。部分委員出席委員會／小組會議比率偏低的情況值得關注，因為沒有某些委員的專門知識和經驗，委員會／小組的工作成效或會受到影響。此外，委員需出席會議，才能在作出重要決定時參與投票，也需在會議上積極參與互動討論，才能發揮最大作用。審計署明白，商務及經濟發展局在再度委任委員會委員時，可能需考慮其他因素(例如委員的專門知識、經驗和誠信)，但審計署認為，該局在評估是否適合再委任某些委員時，需適當考慮他們出席會議的出席率。

管理利益衝突

2.11 根據《消費者委員會條例》第9條的規定，委員會或其任何小組的任何委員，如對會議所討論的任何事項具有直接或間接的商業上利害關係，而該利害關係大於他作為一位公眾人士所具有者，則該委員須在會議中披露該利害關係的性質，以及不得就有關事項的任何決議投票，亦不得在確定會議法定人數時計算在內。

2.12 雖然消委會規定高級職員(薪點相等於公務員總薪級表第34點以上)須每年申報利益，但卻只要求委員會／小組委員在首次獲委任為委員會／小組委員時申報利益。他們再獲委任時則毋須再申報，也毋須每年申報。

2.13 審計署審查於二零零八年在任的委員會委員提交的利益申報表，發現兩名委員在獲委任後逾一年(分別是17個月和28個月)，才遞交申報表。消委會需確保委員適時申報利益。

審計署的建議

2.14 審計署建議消委會應：

會議法定人數

- (a) 確保各小組在有足夠法定人數的情況下才舉行會議；
- (b) 覆檢上述14次小組在法定人數不足的情況下舉行會議所作的決定，研究是否需採取補救行動；

向委員會／小組委員提交文件

- (c) 按照消委會所訂指引，致力在委員會／小組會議前最少五個工作天把會議文件送交委員；

再度委任出席率偏低的委員

- (d) 監察各委員出席委員會／小組會議的次數，並發信提醒出席率偏低的委員，鼓勵他們日後盡量出席會議；

管理利益衝突

- (e) 要求委員會／小組委員在接受委任或再獲委任時申報利益，並在其後每年申報；及
- (f) 確保委員會／小組委員適時申報利益。

2.15 審計署亦建議，商務及經濟發展局局長應確保在評估是否適合再委任某些委員會委員時，對於他們出席委員會／小組會議的出席率予以適當的考慮。

消費者委員會的回應

2.16 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

會議法定人數

- (a) 自二零零七年四月起，所有委員會／小組會議都在有足夠法定人數的情況下舉行。日後，消委會會確保如法定人數不足，不會舉行會議；
- (b) 如在沒有足夠法定人數的情況下舉行會議，會採取補救行動；

向委員會／小組委員提交文件

- (c) 在會議上提交的文件，通常涉及：
 - (i) 在編定會議日期之前不久才發生的緊急事件。在開會前，只有很短時間準備文件；及
 - (ii) 仍在處理的事項或個案。員工需跟進最新發展，並把有關情況收錄在文件內，以便提供最新資料供委員審議；
- (d) 由於人手嚴重短缺，消委會員工除了負責其他急需處理的職務(例如監督測試項目和處理投訴)外，還要擬備會議文件。儘管如此，文件準備妥當後，消委會員工會即時以傳真或電郵方式發送，務求在會議舉行前把文件送交委員；

再度委任出席率偏低的委員

- (e) 在二零零八年一月的委員會會議上，委員會主席促請各委員盡量出席編定的委員會／小組會議，以示支持；

管理利益衝突

- (f) 在為委員會新委員而設的簡介會上，消委會強調委員須避免利益衝突，委員也知悉須申報利益。委員會秘書處會不定期為委員更新個人記錄；及
- (g) 消委會的一貫做法，是委員會委員和增選委員在有需要時，於會議席上申報利益。委員會在二零零八年九月二十二日的會議上同意，特別工作小組(見第 1.8(c) 段)會跟進委員每年申報利益的規定。

當局的回應

2.17 商務及經濟發展局局長接納審計署的建議。她表示：

- (a) 很高興審計署明白，在衡量成員是否適合再度委任為委員會委員時，除出席率外，還要考慮其他因素；
- (b) 在引述的個案中(見第2.9段)，商務及經濟發展局曾對有關委員的出席率予以適當的考慮。然而，鑑於委員會確認這些委員對委員會的工作有重大貢獻，因此商務及經濟發展局認為適合繼續委任他們。對於在提交批核當局的書面文件中沒有詳細列明這項原因，她表示遺憾；及
- (c) 商務及經濟發展局會確保日後為再度委任而提交的書面文件，會特別提述委員的出席率。

政府撥予消費者委員會的資助金的管理

2.18 消委會的運作經費主要來自政府的經常資助金。消委會獲撥的公帑數額可觀，委員會因而有責任確保政府資助金得到妥善管理。

收支預算和工作計劃書

2.19 根據《消費者委員會條例》第 15 條，委員會須在每個財政年度通過下一個財政年度的收支預算，並在商務及經濟發展局局長指定的日期前，將該預算連同下一個財政年度的工作計劃書呈交香港特區行政長官，以求批准該預算(註 4)。

2.20 撥給消委會的資助金是政府整體財政預算的一部分。政府通知消委會可獲分配的資源後，消委會根據這些資料，於每年十月／十一月左右把收支預算提交商務及經濟發展局(在二零零七年七月以前則提交當時的經濟局／經濟發展及勞工局——見註 4)。商務及經濟發展局會把消委會的資助金包括在政府的預算草案內。

有關管理及控制政府資助金的指引

2.21 二零零四年九月，財經事務及庫務局發出財務通告第 9/2004 號，公布《有關管理及控制政府給予資助機構撥款的指引》。根據該指引，作為良好的管理做法，各決策局局長或有關管制人員最好與其管轄範圍內的各個接受政府經常撥款的機構訂立行政措施備忘錄或類似的文書。這類特備文書應訂明有關各方在提供和監察政府資助的服務及工程項目方面的責任。

審計署的意見及建議

需改善消委會的周年預算的審批程序

2.22 審計署審查消委會 2002–03 至 2008–09 年度周年預算和工作計劃書的審批程序，發現以下方面可予改善：

- (a) **政府的審批** 2002–03 年度預算於二零零一年十月三十一日獲政府根據《消費者委員會條例》第 15 條予以批准。然而，審計署找不到任何證據顯示 2003–04 至 2008–09 年度的周年預算曾獲政府根據《消費者委員會條例》予以批准；
- (b) **經委員會通過** 審計署發現，相關的委員會會議記錄並無記載 2002–03 至 2008–09 年度的周年預算曾按照《消費者委員會條例》第 15 條的規定獲委員會通過；

註 4：香港特區行政長官批准消委會收支預算的權力於二零零零年七月轉授予當時的經濟局局長，並於二零零二年七月改為轉授予當時的經濟發展及勞工局局長。二零零四年七月，該項權力再轉授予經濟發展及勞工局常任秘書長(經濟發展)。二零零七年七月，該項權力改為轉授予商務及經濟發展局常任秘書長(工商及旅遊)。

- (c) **提交工作計劃書** 在 2002-03 至 2004-05 年度，消委會按照《消費者委員會條例》第 15 條的規定，向政府提交工作計劃書。然而，這些計劃書並未獲委員會 (或轄下小組) 通過。自 2005-06 年度起，消委會沒有擬備工作計劃書，也沒有按《消費者委員會條例》的規定把計劃書提交政府；及
- (d) **經人事及財務小組審議** 除 2008-09 年度的預算外，各年度的預算均未經人事及財務小組審議便提交政府。人事及財務小組在預算提交政府後 10 至 206 日 (即逾六個月) 才進行審議。2002-03 和 2003-04 年度的預算更是在該財政年度開始後逾一個月，才由人事及財務小組審議。消委會在二零零八年九月回應審計署查詢時解釋，政府要求消委會考慮 2000-01 至 2002-03 年度資源增值計劃節省開支措施，當時需經常與有關決策局商議預算。由於要就所提出的節省開支建議策略與決策局進行商議，因此遲了向人事及財務小組／委員會提交預算。

上述審查結果載於附錄 D。

2.23 審計署認為，委員會按照《消費者委員會條例》的規定通過周年預算，然後把預算連同工作計劃書呈交政府，至為重要。委員會亦須確保周年預算是根據已獲批准的工作計劃書擬備。

2.24 商務及經濟發展局是負責消委會資助金的決策局，因此須確保遵守有關預算審批程序的法定要求。

需考慮訂立行政措施備忘錄

2.25 審計署注意到，政府並無與消委會訂立切合特定需要的文書 (例如行政措施備忘錄)，以管制撥款 (見第 2.21 段)。第 2.22 至 2.24 段所載的審查結果顯示，消委會的周年預算和工作計劃書審批程序有缺漏。審計署認為，商務及經濟發展局應考慮訂立行政措施備忘錄或類似文書，使在管理和控制政府給予消委會的撥款方面得以改善。

審計署的建議

2.26 審計署建議消委會應就每個財政年度：

- (a) 把下一個財政年度的工作計劃書和收支預算提交委員會通過；及
- (b) 根據《消費者委員會條例》第 15 條，把已通過的收支預算連同工作計劃書呈交政府批准。

2.27 審計署亦建議商務及經濟發展局局長應：

- (a) 確保消委會的收支預算根據《消費者委員會條例》第 15 條正式獲得批准；及
- (b) 考慮政府是否需要與消委會訂立行政措施備忘錄(或類似文書)，訂明有關各方在提供和監察政府資助服務方面的責任。

消費者委員會的回應

2.28 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 消委會會確保日後把周年預算列入委員會會議議程討論事項，預算獲通過也會正式記錄在委員會會議記錄內；
- (b) 在2005-06 年度前，消委會每年向有關決策局提交工作計劃書。由2005-06 年度開始，消委會的工作計劃書已納入管制人員報告內，因此決策局十分清楚消委會的工作；及
- (c) 消委會已立即採取行動，在二零零八年九月八日的委員會會議上討論並通過預算和工作計劃書。消委會會與商務及經濟發展局商討是否需要另行提交工作計劃書。

當局的回應

2.29 商務及經濟發展局局長接納審計署的建議。她表示：

- (a) 如附錄 D 所載，消委會在有關年度內的預算和工作計劃書，已在當局審議商務及經濟發展局的預算草案和管制人員報告時一併審議。儘管如此，商務及經濟發展局已經按照《消費者委員會條例》第 15 條，糾正有關事宜，並要求消委會日後須在指定日期前提交預算和工作計劃書；及
- (b) 商務及經濟發展局也會與消委會研究關於訂立文書的建議，以訂明消委會擬備預算、工作計劃書等的安排。

策略管理

2.30 有效策略管理是良好企業管治的要素，對機構應付不斷轉變的環境和新增的需求，至為重要。機構需定期檢討本身的定位和方向，以及制定策略計劃，確定某段時間內擬達成的目標。

消委會的策略規劃

2.31 **第一個三年策略計劃** 總幹事在二零零三年九月舉行的委員會會議上報告，已為2003-04至2005-06未來三年制定了2003-2006年度策略計劃。該策略計劃涵蓋消委會工作的宏觀環境分析、消委會的使命，以及未來三年的策略重點和策略目標。委員會在會上通過這份策略計劃。

2.32 **第二個三年策略計劃** 委員會在二零零五年十一月舉行的會議上得悉，消委會已委託顧問協助制定2006-07至2008-09三年的策略計劃。不過，在二零零六年七月舉行的委員會會議上，顧問向委員會作出2007-08至2009-10年度新策略計劃的簡報，重點包括各方意見調查結果；消委會工作的宏觀環境分析；優勢、弱點、機會和危機分析；以及擬達到的目標。委員在席上通過消委會在2007-08至2009-10三年內擬達成的目標，作為2007-2010年度的策略計劃。二零零七年五月，消委會在委員會會議席上提交了經增修的2007-2010年度策略計劃。該計劃詳述為達到策略目標和相關表現指標而需進行的各項工作。

審計署的意見及建議

需改善制定策略計劃的程序

2.33 審計署注意到，消委會的策略計劃涵蓋三年。消委會在上一個策略計劃年期屆滿後，才着手為隨後三年擬訂新的策略計劃。此外，由於消委會在制定第二個策略計劃時出現延誤，在2003-2006年度與2007-2010年度的策略計劃都沒有涵蓋2006-07這個年度。審計署認為，消委會應確保適時制定策略計劃。

2.34 近年，香港在消費者權益保障方面有重大發展。舉例來說，政府在二零零八年五月就香港新競爭法的建議，展開為期三個月的公眾諮詢。此外，政府為有效執行新的競爭法，建議成立新的獨立機構，即競爭事務委員會。消委會是保障和促進消費者權益的主要機構，在制定策略計劃時或需考慮這些新的發展。

2.35 消委會必須在三年計劃期內，定期檢討和修訂現行的策略計劃，為日後發展制定有效的策略方向。消委會可以考慮將策略計劃改為三年滾動計劃，逐年進行檢討和修訂。

需擬備周年業務計劃

2.36 審計署注意到，消委會雖然已制定三年策略計劃，卻並沒有擬備周年業務計劃，推行策略目標。審計署認為，為符合良好的規劃方式，消委會應考慮擬備周年業務計劃，確保策略計劃有效轉化為營運計劃和財政預算，以達到策略目標。周年業務計劃也應檢討過往一年的表現，以及展望來年的工作。

審計署的建議

2.37 審計署建議消委會應：

- (a) 在三年計劃期內，定期檢討和修訂策略計劃 (例如將策略計劃改為三年滾動計劃，逐年進行檢討和修訂)，以改善制定策略計劃的程序；及
- (b) 擬備周年業務計劃，確保策略計劃有效轉化為營運計劃和財政預算，以達到策略目標。

消費者委員會的回應

2.38 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 由於制定三年策略計劃過程繁複，需長時間討論，以致擬備2007–2010 年度的策略計劃需時較原先預期為長 (見第 2.33 段)；
- (b) 消委會已在策略計劃內載列有關競爭法的工作。消委會在考慮審計署的建議後，建議增設能配合目前發展的指標，並會提交委員會審批；及
- (c) 消委會會把擬備周年業務計劃的工作納入制定周年財政預算的工作。業務計劃和預算都會呈交人事及財務小組／委員會審批。

第3部分：人力資源管理

3.1 本部分探討消委會人力資源管理措施，並匯報可予改善之處。

員工薪酬

3.2 根據消委會的資料，消委會現時各職級與公務員對等職級掛鈎。《消委會員工事務規例》備忘錄訂明，委員會應根據《消費者委員會條例》的規定，在諮詢政府後，才批核總幹事的任命。所有其他人員的聘任，則由總幹事批核，但如聘任人員的薪級相當於公務員總薪級表第34點或以上，總幹事須諮詢人事及財務小組。

高級人員薪酬條件檢討報告

3.3 行政署長於二零零三年三月二十八日發出通函，公布政府制定了一套新指引，以有效控制和監管受資助機構最高三層行政人員的職級、架構和薪酬。根據該指引：

- (a) 受資助機構的營運收入如超過 50% 來自政府，應檢討高級人員的數目、職級和薪酬，並向所屬決策局局長提交周年報告，匯報檢討結果。相關的決策局局長如有充分理據，可批准其職權內的個別機構每兩年或三年提交一次檢討報告；
- (b) 受資助機構須在檢討報告內，詳列最高三層人員的數目、職級和薪酬條件的最新資料；在報告涵蓋期間內如有任何變動，也須加以解釋和提出理據；及
- (c) 相關的決策局局長會與其職權內的受資助機構就公開定期檢討報告制定合適安排，以加強透明度。

審計署的意見及建議

提交檢討報告

3.4 受資助機構(包括消委會)須向政府提交周年檢討報告，才符合上述指引的規定。二零零二年十一月，在草擬新指引期間，消委會對需要按年檢討高級人員的薪酬條件和述明有關理由，向當時的經濟發展及勞工局表示關注。消委會認為，每三年或五年進行一次檢討較為恰當。不過，當時的經濟發展及勞工局並無批准消委會每兩年或三年提交一次檢討報告(見第 3.3(a) 段)。

3.5 審計署注意到，2003–04至2005–06年度的檢討報告，消委會在各有關財政年度完結後的五月提交。不過，在帳目審查期間，審計署注意到，消委會仍未提交2006–07和2007–08年度的周年檢討報告。經審計署查詢後，消委會在二零零八年八月十九日向商務及經濟發展局提交該兩份檢討報告。審計署認為，消委會遵從政府在二零零三年三月公布的指引，按時提交報告，至為重要。

公開檢討報告

3.6 二零零三年十一月，當時的經濟發展及勞工局建議消委會以附件方式把檢討報告收錄在其年報內。二零零三年十二月，消委會表示對公開檢討報告有所保留。二零零四年五月，消委會在提交2003–04年度首份檢討報告時，重申對公開薪酬資料表示保留。截至二零零八年七月，商務及經濟發展局和消委會仍未解決有關公開消委會定期檢討報告的問題。消委會需盡快處理此事。

審計署的建議

3.7 審計署建議消委會應：

- (a) 按照政府在二零零三年三月公布的指引，按時提交高級人員薪酬條件周年檢討報告；及
- (b) 與商務及經濟發展局商定適當安排，公開檢討報告，以提高透明度及向公眾負責的程度。

消費者委員會的回應

3.8 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 消委會會立即採取行動推行審計署的建議；
- (b) 消委會會與商務及經濟發展局擬定日後提交周年檢討報告的時間表；
- (c) 由於消委會員工的薪酬與公務員對等職級的薪酬掛鉤，員工的薪酬過去多年都沒有大變動；及
- (d) 委員會於二零零八年九月八日通過公開最高三層人員的薪酬條件後，消委會已在2007–08年度的年報刊載有關資料，以提高透明度。

員工招聘

3.9 消委會訂有《招聘工作一般指引》(《招聘指引》)，輔以《招聘程序須知》(《招聘須知》)，指導員工如何進行招聘工作。

審計署的意見及建議

3.10 2007–08年度，消委會進行了13次招聘工作。審計署抽取了其中7次招聘工作加以審查，發現下列可予改善之處：

- (a) **招聘工作的文件記錄** 消委會招聘工作的一些重要資料並未妥為記錄。舉例來說：
- (i) 《招聘須知》訂明，負責審查、篩選、擬備筆試試題和評核試卷的人員，職級須高於有關空缺最少兩級。然而，在審計署審查的七次招聘工作當中，有三次(43%)由於未能從相關記錄查明負責上述工作的人員，不能確定該三次招聘是否符合上述規定；及
 - (ii) 《招聘須知》訂明，經篩選的申請人會獲邀參加筆試。然而，篩選應徵者參加筆試的準則，以及評核試卷的結果，都沒記錄在案。消委會在二零零八年九月回應審計署的查詢時表示，消委會是按照招聘廣告所列條件(即求職者須符合有關領域的基本學歷要求，並具有相關經驗)，篩選應徵者參加筆試。

審計署認為妥善備存招聘工作記錄是良好的管理措施，以確保員工招聘程序公平及具透明度；

- (b) **遴選委員會的成員組合** 《招聘指引》訂明，常額編制和臨時職位空缺的遴選委員會應分別由三人和兩人組成。主席的職級須高於有關空缺最少兩級，其他成員的職級則須高於有關空缺一級。另一方面，《招聘須知》(見第3.9段)訂明，遴選委員會一般最少應有兩名成員，而兩人的職級均須高於有關空缺最少兩級。在審計署審查的七次招聘工作當中，有四個遴選委員會各由一名主席和一名成員組成，其餘三個遴選委員會各由一名主席和兩名成員組成。(所有主持面試人員的職級都高於有關空缺最少兩級。)審計署認為，《招聘指引》和《招聘須知》對遴選委員會成員組合的規定並不完全一致。消委會應檢討《招聘指引》和《招聘須知》，以確保兩者一致；及

- (c) **通過《招聘指引》和《招聘須知》** 審計署留意到，《招聘指引》和《招聘須知》並未經人事及財務小組通過。鑑於兩者都是確保消委會採取良好人力資源管理措施的重要指引，審計署認為應由人事及財務小組正式通過。

審計署的建議

3.11 審計署**建議**消委會應：

- (a) 把招聘工作的關鍵資料妥為記錄在案；
- (b) 檢討《招聘指引》和《招聘須知》，以確保兩者一致；及
- (c) 在進行檢討後(見上文(b)項)，請人事及財務小組正式通過經修訂的《招聘指引》和《招聘須知》。

消費者委員會的回應

3.12 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 試卷的評分一般記錄在答題紙上。由二零零八年五月起，招聘面試已經使用評核表。日後，消委會會確保妥善備存招聘工作記錄；及
- (b) 消委會會檢討《招聘指引》和《招聘須知》，並請人事及財務小組通過經修訂的《招聘指引》和《招聘須知》。

工作表現評核

3.13 工作表現管理是良好人力資源管理的重要一環。工作表現評核是管理工作表現的工具，對幫助員工發揮潛能，配合機構目標，至為重要。

3.14 《消委會員工事務規例》訂明，消委會所有員工都應接受工作表現評核，目的是：

- (a) 評估員工是否適合在試用期過後實任有關職位；及
- (b) 每年評核員工的工作表現及品行，作為推薦升級、發放按年增薪額、延長合約或續約的依據。

審計署的意見及建議

3.15 審計署審查15名員工於二零零二年一月至二零零八年六月期間的工作表現評核報告。審查結果載於第3.16及3.17段。

需確保對員工在受僱所有期間的工作表現進行評核

3.16 根據《消委會員工事務規例》，凡評核期為六個月或以上，一般需撰寫詳盡的評核報告。如已撰寫全年部分時間的詳盡報告，則年內餘下時間只需以便箋形式提交評核報告。不過，審計署注意到，在抽選審查的15名員工中，3人曾有一年時間的工作表現沒有評核報告。

需進行員工評核會見

3.17 進行員工評核會見的目的，在於指出受評人的工作表現和潛能，以及協助受評人克服工作上不足之處。為公平起見，所有受評核的人員均應有權進行評核會見。如在特殊情況下沒有進行評核會見，評核人應在評核報告內述明原因。不過，審計署不能從抽選審查的15宗個案的評核報告中，確定是否已進行評核會見。消委會於二零零八年八月回應審計署的查詢時表示，評核人員已進行評核會見，但並非所有會見內容都記錄在案。

審計署的建議

3.18 審計署建議消委會應確保：

- (a) 對所有員工在受僱所有期間的工作表現進行評核；及
- (b) 採取良好的管理措施，進行員工評核會見，並把會見內容記錄在評核報告內。

消費者委員會的回應

3.19 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 該三名員工的工作表現評核報告(見第3.16段)現已完成；及
- (b) 消委會同意，把評核會見內容記錄在評核報告內是良好的做法。在某些情況下，會見內容會記錄在評核報告內。消委會將修訂現行的工作表現評核報告表，以確保評核會見內容記錄於評核報告內。

病假管理

3.20 僱傭權益及福利受《僱傭條例》(第57章)保障。根據該條例第33條，任何僱員如連續放病假日四天或超過四天者，只要符合一些資格準則，有權獲得病假日總數的疾病津貼，惟該等病假日總數不得超過該僱員累積的有薪病假日數。有薪病假日數按以下計算率累積：僱員在最初受僱的12個月內，每受

僱滿一個月即可享有有薪病假日兩天，其後每受僱滿一個月可享有有薪病假日四天。有薪病假日最多可累積至 120 天。每日疾病津貼額為一筆相等於僱員所賺取的工資的每日平均款額的五分之四的款項。

3.21 按領取疾病津貼的資格劃分，消委會員工可分為兩類：

- (a) **在二零零一年四月一日或之後受僱的合約員工** 他們在出示醫生證明書後，可享有全薪病假，最多日數是根據《僱傭條例》累積的有薪病假日數；及
- (b) **所有其他員工** 這些員工可根據《消委會員工事務規例》的規定，領取疾病津貼。在任何 30 個月期間，他們最多可獲 56 天全薪病假，其後最多可再獲 56 天半薪病假。在特別情況下，總幹事可特別批准放寬全薪或半薪病假的一般上限。

審計署的意見及建議

需修訂《消委會員工事務規例》

3.22 消委會於二零零八年七月完成審查自一九七四年成立以來所有員工放取病假的情況。審查發現三名員工獲發的疾病津貼較《僱傭條例》所規定的少。出現這種情況是由於《僱傭條例》和《消委會員工事務規例》所規定應享有的疾病津貼有差異所致。消委會已向相關員工支付該筆差額，作為賠償。審計署認為，消委會需優先修訂《消委會員工事務規例》以確保發放予員工的疾病津貼不會較《僱傭條例》的規定少。

放取全薪病假超出規定的特別批准

3.23 在二零零八年五月六日舉行的人事及財務小組會議中，委員注意到，在一些個案中，消委會在員工放取全薪病假超出《消委會員工事務規例》規定很久之後，才請總幹事給予特別批准。人事及財務小組建議，如員工日後放取的病假超出《消委會員工事務規例》所訂上限，應自動扣減其薪金。審計署審查二零零五年一月一日至二零零八年五月二日期間，消委會就放取全薪病假超出規定而給予的特別批准。審查結果載於附錄 E。審計署注意到，有多宗個案，員工放取病假超過應享有的全薪病假，但沒有迅速獲給予特別批准。審計署認為，這類個案理應及早向總幹事匯報，以便總幹事決定應否給予特別批准。

審計署的建議

3.24 審計署建議消委會應：

- (a) 優先修訂《消委會員工事務規例》有關病假的規定，以確保符合《僱傭條例》的規定；及
- (b) 制定指引，說明就員工放取全薪病假超出《消委會員工事務規例》規定給予特別批准的安排。舉例來說，指引應訂明必須從速請總幹事給予特別批准。

消費者委員會的回應

3.25 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 消委會在二零零八年七月開始檢討《消委會員工事務規例》，並會優先處理這項工作；
- (b) 消委會的一貫做法，是把病假的最後一天作為30個月期限的截算日期，以計算是否超過56天全薪病假的上限。放取病假的員工如申請特別批准，須在病假日／患病期過後，呈交醫生證明書和個別主管的推薦書；及
- (c) 有些個案是員工在一個短期間內多次放取病假。在這些情況下，有關員工正就首次放取的病假申請特別批准時再放取病假，而消委會需時更新這些情況。結果，給予特別批准亦需時較長。在審計署審查的個案中，有兩宗的員工定期放取病假進行覆診，消委會給予他們事後口頭特別批准，並在他們完成所有覆診後，正式給予特別批准。

第4部分：行政事宜

4.1 本部分探討消委會的行政事宜，並匯報下列可予改善之處：

- (a) 投資管理 (第4.2至4.8段)；
- (b) 採購事宜 (第4.9至4.14段)；
- (c) 酬酢開支 (第4.15至4.22段)；及
- (d) 公幹開支 (第4.23至4.26段)。

投資管理

4.2 根據《消費者委員會條例》第14條，凡消委會無須即時動用的款項，須以定期存款方式投資，存入財政司司長為該目的而批准的銀行或儲蓄銀行；或按財政司司長批准的其他方式進行投資。

投資策略

4.3 二零零五年，消委會成立投資策略小組，就消費者訴訟基金 (見第1.4段) 和消委會流動資金的投資策略提供意見。投資策略小組於二零零五年四月召開首次會議，並提出以下建議：

- (a) 考慮到現時其他低風險投資工具的回報率並不比定期存款利率高出很多，加上預期定期存款利率會上升，消委會和消費者訴訟基金應繼續把流動資金投資在短期定期存款；
- (b) 消委會應擬訂載有六家銀行的認可名單。每次有新流動資金存作定期存款時，應輪流向四家銀行索取報價。名單會按需要予以檢討；
- (c) 消委會應向銀行索取一至三個月的定期存款利率報價，並根據消委會的流動資金狀況和銀行所報的利率作出最後選擇；及
- (d) 把資金存入個別銀行時，存款上限應為消委會可用於投資的資金總額的50%。

二零零五年五月，人事及財務小組通過投資策略小組的建議。

分析消委會的銀行存款

4.4 在2007-08年度，消委會把63筆款項 (包括48筆續期存款和15筆新存款) 存放於銀行作定期存款。審計署的分析顯示：

- (a) **存款額** 存款額由 30 萬元至 470 萬元，平均存款額為 310 萬元；
- (b) **存款期** 55 筆 (87%) 款項的存款期不多於一個月，7 筆 (11%) 的存款期多於一個月但少於兩個月，1 筆 (2%) 的存款期是兩個月；及
- (c) **利率** 利率介乎 1.25% 至 5.2% ，平均利率為 3.43% 。所賺取的利息總額為 50 萬元。

4.5 二零零八年三月三十一日，消委會存放於銀行的款額為 1,370 萬元，包括：

- (a) 1,240 萬元 (91%) 存作定期存款；及
- (b) 130 萬元 (9%) 存於儲蓄及往來帳戶。

審計署的意見及建議

4.6 審計署審查了消委會在 2007–08 年度存放於銀行的 63 筆存款，發現下列可予改善之處：

- (a) **向相同四家銀行索取報價** 審計署注意到，消委會並無遵照投資策略的規定，輪流向四家認可銀行索取報價 (見第 4.3(b) 段)。消委會幾乎每次 (一次除外) 都是向載有六家銀行的認可名單上四家相同銀行索取報價。消委會於二零零八年九月回應審計署的查詢時表示，消委會以往曾向全部六家銀行索取報價，但後來留意到其中兩家銀行的報價往往遠較其餘四家低，自此便只向該四家銀行索取報價。審計署認為，消委會需考慮檢討該載有六家銀行的認可名單，並需確保日後遵照投資策略的規定，輪流向四家銀行索取報價；
- (b) **向少於四家銀行索取報價** 消委會的投資策略規定，如屬新存款，消委會須向四家銀行索取報價 (見第 4.3(b) 段)。不過，在 15 筆新做定期存款中，有 6 筆 (40%) 消委會向少於四家銀行索取報價；及
- (c) **存款額超逾上限** 審計署對在 2007–08 年度存入的 45 筆定期存款進行分析，發現 11 筆 (24%) 存入銀行後，在個別銀行的定期存款總額超過消委會可用於投資的資金總額的 50% (見第 4.3(d) 段)。

審計署的建議

4.7 審計署建議消委會應採取措施，確保在銀行存放定期存款時，遵照投資策略的所有規定。

消費者委員會的回應

4.8 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示，投資策略小組即將檢討第4.6段所述事宜。

採購事宜

4.9 消委會根據採購金額，將採購分為五類。消委會的《採購指引》訂明每類採購須取得的報價數目和批核人員(見表一)。

表一

各類採購的採購指引

類別	金額 (元)	須取得的報價 數目	批核採購 的人員	批核採納非 出價最低的 投標／報價的 人員
A	1元至3,000元	通常多於 1個報價	首席／總主任級 人員、行政及 外事部總主任	副總幹事
B	3,001元至 50,000元	最少兩個 報價	副總幹事	總幹事
C	50,001元至 100,000元	通常5個 書面報價	總幹事	人事及財務 小組
D	100,001元至 200,000元	通常5個 書面報價	人事及財務小組 主席和總幹事	人事及財務 小組
E	高於 200,000元	進行局限性 招標程序	人事及財務 小組	人事及財務 小組

資料來源：消委會的記錄

審計署的意見及建議

需改善招標程序

4.10 審計署審查消委會的招標程序後，注意到以下可予改善之處：

- (a) **以公開招標方式進行大額採購** 政府的《物料供應及採購規例》訂明，如採購的價值超逾 130 萬元，政府部門通常應以公開方式招標。然而，消委會並沒有訂明採購價值超逾哪個金額便需以公開方式招標。消委會的《採購指引》規定，如採購的價值逾 20 萬元，員工便須進行局限性招標。審計署注意到，消委會在二零零八年三月為價值 260 萬元的採購進行局限性招標；及
- (b) **採用評分制度評審投標書** 政府的《物料供應及採購規例》載述採用評分制度評審投標書的指引。根據該指引，政府部門一般應採用技術評分和價格評分分別佔 30%–40% 和 60%–70% 的比重。部門如建議技術評分佔高於 30%–40% 的比重，則須在送交投標委員會的報告中提供充分理據。然而，消委會卻沒有就採用評分制度制定指引。審計署注意到，消委會為上文 (a) 項所述的採購招標時，所採用的比重是技術評分佔 70%，價格評分佔 30%。

4.11 消委會可考慮以公開招標方式進行大額採購，並就採用評分制度制定指引，特別是有關技術和價格評審所佔相對比重的指引，藉以進一步改善採購程序。

遵守採購規定

4.12 審計署揀選 25 項 2007–08 年度的採購項目進行審查，發現下列可予改善之處：

- (a) **由部別主管批簽** 根據消委會的採購程序，貨品及服務的採購申請須經批簽，才可購置。在審計署審查的 25 宗個案中，有 4 宗 (16%) 採購申請是在購置有關貨品／服務後才獲部別主管批簽。消委會在二零零八年九月回應審計署查詢時表示，該四宗申請所採購的都是急需貨品／服務，在購置這些貨品／服務前，已提出申請並取得口頭批准。審計署認為，消委會在緊急採購貨品／服務時，如未能及時取得書面批准，需把口頭批准記錄在案；
- (b) **索取報價** 在審計署審查的 25 宗個案中，有 5 宗 (20%) 沒有按消委會的《採購指引》規定，取得所需的報價數目；及

- (c) **批核人員** 審計署審查發現，以下採購項目不是由適當的批核人員批准：
- (i) 根據消委會的《採購指引》，在進行 D 類採購時，如採納的報價並非出價最低，須獲人事及財務小組批准。審計署注意到，在一項 D 類採購項目中，消委會接納價值 164,000 元但並非最低的報價，卻沒有獲人事及財務小組批准；及
 - (ii) 消委會的《採購指引》訂明，採購金額如逾 20 萬元 (E 類採購)，須由人事及財務小組批核。審計署注意到，投訴和查詢熱線互動話音系統幹線的租用合約，租用期 24 個月，每月租金為 14,850 元，是由總幹事而非人事及財務小組批准續約。該合約總價值為 356,400 元。

審計署的建議

4.13 審計署建議消委會應：

- (a) 因應政府的指引，考慮：
 - (i) 以公開招標方式進行大額採購；及
 - (ii) 就採用評分制度制定指引，特別是有關技術和價格評審所佔相對比重的指引；
- (b) 確保員工嚴格遵照消委會的《採購指引》和採購程序；及
- (c) 緊急採購貨品／服務時，如未能及時取得書面批准，把口頭批准記錄在案。

消費者委員會的回應

4.14 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示，消委會會確保日後嚴格遵照《採購指引》和採購程序。她又表示：

- (a) 第 4.10 段所述的採購項目涉及處理投訴和查詢的互動電腦系統，整項採購工作由消委會的網站服務及電腦網絡工作小組監察。消委會向市場上的主要供應商發出投標邀請書。招標工作和結果由人事及財務小組通過，並已向委員會匯報。這項工作嚴格遵守消委會的《採購指引》，並且以公平、公開方式進行。評分時根據多項準則對多方面進行評審。在研發個案管理系統方面，技術層面是重要考慮因素。由於系統需處理消委會每年接到的大量投

訴，委員會優先考慮系統的功能、可靠程度和效率。評分制度是經慎重考慮並諮詢有關工作小組後制定；

- (b) 消委會在索取報價時，會盡量遵守《採購指引》的規定。在第4.12(b)段所述的五宗個案中，消委會最少取得三份書面報價。消委會會考慮檢討《採購指引》，使有關規定更加切實可行；
- (c) 第4.12(c)(i)段所述的採購項目是關於在內地推行網上市場推廣活動，介紹為內地遊客而設的“精明消費香港遊”網站。這項採購建議獲宣傳及社區關係小組批准；及
- (d) 幹線租用合約的續約(見第4.12(c)(ii)段)並非首次進行的採購，而是例行工作。不過，消委會會檢討日後由誰負責批核這類採購。

酬酢開支

4.15 公共機構必需留意監管敏感開支(註5)。酬酢開支屬敏感開支的一個主要類別。

4.16 雖然消委會的酬酢開支涉及的金額一般不會太大，消委會仍需嚴格管制這類開支，以示審慎運用公帑。消委會在2007-08年度的預算中預留85,000元作為一般酬酢開支，而該年度的實際開支約為81,000元。

4.17 二零零八年四月，審計署向消委會查詢有否公布任何酬酢開支指引。二零零八年五月中旬，消委會公布《酬酢指引》。指引訂明：

- (a) 發還酬酢開支的申請須獲總幹事或副總幹事批准；
- (b) 有關人員一般用於午餐的開支連小費每人不得超過250元，晚餐則每人不得超過400元；
- (c) 公務酬酢的開支全部須有收據證明；及
- (d) 付款憑單必須夾附足夠的證明資料和賓客名單，以證明遵照每人開支限額的規定。

審計署的意見及建議

4.18 審計署審查消委會在2007-08年度支付的30項酬酢開支，並找到下述可予改善之處。

註5： 敏感開支通常指公共機構的某筆開支可能會被視為該機構在業務利益以外，給予個別員工的私人利益。

賓客名單

4.19 賓客名單是證明酬酢開支的重要文件，也是證明開支沒有超逾每人開支限額的文件證據。在審計署審查的酬酢開支中，23 項 (77%) 的付款憑單沒有夾附賓客名單作為證明，反而把賓客名單另行存檔。審計署得悉，在二零零八年五月公布的《酬酢指引》規定，付款憑單必須有賓客名單證明 (見第 4.17(d) 段)，讓批核人員在審批付款憑單前，可確定開支有否超逾限額。審計署認為，消委會應確保員工遵守這項規定。

收據正本

4.20 申領酬酢開支的表格訂明，必須適當地夾附收據正本。然而，有11項 (37%) 開支的付款憑單只夾附收據副本 (而非收據正本) 作為證明。

審計署的建議

4.21 審計署建議消委會應確保所有員工遵守《酬酢指引》所訂的規定，並提供酬酢開支的收據正本以資證明。

消費者委員會的回應

4.22 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示，消委會審慎運用酬酢開支，並要求屬下人員遵守《酬酢指引》的規定。自二零零八年五月發出該指引後，所有付款憑單均須有收據正本作為證明。

公幹開支

4.23 除酬酢開支外，公幹開支是敏感開支 (見第 4.15 段) 的另一個主要類別。消委會的公幹開支主要是支付員工出席會議的費用。消委會人員曾多次獲邀在國際會議上，就全球消費者政策和事宜發言。在 2007-08 年度，消委會的公幹開支約為 254,000 元。

審計署的意見及建議

4.24 審計署審查了消委會在 2007-08 年度的公幹開支，並找到以下可予改善之處：

- (a) **遵守採購規定** 審計署注意到，在 2007-08 年度，消委會向同一旅行社購買所有機票 (約值 125,000 元)，而沒有向其他旅行社索取報價。這樣做不符合消委會的《採購指引》和採購程序；及

- (b) **需制定指引** 消委會沒有制定指引，監管公幹開支。雖然消委會已依循政府有關公幹的指引行事，但審計署認為，消委會要推行良好的管理措施，便需制定有關監管公幹開支的指引，例如訂明由誰批核公幹。消委會在制定這些指引時，可參考政府有關公幹的指引。

審計署的建議

4.25 審計署建議消委會應：

- (a) 確保在採購公幹機票時，遵守《採購指引》和採購程序。消委會在採購機票時，尤其應請多於一家旅行社報價，並採納最佳報價和把理據記錄在案；及
- (b) 考慮制定有關監管公幹開支的指引，例如訂明由誰批核公幹。

消費者委員會的回應

4.26 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 在 2007-08 年度，消委會確曾於取得數家旅行社的書面報價後，向另一家旅行社(並非第 4.24(a) 段所述的旅行社)購買套票(即機票和酒店住宿)；
- (b) 消委會在購買機票時，會嚴格監管以確保符合經濟原則，而且經常會選擇價格最低者。儘管消委會沒有把報價記錄在案，但該會的一貫做法是向數家旅行社索取口頭報價，以及在互聯網查看受歡迎航空公司的報價，經比較後才購買。所揀選的旅行社是價格最低，航線最佳的。自二零零八年三月中起，消委會已要求員工在購買機票時，把所有報價記錄下來；
- (c) 在選擇旅行社時，除價錢外，旅行社是否可靠、機票安排方面是否具彈性也是需要考慮的重要因素。有關旅行社(見第 4.24(a) 段)在發出機票的時間方面往往具有彈性；及
- (d) 消委會已就批核公幹的制度提出建議，訂明委員會主席、委員和消委會員工公幹的批核人員職級。該制度已於二零零八年八月獲人事及財務小組通過。

第5部分：保障和促進消費者權益

5.1 本部分探討消委會在保障和促進消費者權益方面的工作。審計署留意到下列可予改善之處：

- (a) 產品測試及消費者調查 (第 5.2 至 5.10 段)；
- (b) 價格調查 (第 5.11 至 5.18 段)；
- (c) 處理投訴 (第 5.19 至 5.24 段)；
- (d) 提倡負責任的營商手法 (第 5.25 至 5.36 段)；及
- (e) 消費者訴訟基金的管理 (第 5.37 至 5.48 段)。

產品測試及消費者調查

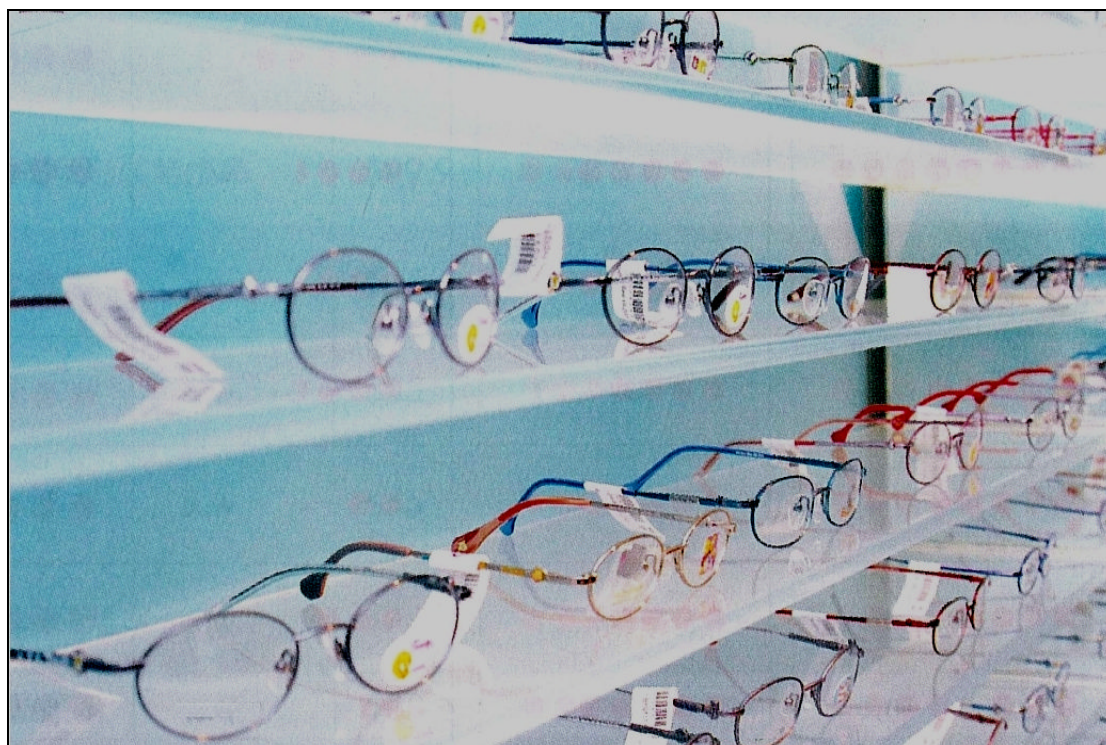
消委會進行的產品測試及消費者調查

5.2 **產品測試** 消委會定期進行消費品測試，消費者可根據測試結果比較產品的質素和安全程度，從而作出適當的選擇(照片二)。測試可由本地或海外化驗室進行並以消委會資源承擔費用，也可與國際消費者研究及試驗組織(註 6)聯合進行。除了測試產品外，消委會還對各式各樣的消費品進行研究，為消費者提供資料。

註 6： 國際消費者研究及試驗組織由37個國家共41個消費者組織組成。藉參與聯合測試，消委會得以分享測試結果和經驗，從而獲益。

照片二

消委會測試的產品 (眼鏡鏡片)



資料來源：消委會的記錄

5.3 **消費者調查** 消委會進行意見調查、市場調查和價格調查，以收集貨品和服務的資料，供消費者參考。此外，消委會多年來一直定期收集超級市場貨品和教科書的價格，以監察這些產品價格的長遠趨勢和找出值得關注的問題。

在《選擇》月刊公布產品測試結果

5.4 消委會的產品測試、產品研究、調查和服務研究結果報告會在《選擇》刊登。《選擇》是消委會出版的月刊，定期刊載有關消費者權益的資訊、建議和意見，並滙報產品比較的測試結果和結論，以及評估服務質素的調查和專題研究結果。此外，《選擇》設有專欄，探討健康與營養常識、消費者投訴個案、危險產品、環境保護、藥物安全、投資者教育和全球消費者關注的問題。在每期《選擇》出版當日，消委會都召開記者招待會，每次都得到傳媒廣泛報道。在2007-08年度，消委會在《選擇》內刊登了41份產品測試報告、32份產品研究報告，以及26份調查和服務研究報告。

產品測試和研究項目的管理

5.5 研究及試驗小組負責制定有關產品測試和研究的政策。小組也就如何調配資源進行產品測試和研究項目提供意見，以及在發表有關結果前，審查和批核這些項目的報告。研究及商營手法事務部轄下的研究及調查組負責項目整體籌劃和執行工作。在二零零八年四月一日，研究及調查組共有 19 名人員，包括 13 名項目主任和 6 名文書人員。在 2007-08 年度，不計算員工開支，有關產品測試和研究項目的開支約為 300 萬元。

5.6 消委會已制定一套有關籌劃、執行和評估研究和測試項目的指引。指引涵蓋多個範疇，包括：

- (a) 選擇課題；
- (b) 審批項目建議書；
- (c) 在報告定稿前徵詢有關各方的意見；及
- (d) 發表報告前經研究及試驗小組批准。

上述各項的指引載於附錄 F。

審計署的意見及建議

5.7 審計署審查消委會近年完成的研究及測試項目，結果顯示這些項目大致上按照第 5.6 段所述的消委會指引進行。不過，審計署注意到，消委會發表了一項引起爭議的研究，就是在二零零六年二月公布的銀行利率研究。

銀行利率研究

1. 消委會進行銀行利率研究，是由於不時(特別是在二零零五年利率上升周期期間)收到消費者要求和傳媒查詢。市民十分關注本港銀行對利率的調整，與美國利率變動的比較。為回應市民的關注，消委會進行了一項研究，從銀行收集二零零一至二零零五年這五年的銀行利率走勢資料。
2. 研究於二零零六年二月完成。在公布研究報告前，消委會請香港金融管理局、香港銀行公會、有關銀行和學者提供意見，並把他們的意見納入研究報告和新聞稿內。消委會除把研究報告送交當時的委員會主席審閱外，也送交研究及試驗小組審閱和批核。根據二零零六年二月十五日公布的研究報告：
 - (a) 本港銀行調整利率的步伐，與美國有顯著分別。在研究期內，香港最優惠利率的累積調整幅度比美國聯邦基金利率高 67 個點子，即 0.67 厘。這與一般市民以為在聯繫匯率制度下，本港利率會緊貼美元利率的期望不同；
 - (b) 公眾關注銀行利率加快減慢，消委會為此進行研究。加快減慢可能對存戶和借款人造成不同的影響；及
 - (c) 消委會關注市場上出現兩個不同水平的最優惠利率，令按揭借款人感到混淆。最優惠利率較高的銀行，實際的按揭利率未必高於最優惠利率較低的銀行。消費者選擇按揭貸款時，除了最優惠利率外，也應向銀行查詢實際的按揭利率(按絕對價值計算)。
3. 二零零六年二月十六日，本地兩份報章發表社評，批評消委會不熟悉貨幣市場的運作。消委會不同意社評的部分意見，同日去信有關編輯澄清消委會的立場。二零零六年二月二十一日，另一份本地報章發表一名著名學者的文章，批評消委會的工作和報告。消委會沒有對評論作出回應。
4. 研究報告發表後引來批評，是消委會始料不及的。消委會認為，部分評論是基於傳媒過於簡化的報道，甚或新聞界的誤解而作出的。一名委員會委員對此事表示關注，當時的總幹事在二零零六年三月十六日覆函該委員時指出，該篇文章有助市民明白到基於種種原因，本港利率未必跟隨美國利率變動。總幹事也表示，公眾對事件的回應讓消委會有機會上了一課，並從中汲取了經驗。

審計署的意見

5. 審計署注意到，銀行利率研究由消委會內部人員進行。消委會沒有把項目建議書提交研究及試驗小組批准，便展開研究。根據消委會，在研究的籌劃階段，消委會認為這個研究會是根據市場調查，從銀行收集到的資料而進行的實況研究，這類性質的研究並非必定需事先取得研究及試驗小組批准。看來，消委會認為該項研究不涉及敏感議題，否則便會按消委會指引把項目建議書提交研究及試驗小組批准（見附錄 F 第 (b) (iii) 項）。結果，消委會只在發表研究報告前，請求研究及試驗小組通過該報告。

6. 審計署認為，對於性質複雜、備受公眾關注並涉及敏感議題的項目，消委會或需加強風險管理。特別要注意的是：

- (a) 消委會進行該研究是由於公眾關注利率上升（見上文第 1 分段），因此進行該項研究很有可能觸及備受公眾關注的敏感議題。此外，該項研究性質複雜，涉及香港的銀行體系和貨幣市場。因此，審慎的做法是把項目建議書提交研究及試驗小組審批，以便在籌劃初期徵詢小組委員的意見；及
- (b) 由於該議題性質複雜而且專門，消委會除了現時盡可能徵詢有關各方意見的慣常做法外，還可考慮委聘顧問，協助籌劃和進行研究。

資料來源：審計署對消委會記錄的分析

5.8 審計署認為，該項目引起的爭議可能會令市民感到困惑，也不利於幫助市民作出明智決定。審計署對該事件進行研究後，認為消委會在管理性質複雜的研究及測試項目方面，有進一步改善的空間。

審計署的建議

5.9 審計署建議消委會應採取以下措施，以改善風險管理程序：

- (a) 在進行性質複雜、備受公眾關注並涉及敏感議題的項目前，先把項目建議書提交研究及試驗小組審批，以便在籌劃初期徵詢小組委員的意見；及
- (b) 在處理複雜而且專門的議題時，考慮是否需要委聘顧問，協助籌劃和進行有關項目。

消費者委員會的回應

5.10 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示，研究報告也收到一些正面的意見，例如，二零零六年三月，一位著名學者在報章撰文指出，研究報告客觀，銀行過去確實曾「超加」利率。她又表示，審計署已備悉消委會曾徵詢有關各方的意見，包括當時的主席、規管組織和學者，並把他們的意見納入研究報告內。此外，消委會也把研究報告提交研究及試驗小組通過（見第 5.7 段第 5 分段）。

價格調查

5.11 消委會每年進行的超級市場價格調查，是價格監察項目之一。此外，消委會還會因應政府的建議、傳媒的意見或消費者的要求，特別對主要食品和其他消費品進行價格調查。調查結果通常刊登在《選擇》月刊內。

5.12 二零零八年五月二十三日，研究及試驗小組批准消委會進行兩周一次的價格調查。每次調查，消委會都會從一個地區的商店收集約 15 款各種受歡迎貨品的零售價格。消委會表示，兩周進行一次價格調查的目的在於：

- (a) 為消費者提供參考價格，讓他們在購物時有所依據；
- (b) 為消費者提供價格指標，而不是建議他們光顧哪些商號；
- (c) 在通脹期間，提高市場價格的透明度；及
- (d) 監察主要食糧和日用品的價格，協助消費者對抗通脹。

新措施

5.13 二零零八年七月十六日，政府公布一系列反通脹措施，紓緩通脹。其中一項是政府會協助消委會擴大現時的價格監察工作，以比較並報道超級市場、店鋪和街市的價格。同日，消委會公布計劃推出三項價格監察項目：

- (a) **每周價格調查** 消委會會將現時兩周一次的價格調查改為每周一次。其他改變包括：
 - (i) 增加調查商品的數目，由起初 15 項增至 40 項，其後會逐步增加；
 - (ii) 擴大調查範圍以涵蓋新鮮食品，例如街市和超級市場出售的蔬菜和水果；
 - (iii) 公布調查的零售商店名稱；及

- (iv) 公布主要連鎖超級市場貨品網上價格與超級市場實際售價的比較；
- (b) **收集超級市場網上價格資料** 消委會會收集和整理所有連鎖超級市場網上購物的價格資料，然後在消委會的“價格比較”網頁公布；及
- (c) **每天發放街市行情** 消委會每天都會報道約 12 項在街市出售的貨品價格，讓消費者每天在購買食物前有所參考。

審計署的意見及建議

把監察價格列入策略目標

5.14 香港在保障消費者權益方面不斷發展。消委會如要為日後發展制定有效的策略方向，必需定期檢討和更新策略計劃，把通脹加劇等重要因素包括在內。審計署注意到，消委會於二零零八年五月推行兩周一次的價格調查(見第 5.12 段)，當時公眾已關注通脹急升的問題。二零零八年七月，消委會應政府要求決定擴大價格調查的規模，推出三個價格監察項目(見第 5.13 段)。迄今，消委會仍未在策略規劃過程中處理推行和擴大價格調查的事宜。由於監察價格很可能成為消委會定期進行的主要工作，審計署認為消委會需把監察價格列入策略計劃的策略目標，並確保這個目標轉化為營運計劃(見第 2.33 至 2.37 段)。

管理價格監察項目

5.15 由於價格監察項目(見第 5.13 段)的規模會較現行的監察價格工作更大，並且會進行一段較長時間，因此消委會必需作出全面規劃，以確保順利及有效地推行這些項目。審計署認為，消委會需為項目制定詳細的實施方案，並應定期進行評估，以衡量項目的成效和按需要作出調整。

5.16 消委會在進行每年的超級市場價格調查時(見第 5.11 段)，曾經代理機構從超級市場已掃描的數據取得價格資料。至於兩周一次的價格調查，消委會則調派屬下員工收集價格資料。為確保日後每周價格調查以最合乎經濟效益和有效的方式進行，消委會需考慮把部分調查工作外判是否更具成本效益，包括研究招募義工進行價格調查是否可行。此外，消委會需定期收集使用者的回應，以了解價格調查是否有用。

審計署的建議

5.17 審計署建議消委會應：

- (a) 把監察價格列入策略計劃的策略目標，並確保有關目標轉化為營運計劃；
- (b) 為價格監察項目制定詳細的實施方案；
- (c) 定期評估價格監察項目的成效，並按需要作出調整；
- (d) 考慮把部分價格調查工作外判，包括研究招募義工進行價格調查是否可行；及
- (e) 定期收集使用者的回應，以了解價格調查是否有用。

消費者委員會的回應

5.18 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 關於把監察價格列入消委會策略計劃的策略目標內，消委會正考慮將其列入策略計劃內，並會請委員會通過這項修訂；及
- (b) 消委會十分關注價格數據的準確程度，並竭力確保基礎工作穩妥。消委會會在價格監察項目漸臻完善後，考慮邀請義工進行價格調查。

處理投訴

5.19 根據《消費者委員會條例》第4條，消委會的職能是藉多個方式保障和促進消費者權益，其中包括接受及審查消費者的投訴，並向他們提供意見。

5.20 投訴及諮詢部負責處理消費者對商戶的投訴，由首席投訴及諮詢主任主管。二零零八年四月一日，該部的編制有54名人員。

5.21 消委會公布了一套程序，以處理消費者對商戶作出的投訴（《處理投訴程序》）。根據該套程序：

- (a) 總投訴及諮詢主任須每月監察和檢討所有未完結投訴個案的進度；及
- (b) 如超過一個月仍未收到有關商戶的回覆，應致函商戶催促跟進有關事宜。如商戶屢次不回應，負責的投訴主任應通知負責的總投訴及諮詢主任，並聽取他的意見和諮詢所應採取的行動。

投訴及諮詢部已有一套系統監察處理投訴個案的進展。消委會的個案管理電腦系統每星期會把到期檢討的個案提交總投訴及諮詢主任。

審計署的意見及建議

5.22 審計署抽樣審查投訴及諮詢部在 2007-08 年度處理的 30 宗投訴個案，結果顯示：

- (a) 有 14 宗 (47%) 投訴個案沒有文件證據顯示負責的總投訴及諮詢主任每月監察和檢討這些個案的進度；及
- (b) 有 4 宗 (13%) 投訴個案雖然有關商戶沒有就這些投訴作出回覆已超過一個月，但投訴及諮詢部沒有 (以書面或口頭方式) 催促有關商戶跟進事件。

審計署的建議

5.23 審計署建議消委會應採取措施，確保員工遵守《處理投訴程序》。

消費者委員會的回應

5.24 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示，消委會會盡力遵守《處理投訴程序》，並會留意個案的進展和備存催促商戶的記錄文件。由於投訴個案的性質日益複雜，消委會會考慮改善和簡化處理消費者投訴的《處理投訴程序》。

提倡負責任的營商手法

背景

5.25 良好的營商手法可加強消費者對市場的信心，有助買賣雙方建立互相關係。若某些範疇需要推行更具體的保障消費者措施，則由適用於有關行業的特定法例來載明特別制定的條文，以確保有關的消費者獲得所需保障 (註 7)。此外，也有多種貨品及服務行業的營運不受特定法例監管，主要是靠業界自律。根據《消費者委員會條例》，消委會有法定責任鼓勵商業及專業組織制定適當的實務守則，以規管屬下會員的活動 (見第 1.3(d) 段)。

註 7： 例如規管電訊業並保障電訊服務用戶的法例 (《電訊條例》(第 106 章))。

發表《良好企業社會責任指引》

5.26 消委會於二零零五年三月發表與企業權責有關的《良好企業社會責任指引》。該指引開列一套基本原則，鼓勵各行業遵守、採用，並納入各自的實務守則內。消委會表示，該指引獲商界廣泛接納，包括 22 個選定的商會、行業組織和專業團體在二零零五年三月十五日出席該指引的開展儀式時，承諾給予支持。這些團體的運作一般都不受特定法例監管；推行負責任營商手法，主要靠業界自律。

5.27 二零零六年十月，消委會公布《良好企業社會責任指引 II —— 實施細則》。該指引載列擬議細則 (即營商手法細則、處理消費者投訴細則和公平市場競爭細則)，協助專業和行業組織考慮應把哪些事項納入行業規例及實務守則內。此外，也為二零零五年三月發表的第一套指引所載的一些原則制定實施細則，供本港多元化營商環境中各專業及行業組織參考。

發表《美容業營商實務守則》

5.28 近年，美容業在崇尚美顏纖體的風氣帶動下蓬勃發展。同時，報章上有關該行業的報道和消委會接獲的投訴，都顯示消費者的不滿程度一直高企。消委會於二零零四年八月與美容業合作，制定一套營商實務守則，以回應消費者的關注。二零零六年六月，消委會公布《美容業營商實務守則》(《實務守則》)。這是消委會發出的首個行業自律守則。《實務守則》定出以下四個範疇的最佳營商手法：

- (a) 服務及產品質素；
- (b) 宣傳及推銷手法；
- (c) 預先繳費營運模式；及
- (d) 制定消費者投訴機制和服務承諾。

5.29 《實務守則》於二零零六年六月公布時，共有九個廣泛代表本港美容業的業界及專業團體一起承諾支持守則。該九個業界及專業團體亦派員參加由美容業界成立的聯席會議，鼓勵屬下會員採用該守則。消委會也協助美容業推動業界採用《實務守則》。二零零六年十一月，美容業界正式公布《眾心承諾優質美容服務計劃》和相關的培訓課程。二零零七年，《實務守則》已被納入計劃內有關專業運作和營商管理的培訓手冊。

審計署的意見及建議

監察《美容業營商實務守則》的實施

5.30 審計署認為，《實務守則》的成效，取決於是否獲美容業界廣泛採用。消委會應向消費者提供關於美容業經營者參與採用《實務守則》的詳細資料，以加強消費者的認識和信心。審計署曾向消委會查詢有關美容業經營者採用該守則的程度。消委會於二零零八年七月回覆時表示，儘管沒有調查的實際數據顯示業界採用《實務守則》的程度，不過，消委會相信美容業經營者採用《實務守則》的比率應相當高，因為承諾支持《實務守則》的九個業界及專業團體（見第 5.29 段）代表了香港過半數美容訓練中心及機構、中小型及連鎖式經營者、美容師、化妝品及儀器供應商。

5.31 審計署認為，消委會應確定美容業內相關同業和專業團體會員採用《實務守則》所佔的百分比，以評核《實務守則》的成效，並監察實施進度；如有需要，就如何推行《實務守則》向美容業提供協助及意見。消委會也應向消費者提供已採用《實務守則》的經營者資料，以加強消費者的認識和信心。

制定更多行業的實務守則

5.32 近年，消委會收到消費者投訴的數目，由2002-03年度的23 610宗增加至2007-08年度的36 847宗，增幅為13 237宗(56%)。個案數目大幅增加對消委會員工構成壓力。消委會也動用大量資源，處理消費者的投訴。根據二零零八年四月一日的情況，消委會調派約40%的員工負責處理消費者的投訴和查詢。審計署認為，發表更多行業的實務守則，可促使業界自我規管，提倡公平的營商手法，有助減少消費者投訴數目。此外，也可減輕消委會處理消費者投訴的壓力，因為業界可根據實務守則所載的消費者投訴處理機制，或可自行解決消費者的投訴。

5.33 根據消委會2007-2010年度的三年策略計劃，消委會計劃在三年計劃期內，與商業／行業組織合作，為分時度假公司、洗衣業和地產代理等行業制定實務守則。不過，審計署注意到，消委會到目前為止只發表了一份實務守則（即《美容業營商實務守則》）。審計署曾向消委會查詢關於制定實務守則的實施計劃。消委會於二零零八年九月回覆時表示，這項工作需要相關商業／行業組織的支持。由於推動業界自我規管的工作複雜，能否取得成功，很大程度視乎業界成員的動力和推行計劃的能力。即使有些業界代表可能支持有關構思，他們未必可以推動其他成員支持和接納。因此，消委會沒有就制定更多實務守則擬備實施計劃。

5.34 《消費者委員會條例》訂明消委會的主要職能之一，是鼓勵商業及專業組織制定實務守則。此外，採用實務守則也可確保市場以良好的營商手法營運，從而提升產品和服務質素。審計署認為，消委會應考慮是否需要把與相關行業合作制定更多實務守則列為優先處理事項。

審計署的建議

5.35 審計署建議消委會應：

- (a) 確定美容業相關同業和專業團體成員採用《實務守則》所佔的百分比；如有需要，就推行《實務守則》向美容業提供協助和意見；
- (b) 向消費者提供已採用《實務守則》的美容業經營者資料，以加強消費者的認識和信心；及
- (c) 考慮是否需要把與相關行業合作制定更多實務守則列為優先處理事項。

消費者委員會的回應

5.36 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 消委會認為美容業需要時間進行培訓和推廣《實務守則》，以爭取小型經營者的支持。業界表示，在有關計劃的培訓部份於本年完成後，他們擬展開推行和評審階段。他們需研究將會涉及的程序，以及可否申請撥款作這個用途。消委會同意，在評估需求後如認為資源可以應付，應確定推行《實務守則》的進度，而最佳時機，便是業界制定出具體計劃的時候；及
- (b) 在促進業界自我規管方面，消委會需物色一些行業開始推行。

消費者訴訟基金的管理

背景

5.37 消委會自一九七四年成立以來，在調解消費者與商戶的糾紛方面一直扮演重要角色。消委會於一九九四年估計，在可能有理據提出訴訟的未解決個案中，只有三分之一實際交由法院審理。大部分消費者因為不知道可循法律途徑追討賠償，加上涉及金額相對較少，不足以支付訴訟費用，所以沒有循私人訴

訟向不良商戶提出合法申索。結果，他們放棄為所蒙受的損失或損害申索賠償，以致有些不當的經營手法沒有受到指摘和得到糾正。

5.38 一九九四年十一月十一日，立法會財務委員會(財委會)批准撥出1,000萬元非經常補助金成立消費者訴訟基金(基金)。一九九四年十一月三十日，基金依據信託聲明成立，由消委會出任信託人(註8)。基金旨在為消費者提供經費和法律援助，在涉及重大公眾利益和不公平的事件上，協助有同樣遭遇的消費者循法律途徑追討賠償。基金另一個目的是藉着協助理據充分的個案，遏止不當的經營手法，加強市民對消費者權益的認識。

基金的管理

5.39 消委會是基金的信託人，由基金執行委員會全面負責處理基金的行政和投資事宜。基金管理委員會就申請基金援助的資格和理據，向執行委員會提供意見。管理委員會也負責監管基金的運作。

5.40 根據現行安排，消費者可直接向基金申請援助，也可經消委會把個案轉介基金。如屬後者，消委會收到投訴後，會查明真相，然後聯絡被投訴的一方，設法調停解決糾紛。如調停不果，而消委會認為投訴成立，並符合基金的審批準則，會把個案轉介管理委員會審議。管理委員會在審核援助申請時，會考慮是否已採用所有其他解決糾紛的方法，並會評核個案是否符合申請資格。這些資格包括：

- (a) 個案必須只與消費者交易有關；
- (b) 個案應涉及重大消費者利益和／或不公平事件；
- (c) 是否有一羣或可能有一大羣消費者受到不良影響；
- (d) 訴訟的成本效益；
- (e) 個案勝訴的機會；及
- (f) 申索人的議價能力(議價能力弱的消費者獲優先考慮)。

註8：基金屬慈善信託基金，由消委會出任信託人，目的是要分開處理基金和消委會的資產，以確保消委會不會為收取部分賠償收益而援助消費者向法院提出訴訟。

基金的財政狀況

5.41 基金成立時獲政府撥款 1,000 萬元作為種子基金。政府在申請成立基金的財委會文件中表示，希望基金以自負盈虧方式營運，基金的收入來源如下：

- (a) 利用資本額投資；
- (b) 向申請人收取申請費用：在小額錢債審裁處審理的個案每宗收費 100 元，在其他法庭審理的個案每宗收費 1,000 元；
- (c) 如獲勝訴，向對方收回訟費；
- (d) 受助消費者勝訴後，從他們所獲利益中收取 10% 的款額，以分擔費用；及
- (e) 向受助消費者收回基金支付而又未能根據上文 (c) 項向對方收回訟費的開支，但受助消費者根據上文 (d) 項和本項所支付的總額，最多不應超逾可經或實際由小額錢債審裁處仲裁的事項所獲利益的 25%，如經其他法院仲裁的事項則最多不應超逾所獲利益的 50% (註 9)。

截至二零零八年三月三十一日，基金的結餘約為 1,600 萬元，較一九九四年成立時的 1,000 萬元增加 60%，累計盈餘為 600 萬元。有關分析載於附錄 G。

基金處理的個案

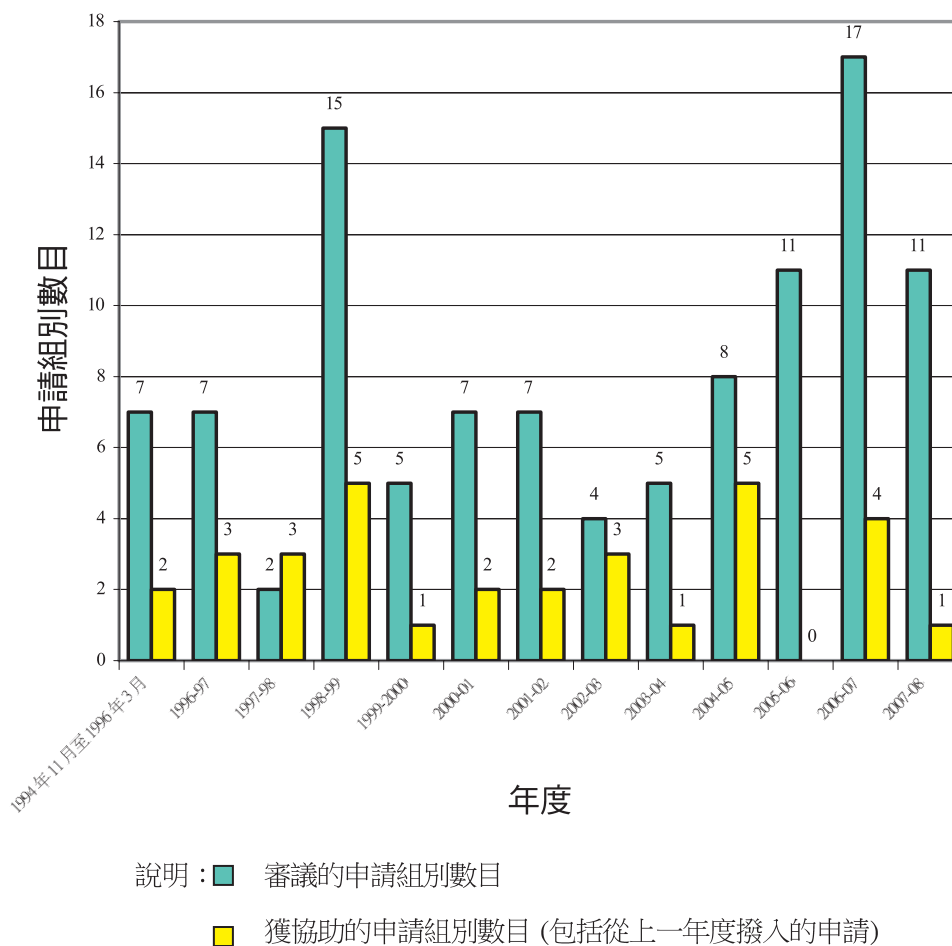
5.42 基金自一九九四年十一月三十日成立至二零零八年三月三十一日止，已處理 106 組 (註 10) 不同類別的申請，投訴範疇涉及房地產、銀行服務、旅遊服務、電訊服務、醫療服務、美容服務、貨品銷售等，其中 32 組獲得協助。詳情載於圖二。

註 9：通常即使是勝訴個案，法庭亦未必會下令對方向勝方悉數支付實際的訟費。因此，消委會認為，必須從受助消費者獲判給的損害賠償中，扣除涉及的實際開支與取回款項兩者的差額。條件是如屬勝訴個案，受助消費者最少應可取得小額錢債審裁處頒判給損害賠償／利益的 75%；如由其他法庭頒判，則受助消費者應最少取得 50%。

註 10：各組申請涉及的個案數目由 1 宗至 406 宗不等。106 組申請涉及的個案合共 715 宗。

圖二

向基金提出申請和獲協助的組別數目
(一九九四年十一月至二零零八年三月)



資料來源：審計署對消委會記錄的分析

審計署的意見及建議

需公布勝訴的基金個案

5.43 審計署注意到，消委會在其年報匯報受助個案詳情，並不時經傳媒 (例如報章和電台) 發放適當的勝訴基金個案的資料。基金旨在打擊不當的經營手法、加強公眾對消費者權益的認識。審計署認為，為促使基金達到上述目的，消委會可考慮不時發出新聞稿，並在《選擇》月刊報道向不良商戶索取賠償的勝訴個案。

需對基金進行檢討

5.44 財委會在一九九四年十一月的會議上批准成立基金，當時委員提出應在基金投入運作一年後，全面檢討基金的運作。一九九六年三月，當局向當時的立法局貿易工業事務委員會提交資料文件，闡述基金在運作一年後進行檢討的結果。該項檢討顯示，市民普遍對基金的反應正面。近年，消委會曾對基金的運作進行多次檢討，以提升基金的運作成效。然而，消委會沒有對基金進行策略性檢討，以確定基金在達到預期目標方面的成效。由於基金已運作超過13年，審計署認為，消委會需對基金進行策略性檢討，以確定基金在達到預期目標方面的成效，以及找出可予改善之處。

需向基金收回行政費

5.45 根據一九九四年十一月的財委會文件，基金擬以自負盈虧方式營運(見第5.41段)，並會向消委會支付行政費。基金的信託契據也訂明，基金須支付行政費，包括聘用員工的薪金和費用。然而，審計署注意到，自基金於一九九四年成立以來，消委會不曾向基金收取任何行政費。事實上，消委會沒有制定向基金收取行政費的準則。審計署認為，沒有向基金收取行政費有違當初的原意，就是基金應以自負盈虧方式營運(見第5.41段)。審計署認為，消委會需檢討是否需要向基金收取行政費。

擬備基金的收支預算

5.46 根據基金的信託契據，每個財政年度信託人均須通過下一財政年度的收支預算，並於商務及經濟發展局常任秘書長(工商及旅遊)指定的日期前，把預算送交常任秘書長。審計署注意到，自基金成立以來，信託人沒有按照信託契據的規定，提交基金的收支預算。因應審計署的查詢，消委會於二零零八年六月十日把此事轉交基金的執行委員會討論。執行委員會注意到，基金的收支很大程度上取決於受助個案的數目、個案的處理方法和法院聆訊或審判的結果。由於這些因素全部均受制於無法預知的情況，要制定實際或準確的財政預算十分困難。執行委員會議決，基金應就刪除信託契據內關於提交基金收支預算的相關條款，徵求商務及經濟發展局局長的同意。商務及經濟發展局局長於二零零八年七月十一日同意刪去契據內的相關條款，以回應消委會的要求。

審計署的建議

5.47 審計署建議消委會應：

- (a) 考慮進一步加強宣傳基金的勝訴個案(例如在《選擇》月刊和消委會網頁報道向不良商戶索償的勝訴個案)；

- (b) 考慮對基金的策略進行檢討，以確定基金在達到預期目標方面的成效，以及找出可予改善之處；
- (c) 考慮是否有需要向基金收取行政費，如決定應徵收行政費，制定收費準則；及
- (d) 確保遵守信託契據的規定。

消費者委員會的回應

5.48 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 關於收取行政費的問題，消委會多謝審計署的意見，這些意見有助消委會從另一角度重新考慮此事；
- (b) 消委會一向謹慎理財，務求維持強健的財政儲備，確保具充分理據的個案可得到基金協助，以及防範訟費支出飆升的風險。近年來，基金財政狀況穩定，而行政費的問題也曾於人事及財務小組會議上討論；及
- (c) 因應審計署提出的意見，人事及財務小組在二零零八年九月八日的會議上再探討上述問題，並議決由 2008-09 財政年度起，消委會將向基金收取行政費，收費準則待商議後制定。其後在同日舉行的委員會會議上，這項決定獲通過。

第6部分：服務表現管理

6.1 本部份探討消委會的服務表現管理，並匯報可予改善之處。

消費者委員會的服務表現目標

6.2 良好的服務表現管理制度有助機構提升服務效率和質素。制定服務表現目標是服務表現管理的重要一環。機構應盡可能制定服務表現目標，使期望更加清晰，激勵員工的表現及加強問責。

6.3 商務及經濟發展局在 2008-09 年度的管制人員報告中列出有關保障和促進消費者權益的服務表現目標。此外，消委會亦公布了本身的服務表現目標，市民可登入消委會網頁瀏覽，也可通過消委會熱線電話，以傳真方式索取。

審計署的意見及建議

商務及經濟發展局與消委會公布的服務表現目標有所差異

6.4 消委會的服務表現目標載於商務及經濟發展局管制人員報告、消委會網頁和消委會服務熱線的傳真資料。審計署在審查以上三套目標後留意到，三者的內容有所差異 (見附錄 H)。消委會需確保經各種途徑公布的服務表現目標，內容都是相同的。

處理消費者書面投訴的服務表現目標

6.5 2008-09 年度商務及經濟發展局管制人員報告載述，由二零零七年起，重新界定接獲投訴的日期，以計算處理消費者書面投訴的回應時間。二零零七年前，回應時間由接獲投訴的日期起計算，但由二零零七年起，回應時間則由投訴人提供所有必需資料後的日期起計算。審計署留意到，由於計算方法有變，回應時間亦大大縮短。在二零零七年向投訴人發出初步回覆實際所需的工作天，以及二零零八年計劃所需的工作天都是五天，然而目標仍訂為七天。至於將投訴結果或處理進度通知投訴人，二零零七年實際所需的工作天與二零零八年計劃所需的工作天都是 14 天，但目標仍訂為 27 天。審計署認為，由於計算方法已經改變，消委會需考慮相應修訂這些目標。

匯報服務表現資料

6.6 審計署審查了二零零七年消委會服務表現的匯報，發現以下可予改善之處：

- (a) **回應電話** 根據 2008–09 年度商務及經濟發展局管制人員報告，消委會在回應消費者電話查詢和投訴方面，達到了二零零七年的目標，就是 80% 的電話查詢和投訴能在三分鐘內回應。審計署留意到，如消委會人員未能接聽電話，電話系統便會提示來電者啟動留言系統，請來電者留下口訊，以便消委會人員稍後跟進。審計署審查消委會熱線系統編製二零零七年十至十二月的管理報告，注意到大部份來電(約 70%) 實際上由留言系統回應，而非由消委會人員接聽。審計署認為，消委會應考慮修訂回應電話查詢和投訴的目標。消委會在二零零八年九月回應審計署的意見時表示，如沒有員工放假，又沒有太多人親自到消費者諮詢中心查詢或提出消費者投訴，投訴及諮詢部每日可處理約 500 個來電。不過，平常星期一和在《選擇》月刊出版後，消委會人員需處理逾 2 000 個來電，其中超過 1 500 個是電話留言，需要消委會回覆；
- (b) **櫃枱查詢服務輪候時間** 根據 2008–09 年度管制人員報告，消委會在櫃枱查詢服務方面已達到二零零七年的目標，就是輪候時間不超過 10 分鐘。不過，消委會並無文件證據證明如何計算輪候時間。消委會沒有制定機制，記錄有關輪候時間所需的管理資料；及
- (c) **就書面查詢的複雜個案發出初步回覆** 根據 2008–09 年度管制人員報告，消委會在書面查詢服務方面，已達到二零零七年的目標，就是在收到書面查詢後，在六個工作天內發出初步回覆。消委會抽取十項書面查詢作為樣本，用以計算實際所需的工作天。審計署審查這十項查詢後發現，其中九項經電郵或消委會網頁接收。消委會的電腦系統在收到這些查詢當日，便發出認收通知，消委會把這些通知當作初步回覆。至於餘下一項查詢，消委會並沒有發出任何初步回覆，因為該項查詢以傳真方式提出，而消委會的一貫做法，是不會就以傳真方式提出的查詢發出初步回覆。審計署認為，以十項書面查詢作為計算樣本，數目太少，未必代表消委會收到的所有書面查詢。

審計署的建議

6.7 審計署建議消委會應：

- (a) 確保經各種途徑公布的服務表現目標，內容都是相同的；

- (b) 因應計算回應時間的方法有所改變，考慮修訂處理消費者書面投訴回應時間的目標；
- (c) 考慮修訂回應電話查詢和投訴的目標。例如，不把電話留言系統接聽的來電計算在內，或訂定消委會人員實際接聽來電的目標百分比；
- (d) 制定機制衡量櫃枱查詢服務輪候時間的實際表現；及
- (e) 在衡量就書面查詢的複雜個案發出初步回覆方面是否達到目標時，增加書面查詢樣本的數目。

消費者委員會的回應

6.8 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示：

- (a) 消委會會確保經各種途徑公布的服務表現目標，內容都是相同的。消委會現正作出所需的修訂；
- (b) 消委會會修訂處理消費者書面投訴的服務表現目標，並把修訂的目標通知商務及經濟發展局；
- (c) 消委會會審視電話留言系統，並檢討回應電話查詢和投訴的服務目標。消委會會考慮訂定消委會人員實際接聽來電的目標百分比，但需視乎可否撥出額外資源採取改善措施而定（見第 6.6(a) 段）；
- (d) 消委會會檢討櫃枱查詢服務輪候時間的目標，並積極考慮評估輪候時間的方法；及
- (e) 由於現有電腦系統不設服務表現自動衡量系統，消委會會抽取書面查詢的樣本，以衡量服務表現。採用新電腦系統後，控制工作流程、匯報狀況、監察進度、發出固定形式公函、上報個案和監察服務表現等各項功能，可望大大加強。消委會察悉審計署在第 6.6(c) 段的意見，並會向所有書面查詢發出認收通知。

使用者滿意程度調查

6.9 使用者滿意程度調查是服務表現管理的重要工具，可協助機構：

- (a) 找出使用者對機構提供的服務的看法；

- (b) 找出可予改善之處；及
- (c) 確保服務質素符合使用者的期望。

審計署的意見及建議

6.10 審計署注意到，消委會曾於一九八二年對消費者諮詢中心進行使用者滿意程度調查。審計署向消委會查詢，自該次之後有否再就消委會的服務進行使用者滿意程度調查。消委會在二零零八年九月回覆審計署查詢時表示：

- (a) 消委會一向積極回應市民的意見和期望，並致力改善各項工作。消委會最近公布的信用卡研究，澄清使用信用卡的手續費和最低簽帳額，便是迅速回應市民訴求的好例子；
- (b) 消委會也注意到，需徵詢公眾／使用者對各項服務的意見。舉例說，為了解客戶對《選擇》月刊是否滿意，消委會定期舉行專題小組討論和使用者調查。此外，消委會在短期內會進行網上調查，以取得消費者對網上《選擇》和為內地遊客而設的新“精明消費香港遊”網站的意見。消委會也會定期檢討網站的易讀性和受歡迎程度；
- (c) 至於產品測試和研究方面的工作，消委會不時從各方面收集回應，以掌握消費者最關注的問題；
- (d) 消委會在二零零五年制定最新的三年策略計劃時，聘請了外界顧問提供協助，並與主要相關者接觸，藉會面或專題小組討論收集他們的意見。涉及的各方面包括政府決策局和部門、公營機構、非政府機構、商會、行業和專業協會、輿論領袖、傳媒、學者、教育工作者、《選擇》訂戶和投訴者。討論和諮詢的範圍包括消委會的形象、使命和目標、服務表現和未來路向；及
- (e) 除了多年來一直進行的工作外，消委會還會考慮進行使用者滿意程度調查，以改善服務。

6.11 審計署注意到，自一九八二年的調查(見第 6.10 段)後，消委會沒有再對消費者諮詢中心的服務進行任何使用者滿意程度調查。消委會也沒有對《消費者委員會條例》所訂的主要服務(見第 1.3 段)定期進行使用者滿意程度調查。近年，香港在保障消費者權益方面有多方面的發展。公眾不斷期望消費者權益得到更佳保障。為協助消委會適應不斷轉變的環境，審計署認為消委會應考慮定期進行使用者滿意程度調查，找出如何改善服務，以回應公眾的期望。

審計署的建議

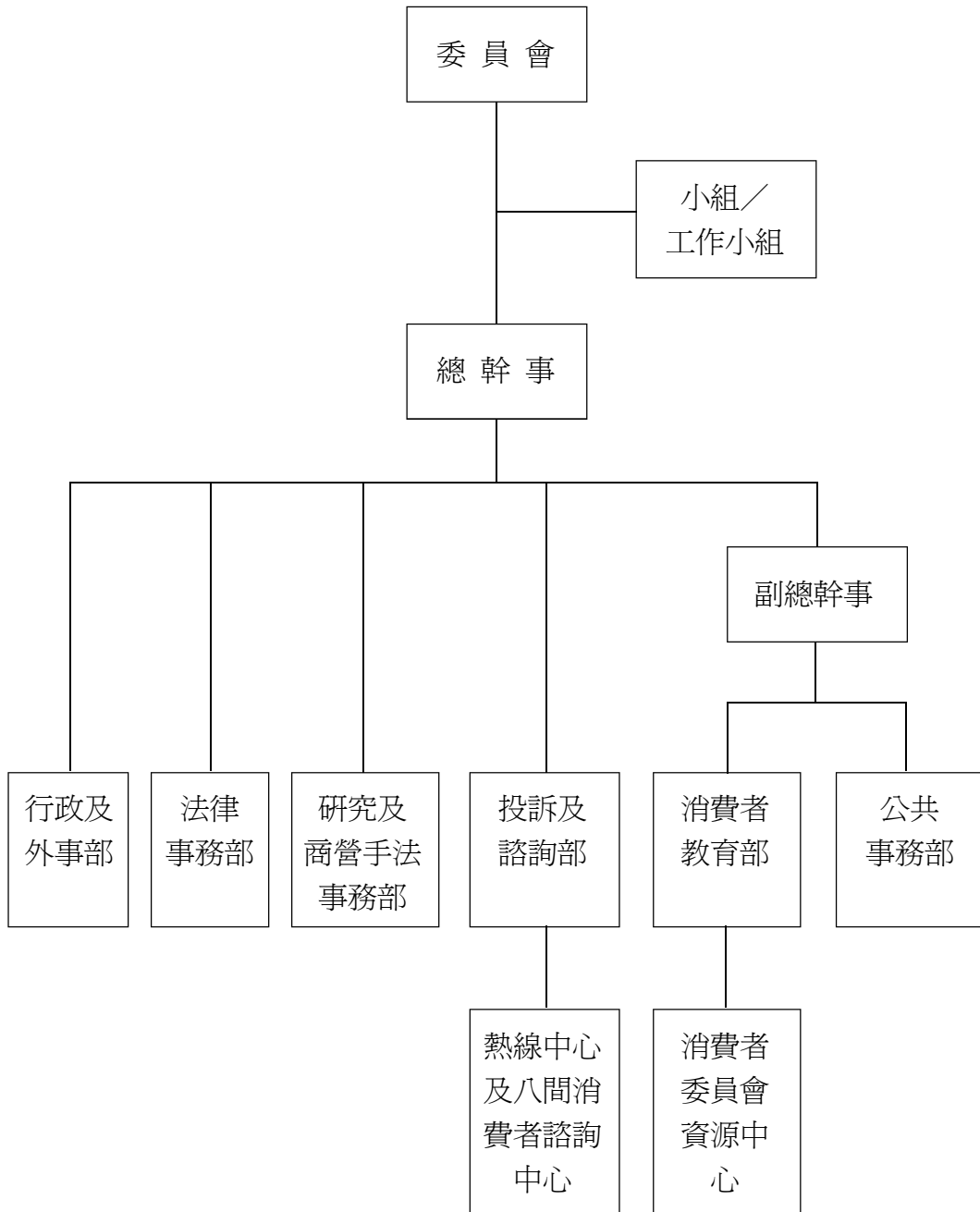
6.12 審計署建議消委會應：

- (a) 就所有主要服務定期進行使用者滿意程度調查；及
- (b) 根據使用者滿意程度調查的結果，採取措施改善服務，以提高消費者的滿意程度。

消費者委員會的回應

6.13 消委會接納審計署的建議。消委會總幹事表示，除了多年來一直進行的工作(見第 6.10 段)外，消委會還會考慮定期進行使用者滿意程度調查，以改善服務。

消費者委員會
組織圖
(二零零八年四月一日)



資料來源：消委會的記錄

消費者委員會轄下各小組的職能

1. **審核小組**
 - (a) 檢討內部監控措施是否足夠和財務匯報是否具透明度；
 - (b) 確保上述制度符合相關政策、規則及規例的規定；
 - (c) 就聘任核數師向委員會提出建議，以及審查核數師提交經審核的周年財務帳目；
 - (d) 監察消委會管理層的行政決定是否配合委員會所定的使命和策略方向；
 - (e) 檢討消委會的風險管理政策；及
 - (f) 如有需要，借助外界資源，以進行上述檢討和履行上述職能。

2. **競爭政策研究小組**
 - (a) 在促進競爭方面扮演積極角色；
 - (b) 就備受公眾關注的競爭事宜發表報告；
 - (c) 接受市民和公司提出有關競爭事宜的投訴，並把值得採取行動或進一步審議的投訴告知競爭政策諮詢委員會；
 - (d) 應競爭政策諮詢委員會的邀請協助該委員會的工作；
 - (e) 對政府及其他公共機構發出的諮詢文件作出回應；
 - (f) 就競爭事宜與代表團會面，並聽取關注團體提出的意見；及
 - (g) 監察特別重要行業的價格 (例如汽車燃料供應)。

3. **消費者投訴審查小組**
 - (a) 審查個別消費者提出的複雜投訴個案，並就解決方法提供意見；
 - (b) 研究因消費者投訴而引起備受公眾／傳媒關注的問題；
 - (c) 對投訴人不滿投訴結果及／或消委會員工處理投訴方法的個案進行覆檢；及

(d) 在必要時，檢討消委會處理消費者投訴的程序。

4. 法律保障事務小組

- (a) 就有關消費者合法權利和保障的事宜向委員會提供意見；
- (b) 檢討保障消費者法例在香港施行的情況；
- (c) 審視其他地區的保障消費者法例，並研究在香港制定類似條文是否可行；
- (d) 探討在香港引入集體訴訟／消費者代表訴訟是否可行；及
- (e) 就修訂及／或制定法例保障消費者提出建議，並經委員會提交政府。

5. 宣傳及社區關係小組

- (a) 監察消委會宣傳及社區關係事宜的策劃和推行；
- (b) 監察《選擇》及其他刊物的製作和市場推廣工作；
- (c) 審議有關消費者諮詢服務的運作和發展事宜；
- (d) 就有關消費者教育的事宜(包括製作宣傳品和舉辦宣傳活動)提供意見；及
- (e) 就社區關係和國際聯絡事宜向委員會提供意見。

6. 研究及試驗小組

- (a) 就與消費品及服務測試和調查項目有關的事宜，包括項目規模和財政預算，向委員會提供意見；
- (b) 檢視測試和調查的結果，以及製造商、代理人、專家、顧問等對結果的意見；
- (c) 研究影響消費者健康和安全的宜；
- (d) 審查產品測試和調查項目的周年工作計劃和預算開支；及

- (e) 向委員會建議這個工作範疇應採取的行動。

7. 人事及財務小組

- (a) 為消委會每年的財政預算制定政策；
- (b) 監察並批核消委會的收支帳目；
- (c) 審議員工的服務條件及紀律或其他人事管理事宜，並採取／建議適當行動；
- (d) 視乎情況審批／通過消委會員工的聘任、實任、續約、按年遞加增薪等事宜；及
- (e) 接受並處理對消委會員工的投訴。

8. 商營手法研究小組

- (a) 審視個別商戶的營商手法和廣告，如認為不可接受，則設法杜絕有關手法，或“點名公布”有關商戶，以提醒消費者；
- (b) 審視行業普遍採用的營商手法，以查看這些手法是否不符合消費者利益；
- (c) 藉以下方法改善消費者的待遇：
 - (i) 協助制定專業及行業組織的實務守則和標準；
 - (ii) 就諮詢文件作出回應；及
 - (iii) 監督消委會參與自願申訴計劃的情況；
- (d) 如有需要制定新法例或修訂法例規管營商手法，就有關營商手法事宜向法律保障事務小組提供意見；及
- (e) 就有關營商手法事宜與代表團會面，並聽取關注團體提出的意見。

資料來源：消委會的記錄

附錄 C
(參閱第 2.8 段)

委員會／小組會議的出席率
(二零零二至二零零七年)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	平均出席率
委員會會議	71%	73%	68%	74%	72%	67%	71%
小組會議							
審核小組 (於二零零四年十一月 八日成立)	—	—	—	88%	50%	100%	79%
競爭政策研究小組	56%	67%	57%	67%	53%	71%	62%
消費者投訴審查小組	100%	70%	73%	100%	100%	100%	91%
法律保障事務小組	71%	87%	60%	53%	74%	67%	69%
宣傳及社區關係小組	70%	66%	60%	63%	66%	64%	65%
研究及試驗小組	61%	47%	58%	58%	73%	63%	60%
人事及財務小組	67%	73%	78%	85%	64%	83%	75%
商營手法研究小組	55%	63%	79%	67%	56%	64%	64%

資料來源：消委會的記錄和審計署的分析

附錄 D

(參閱第 2.22 及 2.29(a) 段)

周年預算和工作計劃書審批程序
(2002–03 至 2008–09 年度)

年度	收支預算			有否向政府提交 工作計劃書
	向政府提交預 算的日期 (註 1)	在人事及財務 小組會議討論 預算的日期 (註 2)	向政府和人事 及財務小組提 交預算的時間 差距	
2002–03	19/10/2001	13/5/2002	206 天	有 (註 3)
2003–04	29/11/2002	12/5/2003	164 天	有 (註 3)
2004–05	28/11/2003	8/3/2004	101 天	有 (註 3)
2005–06	29/10/2004	8/11/2004	10 天	已列入管制人 員報告 (註 4)
2006–07	21/10/2005	14/11/2005	24 天	
2007–08	19/10/2006	14/11/2006	26 天	
2008–09	11/12/2007	28/11/2007	—	

資料來源：消委會的記錄和審計署的分析

註 1：政府於二零零一年十月三十一日根據《消費者委員會條例》第 15 條批准 2002–03 年度預算。然而，審計署找不到任何證據證明 2003–04 至 2008–09 年度的周年預算根據《消費者委員會條例》第 15 條獲政府正式批准。

註 2：周年預算於人事及財務小組會議席上提交／通過。人事及財務小組討論預算時所發現的問題，已在小組會議後舉行的委員會會議上匯報。

註 3：2002–03 至 2004–05 年度的工作計劃書在未經委員會討論或通過的情況下遞交政府。

註 4：由 2005–06 年度開始，消委會的工作計劃書詳情已列入管制人員報告內，因此消委會未有另行提交工作計劃書 (見第 2.28(b) 和 (c) 段)。

附錄 E
(參閱第 3.23 段)

就放取超出規定的全薪病假給予特別批准
(二零零五年一月一日至二零零八年五月二日)

個案	須特別批准的病假	獲批准的 病假日數	總幹事批准 的日期
1 (註 1)	27/10/2004 至 21/6/2006 期間間歇放假	21.5	31/7/2006
2	22/2/2005 下午至 5/3/2005	11.5	30/6/2005
3	11/3/2005, 31/3/2005, 18/4/2005, 26/4/2005, 11/5/2005, 18/5/2005 和 24/5/2005	7.0	30/6/2005
4	3/1/2006 下午至 3/1/2007 期間間歇放假	10.0	9/2/2007
5	4/3/2006 至 6/3/2006	3.0	27/3/2006
6	14/3/2006 和 27/3/2006	2.0	22/6/2006
7	26/6/2006 至 24/7/2006	29.0	31/7/2006
8	28/11/2006, 4/12/2006, 8/12/2006, 8/1/2007, 9/1/2007 和 12/1/2007 下午	5.5	31/1/2007
9	25/1/2007 下午, 5/2/2007, 13/2/2007, 23/2/2007 上午和 19/3/2007	4.0	9/5/2007
10	6/8/2007 至 24/8/2007	19.0	4/9/2007
11	28/10/2007 至 31/10/2007 和 1/11/2007 至 21/11/2007	25.0	12/12/2007
12	21/11/2007 下午至 7/12/2007	16.5	15/2/2008

附錄 E
(續)
(參閱第 3.23 段)

個案	須特別批准的病假	獲批准的 病假日數	總幹事批准 的日期
13	15/12/2007 下午至 21/12/2007	6.5	27/2/2008
14	9/2/2008 至 2/5/2008	84.0	6/5/2008 (註 2)
15	25/3/2008, 26/3/2008 和 1/4/2008 下午	2.5	7/5/2008

資料來源：消委會的記錄

註 1：把這宗個案包括在內，是因為該須特別批准的病假是在審計署審查的二零零五年一月一日至二零零八年五月二日這段期間放取。

註 2：人事及財務小組於二零零八年五月六日得悉這宗個案，並決定不給予特別批准。

有關籌劃、執行及評估研究和測試項目的指引

- (a) **選擇課題** 研究和測試項目在下列情況下提出：
- (i) **定期進行的項目** 有些價格監察項目 (例如超級市場價格調查和教科書價格調查) 是按年進行。主要的電器用品，由於消費者廣泛使用，所以會定期進行產品測試，例如冷氣機每兩年一次、洗衣機每數年一次。此外，消委會亦定期對部份產品生命週期短暫的電子消費品進行跟進研究或更新資料；
 - (ii) **員工的提議** 員工不時就消費者可能感興趣／關注的事項，提出建議；及
 - (iii) **其他建議** 消費者、傳媒、政府、半官方團體及消委會海外對等機構，會不時就研究和產品測試的課題提出建議；
- (b) **審批項目建議書** 如屬以下類別的項目，項目建議書須詳列項目的目的和範疇、測試計劃、選擇的化驗所／研究機構、預算項目成本和時間表，然後呈交研究及試驗小組審批：
- (i) 預算須由研究及試驗小組批准的項目；
 - (ii) 會公布不同品牌比較結果的項目；及
 - (iii) 不會比較不同品牌但涉及敏感事項 (例如保健食品和傳統補充藥物調查) 的項目；
- (c) **在報告定稿前先徵詢有關各方的意見** 如屬產品測試，載述所有相關技術測試結果的化驗所測試報告或資料核對表，都須送交製造商或本地代理，徵詢他們的意見。製造商就測試結果提供的重要資料，須妥善處理。許多項目都需要專家和／或政府有關監管部門提供意見，故此諮詢工作應盡早在報告定稿前進行；及
- (d) **研究及試驗小組在發表報告前的批准** 在發表報告前，擬稿須送交研究及試驗小組審批。

資料來源：消委會的記錄

附錄 G
(參閱第 5.41 段)

消費者訴訟基金的累計盈餘
(二零零八年三月三十一日)

	金額 (百萬元)
一九九四年十一月三十日至二零零八年三月三十一日的收入	
投資收入	8.09
受助消費者繳付的申請費用	0.15
受助消費者分擔的款項、收回的費用和其他雜項收入	1.78
	<hr/>
	10.02
	<hr/>
一九九四年十一月三十日至二零零八年三月三十一日的開支	
支付受助消費者的訟費	3.71
核數師酬金及雜項開支	0.24
	<hr/>
	3.95
	<hr/>
截至二零零八年三月三十一日的累計盈餘	<u>6.07</u>

資料來源：消委會的記錄

服務表現目標

	目標		
	載於 2008-09 年度商務及經濟發展局管制人員報告	載於消委會網頁	載於消委會傳真資料
處理消費者的查詢			
(a) 電話查詢	80% 在 3 分鐘內回應	即時解答	即時解答
(b) 櫃檯查詢服務輪候時間	100% 不超過 10 分鐘	10 分鐘	10 分鐘
(c) 書面查詢			
(i) 發出認收通知	沒有訂明	沒有訂明	1 星期
(ii) 發出初步回覆 (複雜個案)	6 個工作天	5 個工作天	沒有訂明
(iii) 發出回覆	7 個工作天 (簡單個案)	7 個工作天 (簡單個案)	3 至 4 星期
	1 至 3 星期 (複雜個案)	1 至 3 星期 (複雜個案)	
處理消費者的投訴			
(a) 電話投訴	80% 在 3 分鐘內回應	即時解答	沒有訂明
(b) 書面投訴			
(i) 發出認收通知	2 個工作天	2 個工作天	7 個工作天
(ii) 發出初步回覆	7 個工作天	7 個工作天	沒有訂明
(iii) 將投訴結果 / 處理進度通知投訴人	27 個工作天	27 個工作天	21 個工作天

資料來源：商務及經濟發展局和消委會的記錄