

回應政府帳目委員會

— 第五十三 A 號(2010 年 6 月)

— 第五十四號(2010 年 7 月)

報告書的政府覆文

2010 年 10 月 20 日

回應 2010 年 6 月政府帳目委員會

第五十三 A 號報告書的政府覆文

第五十三 A 號衡工量值式審計報告書

第 1 章 — 西藥的規管

政府當局歡迎審計署及政府帳目委員會就西藥規管所作的各項建議。食物及衛生局和衛生署正與其他相關政策局和部門合作，以落實各項建議。

檢討現時對藥物的規管

2. 食物及衛生局局長和衛生署署長把確保香港藥物的安全、療效和品質列為首要工作。在制訂政府策略及為收緊監管而擬備立法修訂時，食物及衛生局會認真考慮審計署的意見及建議。食物及衛生局十分重視加強本港藥物的規管制度。政府當局正準備修改法例及完成落實建議的詳細計劃，以改善藥物的規管和監控制度。我們會適時向政府帳目委員會報告工作進度。

進口未經註冊藥物

3. 為加強與其他相關政策局和部門的合作，收緊對藥劑製品的進出口管制，衛生署已成立藥劑製品進出口管制專責小組，成員包括食物及衛生局、商務及經濟發展局、效率促進組、香港海關和工業貿易署的代表，負責以風險評估為基礎，訂定策略，以管制進口本港作轉口用途的藥物，以及落實審計署和香港藥物監管制度檢討委員會的建議。專責小組現正探討可否發展一套電腦系統，以追蹤未經註冊藥物的進口和轉口情況，並方便衛生署、香港海關和工業貿易署共用資料。當局會就工作進度適時告知立法會衛生事務委員會，並建議在下一份進度報告中刪除這部分。

巡查經銷商的工作及其他執法行動

4. 因應政府帳目委員會的建議，衛生署已改善有關巡查經銷商的工作及其他執法行動，並積極探討其他措施，以改善其巡查工作及執法行動的次數、質素和成效。衛生署已實施對製造商進行突擊巡查，並會應審計署的建議，日後繼續採用這個做法。衛生署計劃分階段提高本地藥物製造商的水平，並會採用最新的國際“良好生產規範”標準，進行巡查和作出巡查報告。衛生署會以風險評估為基礎，定期檢討巡查批發商、進出口商、藥房及藥行的次數和範圍。衛生署亦已增加試買行動的次數，並開始在周末及夜間進行試買行動。衛生署會繼續聯同藥劑業及毒藥管理局(管理局)探討更多監管措施，如要求藥房及藥行於零售商店入口展示牌照，以及在衛生署及管理局網頁上刊登除牌的藥行名單。我們會適時向政府帳目委員會及立法會衛生事務委員會匯報最新進展。

藥物化驗、回收及安全警報

5. 衛生署已優先處理藥物化驗、監察藥物回收及發出安全警報方面的工作，並已因應審計署的建議，改善監察藥物回收的工作。衛生署現正與政府化驗所緊密合作，每年檢討化驗樣本的數目，並根據從市面產品監測系統所選取藥物的風險評估，為化驗樣本的處理時間訂定工作表現目標，以及研究把某些化驗工作外判。我們會適時向政府帳目委員會匯報最新進展。

拒絕發牌準則、檢控及紀律處分

6. 衛生署與管理局已考慮審計署有關改善檢控工作、紀律處分和懲處制度的建議，以加強阻嚇作用及保障公眾利益。衛生署會積極考慮和跟進審計署建議的措施。管理局已成立專責小組負責檢討並加強發牌準則。管理局已修訂常規程序，在考慮藥房的註冊申請時，加入檢查相關藥房定罪記錄的程序。因應審計署和政府帳目委員會的關注，管理局及轄下紀律委員會已清理積壓的紀律個案，並已對藥房施加較重的罰則以加強阻嚇作用。由於衛生署和管理局已通過檢討整個藥物規管制度和修訂相關法例回應政府帳目委員會和審計署的關注，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。

公眾資訊及內部支援

7. 衛生署現正與有關各方緊密合作，以期在衛生署網頁提供更多有關藥物和經銷商的資料，並確保資料經常更新。衛生署正檢討藥劑事務部現行的資訊科技系統，並會尋求效率促進組的支援及協助，以加強其規管工作。我們會適時向政府帳目委員會及立法會衛生事務委員會匯報最新進展。

審計署各項建議的落實進度

附件 1 8. 有關落實審計署各項建議的進度摘錄於附件 1。

回應 2010 年 7 月政府帳目委員會

第五十四號報告書的政府覆文

第五十四號衡工量值式審計報告書

第 1 章 — 建造行人過路設施

檢討行人天橋及行人隧道的使用率

9. 運輸署將進行檢討，以探討在行人天橋／隧道附近設置地面過路處的原因，以及為各區使用率偏低的分層過路設施制訂改善措施。運輸署已就該檢討制訂有關設施的初步名單。在敲定最後名單以進行檢討前，運輸署會先於 2010 年年底開始諮詢各區區議會（或有關委員會）的意見。

10. 運輸署現正制訂進行這次檢討的指引及計劃，並會按為有關設施設定的次序及可動用的資源，分階段進行檢討。第一階段檢討預期將大約於 2011 年年中完成，而所需的改善措施會於其後開展。運輸署會按需要進行下一階段檢討。

於申請撥款時提供資料

11. 運輸署署長於 2010 年 6 月 8 日向政府帳目委員會匯報，有關部門（即路政署、土木工程拓展署及運輸署）已於 2010 年 5、6 月發出內部公文，落實審計署建議的即時措施。隨後，有關部門已檢視及發出更新的部門程序及技術通告，包括清晰指示人員需在擬備工務小組委員會／財務委員會文件時，就建造行人天橋及行人隧道提供足夠及詳細的理據：

- (a) 土木工程拓展署在 2010 年 7 月 7 日發出載有有關預備工務小組委員會文件最新部門程序的技術通告第 07/2010 號；
- (b) 路政署在 2010 年 8 月 3 日發出有關擬備工務小組委員會文件的最新技術通告；以及

- (c) 運輸署在 2010 年 10 月 13 日將更新後的部門程序納入該署部門訓令。

12. 由於跟進工作已完成，我們建議在下一份進度報告中刪除這部分。

改善已封閉行人隧道的電力供應和防洪管理

13. 路政署已經修訂內部運作程序，以清晰指示人員採取必要的管理措施，包括維持已封閉道路構築物（包括行人隧道）的基本機電裝置的電力供應。經修訂的程序於 2010 年 8 月 1 日起生效。

14. 由於相關工作已經完成，我們建議在下一個進度報告中刪除這部分。

改善分層過路設施的規劃

15. 為改善日後分層過路設施的規劃，運輸署已更新有關部門訓令，清晰指示人員需在申請撥款前充分考慮所有有關因素，審慎研究興建分層過路設施的理據。

16. 由於相關工作已經完成，我們建議在下一個進度報告中刪除這部分。

落實審計署就個別行人天橋及隧道提出的改善措施的進展

17. 有關落實審計署就個別行人天橋及隧道提出的改善措施的詳細進展載於附件 2。

第 2 章 — 環保園的發展

18. 環境局和環境保護署（環保署）歡迎和接納審計署署長及政府帳目委員會的建議，有關建議主要集中於環保園的規劃及管理工作。當局已採取行動回應關注的事項，以及實施改善措施。環境局和環保署會繼續把發展環保園列為優先處理的工作，以求達到設立環保園的目的，即以可負擔的租金提供長期土地作發展循環再造業，以鼓勵業界投資引進較先進的技術和高增值的工序。

19. 環境局／環保署察悉政府帳目委員會關注政府當局曾否就環保園的發展計劃諮詢立法會。環保署於 2005 年就環保園的發展計劃進度，包括環保園的管理、運作及合約安排，向立法會環境事務委員會匯報。因應當時市況以及環境事務委員會和財經事務及庫務局的意見，環保署建議採用傳統的管理合約模式。其後環保署再次徵詢環境事務委員會的意見，以尋求委員支持環保園的發展計劃及把計劃項目提升為甲級，然後把有關建議提交工務小組委員會審議，以期向財務委員會申請撥款。有關項目最終於 2006 年 7 月展開。環保署會繼續定期向環境事務委員會匯報環保園發展的進展情況。

環保園的規劃

20. 回應審計署及政府帳目委員會的關注，環保署日後在規劃環保項目時，會確保盡早在前期規劃階段解決合約及財政安排問題，並在有需要時諮詢財經事務及庫務局。環保署亦會審慎研究是否需要讓私營機構參與項目的發展和營運，並在有需要時探討其他合約安排。對於建議在項目的財政評估內計及全部費用和效益，財經事務及庫務局在 2010 年 8 月發出的《財務通告》第 4/2010 號中，已提醒各決策局／部門留意這一點。由於當局已採取行動，跟進審計署報告和政府帳目委員會提出的建議，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

管理合約的執行情況

21. 一如審計署及政府帳目委員會所建議，環保署會考慮在日後的合約中增設條款，以便根據獲委聘營運及管理環保園的營運公司所提供的實際服務水平調整付款。營運公司憑藉其在私人市場推廣活動方面的專業經驗，已制訂綜合的市場推廣策略，內容包括外展計劃、伙伴計劃、贊助活動及培訓課程，並自 2010 年 9 月起陸續推行一系列的市場推廣活動。

22. 為加強對營運公司表現的評估，除了現時的監察和評估制度外，環保署自 2010 年 9 月起引入新的季度表現評核匯報制度，根據合約條款來評估營運公司的表現。環保署會繼續密切監察營運公司在各方面服務的表現。

23. 由於有關的跟進行動將會持續進行，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

第一期發展

24. 環保園第一期六幅土地已全部租出，作為回收廢食油、廢金屬、廢木料、廢電腦、廢塑膠及廢汽車電池之用。四名租戶已開始投產。至於其餘兩名租戶，其中一名計劃在 2010 年 10 月開始初期運作，而另一名將於日內開始進行建築工程。為協助環保園租戶取得法定及其他方面的批准，環保署透過舉辦簡介會、工作坊及經驗分享會向租戶提供建議及指引。此外，環保署一直與相關政府部門保持緊密溝通，並與有關部門研究制訂具體措施，例如為環保園租戶設立專責的服務小組，以便令他們早日開展在環保園的業務。我們將繼續向政府帳目委員會匯報有關進展。

25. 為審慎評估回收再造商的土地需求，以準備第二期地段的批租工作，環保署會繼續留意市場的最新狀況，並徵詢環保園諮詢委員會及回收再造商的意見。由 2010 年 8 月至今，環保園諮詢委員會已召開兩次會議，而環保署亦會繼續每季徵詢環保園諮詢委員會的意見。此外，環保署在 2010 年 9 月亦展開了意向調查，以了解本地和海外回收再造商的意向。我們會在適當時候向政府帳目委員會及環境事務委員會匯報有關進展。

第二期發展

26. 當局已採取措施加快第二期的發展。第二期的土地平整及道路工程已經大致完成，而第二期臨時撥作放置貨櫃的土地亦會於 2010 年 10 月歸還環保署。

27. 根據第一期發展所得的經驗，環保署正就運作模式及其他可行措施作深入檢討，務求增加第二期地段對業界的吸引力。環保署會向環境事務委員會匯報有關檢討結果。至於第二期的租賃安排，環保署現正諮詢環保園諮詢委員會和財經事務及庫務局，以期在以公開、具競爭性、公平及公正的原則遴選租戶的前提下，作出適當的調整，從而增加環保園的吸引力。預計第二期土地的招標程序可於 2010 年年底展開。視乎招標的結果，環保署將會為第二期發展制訂進一步可量度的工作表現指標，並列出達致目標的里程碑日期。環保署會繼續向政府帳目委員會及環境事務委員會匯報有關進展。

28. 因應審計署和政府帳目委員會的建議，環保署已開始作出檢討，以評估能否達成有關推廣具增值能力和較高檔工序的目標。是次檢討會成為環保署制訂具體策略的基礎，以確保環保園達到其預期目標。我們會把有關進度通知政府帳目委員會。

廢物處理中心的撥款安排

29. 為不斷更新財務通告的內容，我們現正檢討《財務通告》第 8/2001 號。在檢討的過程中，我們會考慮政府帳目委員會的意見，並研究是否需要就工程項目的撥款安排訂立進一步指引。我們會在下一份進度報告把有關進度通知政府帳目委員會。

執行審計署建議的進展

附件 3 30. 政府當局實施審計署各項建議的進展，載於附件 3。

第 3 章 — 香港中樂團有限公司

31. 對於香港中樂團（中樂團）一直以來在推動香港藝術發展方面所作出的努力，當局予以肯定。作為向主要演藝團體（藝團）提供撥款資助的政策局，民政事務局會盡力確保受資助藝團審慎運用公帑，同時亦會尊重藝術自主，避免微觀管理，確保各個藝團有充分的發展空間。藝團的董事局／理事會除了帶領藝團在藝術領域上追求卓越成就外，亦有責任訂立適當的內部程序和指引，確保藝團得到妥善管理和有效管治，以及善用公帑。

32. 民政事務局和中樂團非常重視政府帳目委員會及審計署署長提出的各項意見，已積極跟進如下。

評估受資助演藝團體的準則

33. 根據現行的撥款資助機制，民政事務局會同表演藝術資助委員會，每年會研究藝團的資助申請，從而決定藝團來年的資助水平及對藝團的發展提供意見。展望將來，我們會在審批藝團的資助申請時，安排各藝團代表與負責審批資助的委員會面，讓藝團可詳細介紹其工作報告和計劃，以及釐清委員關注的事宜，從而加強評估和審批資助的透明度和專業參與。此外，民政事務局已於 2010 年 3 月委託顧問公司，開展表演藝術資助的研究。這項研究旨在檢討以公帑資助本地表演藝術的目標，並就具持續性的藝團資助機制提出建議，包括釐訂質量兼重的評估準則。顧問會藉訪問、聚焦小組討論及其他方式，諮詢藝團和相關人士的意見。我們會向立法會民政事務委員會匯報研究的進展，並在制定方案前諮詢其意見。我們亦會向政府帳目委員會報告有關進展。

34. 此外，就如何確保中樂團及其他藝團遵守 2010-11 年度《資助及服務協議》（《協議》）中沒有納入經修訂審計範圍內的條款，民政事務局已諮詢財經事務及庫務局的意見。正如上文所述，民政事務局認為，受資助藝團的董事局／理事會須負責確保藝團的有效管治，而民政事務局的代表亦會繼續以觀察員的身分列席藝團的董事局／理事會會議，監察藝團落實《協議》的情況。事實上，按照政府效率促進組於 2010 年 5 月發出的《受資助機構企業管治指引》，管治組織的角色亦涵蓋沒有納入 2010-11 年度《協議》經修訂審計範圍內的條文，包括訂立恰當的內部監控和審計措施、遵守防止利益衝突的要求，以及制定採購程序。我們已於 2010 年 8 月 26 日與中樂團及其他受資助藝團會面，解釋藝團的董事局／理事會有責任履行《協議》中的規定，按具透明度和問責性的原則善用公帑及管理藝團。民政事務局亦於 2010 年 9 月 20 日致函有關藝團的董事局／理事會主席，闡釋這些具體要求。鑑於民政事務局已採取跟進措施回應政府帳目委員會的關注事項，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

管治與管理

35. 中樂團理事會於 2010 年 7 月 14 日召開會議，理事會轄下的委員會已把檢討《企業管治指引》、《會計手冊－政策及程序》、《人力資源手冊－政策及程序》、《市務和發展手冊－政策及程序》及其他相關規則和指引的工作納入議程。委員會會按中樂團工作的性質和特色，審慎檢討相關指引和手冊，確保所有程序和規則既符合良好管治及管理的原則，亦切實可行。我們會向政府帳目委員會報告有關進展。

36. 樂團於 2010 年 7 月主動邀請更多人士加入成為會員，並會繼續這方面的努力，藉此引進更多藝術和管理理念及專業知識，以助中樂團發展。中樂團預計屆 2010 年 10 月的周年大會時，會員人數將由 23 人增加至約 33 人。鑑於中樂團已採取有關跟進措施，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

37. 在協助發放藝團管治及管理資料方面，民政事務局已於 2010 年 7 月 28 日再次向受資助藝團發放相關的參考資料，包括政府就離港職務訪問的機票及住宿安排，以及政府效率促進組印發的《受資助機構企業管治指引》。在 2010 年 8 月 26 日與受資助藝團的會面中，民政事務局表示會繼續向藝團發放有用的參考資料，並安排同類會面，讓藝團分享在管治及管理上採取的

良好做法。此外，列席中樂團及受資助藝團董事局／理事會會議的民政事務局代表會在有需要時主動向董事局／理事會介紹政府相關的做法和指引，以及解釋政府的政策和意見，供藝團參考。鑑於民政事務局已採取有關跟進措施，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

主要活動

38. 對於為商業贊助機構舉辦“專場”音樂會的安排，中樂團現正向其他表演團體蒐集資料，以便檢討現行政策和制訂客觀準則。我們會向政府帳目委員會報告有關進展。

39. 中樂團已完成檢討座位編排及售票策略。自 2010 年 9 月新樂季起，中樂團把以往暫時騰空的部分座位以較低票價出售，以便提高每場音樂會可供入座的座位數目。中樂團亦會預先聯絡學校及其他合適機構（例如社福團體），邀請他們認購門票，包括位置稍遜的特惠門票，以增加入座率及減少空置座位，並向弱勢社群推廣中樂。鑑於中樂團已採取有關跟進措施，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

人力資源管理

40. 民政事務局會連同康樂及文化事務署和中樂團，繼續致力向市民推廣中樂。我們已於 2010 年 9 月 30 日，向立法會民政事務委員會提交資料，簡介當局和中樂團向市民推廣中樂的措施。此外，對於在西九文化區為中樂團設置總部，以確保中樂團可獲提供充足配套支援設施的建議，我們已轉達西九文化區管理局以供考慮。我們並會繼續與中樂團緊密聯繫，協助中樂團尋找排練及貯存等配套支援設施。鑑於民政事務局已採取有關跟進措施，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

41. 考慮到藝術部職員的工作特色及參考過其他樂團藝術部職員的合約後，中樂團已於 2010 年 5 月完成修訂藝術部職員聘用合約的條款及條件，並與這些職員簽訂了新合約。鑑於中樂團已採取有關跟進措施，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

42. 中樂團已於 2010 年 8 月 9 日發出通告，提醒員工遵守有關發放年假和超時工作補假的指引。中樂團日後會定時重新傳閱通告提醒員工。鑑於中樂團已採取有關跟進措施，我們建議在下一份進度報告刪除這部分。

實施各項審計署建議所取得的進展

附件 4 43. 民政事務局及中樂團跟進審計署署長建議的工作進度詳見附件 4。

第 4 章 — 提供郵政服務

44. 在審計署提出的 27 項建議中，有 18 項已予實行，其餘的亦正積極處理。

45. 香港郵政正就虧損郵政局的財務可行性進行檢討，並會於 2010 年最後一季完成檢討時依據檢討結果採取適當措施。同時，兩間郵政局將於 2011/12 年度遷往面積較小的處所，以節省租金。

46. 至於郵件欠資的問題，香港郵政已改善內部查核和監察制度，在 2010 年 2 月至 7 月期間收回欠資 175,700 元，款額為去年同期的 2.5 倍。我們亦會加強教育市民繳付足夠郵資的責任。

附件 5 47. 進度報告載於附件 5。

西藥的規管

實施審計署各項建議的最新進展

審計署署長報告書段數	審計署建議	最新進展
第 1 部分：引言		
1.17	<p>檢討現行藥物規管制度</p> <p>審計署建議，食物及衛生局局長在制訂政府策略，為本港藥物的規管建立有效制度時，應考慮審計署在本報告內提出的意見及建議。</p>	<p>食物及衛生局十分重視加強本港藥物的規管制度。在制訂政府策略及為收緊監管而擬備立法修訂時，食物及衛生局會認真考慮審計署的意見及建議。</p>
第 2 部分：進口未經註冊藥物		
2.20	<p>進口藥物作轉口用途</p> <p>審計署建議食物及衛生局局長應發揮帶頭作用，並與管理局、衛生署署長、工業貿易署署長及海關關長合力進行以下工作：</p> <p>(a) 制定妥善策略，以堵塞進口未經註冊藥物作轉口用途方面的監管漏洞，並從速實施有關策略；</p> <p>(b) 在徵詢藥劑業的意見後，研究開發電腦系統以追蹤藥物進口及轉口(包括衛生署、海關與工貿署更有效地交流付運及藥物資訊)的可行性；</p> <p>(c) 在制定加強進口管制的措施時，小心避免訂立一些可能會對業界構成不便和妨礙營商的繁複程序；以及</p>	<p>(a) 有關監管聲稱作轉口用途的未經註冊藥劑製品方面，衛生署已經成立藥劑製品進出口管制專責小組，成員包括食物及衛生局、商務及經濟發展局、效率促進組、香港海關和工業貿易署的代表，負責以風險評估為基礎訂定策略。</p> <p>(b)及(c) 在效率促進組的協助下，專責小組現正探討可否發展一套電腦系統，以追蹤未經註冊藥物的進口和轉口情況，並方便衛生署、香港海關和工業貿易署共用資料。徵詢業界意見是這項工作的主要部分。我們會在加強管制與避免對業界構成不便兩者之間求取平衡。</p>

審計署署長報告書段數	審計署建議	最新進展
	(d) 把其後的事態發展告知衛生事務委員會。	(d) 我們會適時把有關發展告知立法會衛生事務委員會。
2.31	<p>未領有許可證進口藥物</p> <p>審計署建議海關關長、衛生署署長和工業貿易署署長需要緊密合作，探討方法加強對進口藥物的規管。</p>	<p>專責小組亦正在探討加強對進口藥物規管的方法。衛生署已推行的措施包括：為海關前線人員提供更多培訓，以加強他們從進口貨物中偵測藥物的能力；定期向海關提供最新的註冊藥物名單，以協助海關在邊境執行藥物的進／出口管制；以及把付運檢查的每周限額由 18 張許可證增至 36 張。</p>
第 3 部分：巡查經銷商的工作及其他執法行動		
3.14	<p>巡查製造商的持牌處所</p> <p>審計署建議衛生署署長應：</p> <p>(a) 秉持衛生署的努力，對製造商的處所進行突擊巡查；</p> <p>(b) 考慮針對外判予香港境外承辦商的製造工序，對這些承辦商的處所進行巡查；以及</p> <p>(c) 在考慮顧問就香港“良好生產規範”制度所提出的建議後，改善衛生署巡查的成效和質素，包括進行更頻密的巡查(特別是對有定罪</p>	<p>(a) 自 2009 年 3 月後，衛生署已實施對製造商進行突擊巡查，日後會繼續採用這個做法。在 2009 年 3 月至 2010 年 6 月期間，衛生署已對持牌製造商進行 94 次突擊“良好生產規範”巡查。</p> <p>(b) 衛生署會採用香港藥物監管制度檢討委員會提出的建議，提高本地藥物製造商的水平，並計劃分階段採用世界衛生組織(世衛)和國際醫藥品稽查協約組織(協約組織)頒布最新的國際“良好生產規範”標準。根據世衛和協約組織的規定，衛生署必須對負責外判製造工序的海外製造商進行巡查。</p> <p>(c) 衛生署將配合顧問的意見，分階段提升其監管標準，包括“良好生產規範”巡查和巡查報告。</p>

審計署署長報告書段數	審計署建議	最新進展
	記錄或往績欠佳的製造商), 並就巡查工作備存足夠的文件記錄。	
3.25	<p>巡查批發商及進出口商的持牌處所</p> <p>審計署建議衛生署署長應改善衛生署對批發商及進出口商進行巡查的成效及質素, 包括進行更頻密和全面的巡查(尤其是對風險較高的批發商)。</p>	<p>衛生署根據風險評估, 對藥物批發商和進出口商進行巡查及定期檢討巡查個別批發商和進出口商的次數和範圍。此外, 巡查表格已予以修訂, 以加強監察。在進行巡查行動前, 衛生署會預先檢查相關文件, 以監察藥物的進/出口狀況。</p>
3.35	<p>巡查獲授權毒藥銷售商(即藥房)和列載毒藥銷售商(即藥行)</p> <p>審計署建議衛生署署長應:</p> <p>(a) 採取措施加強衛生署的規管, 防止非法售賣藥物, 包括對被定罪的藥房進行更頻密的巡查等;</p> <p>(b) 進行更多宣傳活動, 以加深市民對藥物的認識;</p> <p>(c) 探討是否適宜規定藥房/藥行須在零售商店門口展示牌照;</p> <p>(d) 研究制訂額外措施, 例如在衛生署網頁公布被除名藥行的消息, 以及進行突擊巡查及試買, 以有效遏止已被除名的藥行不當零售第II部毒藥; 以及</p> <p>(e) 檢討如何提升對藥房和藥行進</p>	<p>(a) 衛生署會根據藥房的定罪記錄和風險狀況對藥房進行巡查, 並定期檢討巡查個別藥房的次數和範圍。</p> <p>(b) 衛生署已透過政府宣傳短片及聲帶、網頁和資料單張, 就織體產品及壯陽藥物進行公眾健康教育。衛生署會與其他專業團體及消費者團體合作, 更新衛生署網頁上有關的藥物的資料。</p> <p>(c) 衛生署會聯同藥劑業及毒藥管理局(管理局), 探討是否適宜規定藥房/藥行須在零售商店入口展示牌照等措施。</p> <p>(d) 衛生署已加強對被除名藥行進行巡查和試買, 並會聯同管理局, 研究在衛生署網頁公布藥行被除名的消息等措施。</p> <p>(e) 衛生署根據風險評估, 對藥房</p>

審計署署長報告書段數	審計署建議	最新進展
	行例行巡查的質素。	和藥行進行巡查及定期檢討巡查次數和範圍。
3.40	<p>市面產品監測</p> <p>審計署建議，作為良好管理措施，衛生署署長應以文件記錄市面產品監測策略，並定期予以檢討及更新，以應付情況的轉變。</p>	現行的市面產品監測策略和跟進行動是以風險評估為基礎，並不時根據市場變化、新產品資訊和情報作出檢討。有關策略已作檢討，並以文件記錄。
3.46	<p>試買藥物</p> <p>審計署建議，衛生署署長應檢討和改善現時進行試買的模式，特別應考慮：</p> <p>(a) 在周末及夜間進行試買；以及</p> <p>(b) 根據風險評估，在不同時間及不同地點試買不同藥物。</p>	<p>(a) 衛生署已增加試買行動，並開始由署方單獨或與其他執法機構聯合在周末及夜間進行試買行動。自 2010 年 6 月起，除了辦公時間內進行的 1 292 次試買行動外，於辦公時間後額外進行了 94 次試買。</p> <p>(b) 現行的試買策略是根據風險評估而進行，並已顧及藥物性質(包括藥物受濫用的可能性及危害性)、購買地點和時間。</p>
第 4 部分：藥物化驗、回收及安全警報		
4.15	<p>收集藥物樣本以供化驗</p> <p>審計署建議衛生署署長應：</p> <p>(a) 在從不同來源收集樣本方面，檢討每年衛生署所需處理的樣本數目，如有需要，應與政府化驗所商討增加議定的化驗量；</p> <p>(b) 在化驗藥物樣本作註冊用途方</p>	<p>(a) 衛生署現正與政府化驗所緊密合作，並根據從市面產品監測策略選取的藥物的風險評估，檢討每年需處理的樣本數目。衛生署和政府化驗所正研究增加處理 700 個樣本的可行性。</p> <p>(b) 已精簡的程序在實施後已進</p>

審計署署長報告書段數	審計署建議	最新進展
	<p>面，在實施已精簡的程序後進行檢討，評估有關措施是否有效；以及</p> <p>(c) 在化驗從製造商處所收集的樣本方面，與政府化驗師合作，持續改善樣本化驗程序；及探討利用資訊科技，改善與政府化驗所的資訊互通(例如有關樣本的流動情況及發布化驗結果)的可行性。</p>	<p>行檢討，顯示措施有效。</p> <p>(c) 衛生署現正與政府化驗所緊密合作，並定期檢討從製造商處所收集樣本的化驗程序。衛生署和政府化驗所已利用資訊科技，以精簡發布化驗結果的程序，並定期檢討，加以改善。</p>
4.29	<p>藥物回收及安全警報</p> <p>審計署建議衛生署署長應：</p> <p>(a) 提醒衛生署人員，如發現藥物有問題／不合規格，即使有關藥物的註冊沒有被續期，仍須要求製造商／批發商採取回收行動；</p> <p>(b) 提醒製造商／批發商回收註冊期已屆滿的藥物；以及</p> <p>(c) 繼續加強衛生署在監察製造商／批發商回收行動方面的工作。</p>	<p>(a)及(b) 衛生署已檢討藥物註冊續期制度。藥劑製品牌照持有人須提交詳細的處置計劃，確保所有不獲續期的製品在牌照屆滿前已從市面回收。</p> <p>(c) 衛生署已加強回收監察制度。製造商及批發商須就回收的產品提交分發名單及詳細回收報告。衛生署會跟進回收後的監察工作。署方會持續這方面的強化工作。</p>
第 5 部分：拒絕發牌準則、檢控及紀律處分		
5.19	<p>執行紀律處分</p> <p>審計署建議衛生署署長應與管理局合作：</p> <p>(a) 加強衛生署對經銷商的規管，包括執行管理局及其委員會所作出的紀律決定，並考慮審計署在第5.14及5.18段所建議的措施；以及</p> <p>(b) 就第5.12段所述的不妥當情況作出跟進，包括在徵詢海關的意見</p>	<p>(a) 衛生署已徵詢律政司的法律意見，認為管理局必須按個別情況作出考慮。衛生署會在檢討整體規管制度及進行相關立法修訂時，考慮審計署建議的措施。</p> <p>(b) 有關個案八，衛生署和海關已跟進並完成調查事實一、二和三</p>

審計署署長報告書段數	審計署建議	最新進展
	後就個案八展開調查，以查明有沒有非法／不當買賣活動。	是否有非法／不當買賣活動。律政司認為不必就事實一作出檢控。有關事實二，涉案公司已被當局根據《進出口條例》和《藥劑業及毒藥條例》定罪。至於事實三，沒有證據顯示被指稱的罪行成立。
5.31	<p>拒絕發牌準則及紀律處分的成效</p> <p>審計署建議衛生署署長應與管理局合作：</p> <p>(a) 密切監察對製造商、批發商、進出口商及藥行採用涵蓋範圍更廣的新訂拒絕發牌準則的成效；</p> <p>(b) 審慎檢討應否把針對藥房的拒絕發牌準則的範圍擴大至包括所有與藥物有關的定罪記錄；</p> <p>(c) 在處理藥房的註冊申請時，加強衛生署查核藥房定罪記錄的工作，特別在查核時，應決定是否考慮有關連藥房的定罪記錄；以及</p> <p>(d) 檢討是否宜對適當的藥房個案施加較重罰則(例如把藥房除名)，以加強阻嚇作用。</p>	<p>(a) 有關為製造商、批發商、進出口商及藥行新訂而涵蓋範圍更廣的拒絕發牌準則，衛生署會密切監察實施的成效。</p> <p>(b) 管理局已成立工作小組以審慎檢討有關準則。</p> <p>(c) 管理局已修訂常規程序，在考慮藥房的註冊申請時，加入檢查相關藥房定罪記錄的程序。</p> <p>(d) 管理局紀律委員會已對藥房施加較重的罰則。可對藥房執行除牌的相關法例修改工作已在籌備中。</p>
5.37	<p>採取紀律處分</p> <p>審計署建議衛生署署長應與管理局合作，研究如何加快紀律處分，以及盡早清理積壓的紀律個案。</p>	管理局及轄下紀律委員會已清理積壓的紀律個案。
第 6 部分：公眾資訊及內部支援		
6.6	<p>有關藥物及經銷商的公眾資訊</p> <p>審計署建議衛生署署長應與管理</p>	

審計署署長報告書段數	審計署建議	最新進展
	<p>局合作：</p> <p>(a) 在衛生署網頁提供更多有關藥物及經銷商的資料，並確保網頁資料經常更新；以及</p> <p>(b) 研究為管理局設立網頁，並把藥劑師名冊上載至該網頁。</p>	<p>(a) 衛生署現正與有關各方緊密合作，以期在衛生署網頁提供更多有關藥物及經銷商的資料，並確保資料經常更新。</p> <p>(b) 管理局即將設立網頁，並把藥劑師名冊上載至該網頁。</p>
6.12	<p>對規管工作的內部支援</p> <p>審計署建議衛生署署長應：</p> <p>(a) 就衛生署的系統進行全面檢討，以改良其系統，從而有效支援其規管工作；</p> <p>(b) 確保當電腦系統開發後獲得妥善運用，以達致預期效益(例如改善運作效率及成效)；以及</p> <p>(c) 在適當情況下尋求效率促進組的支援及協助，例如研究利用資訊科技支援衛生署的巡查工作。</p>	<p>(a),(b)及(c) 衛生署正在檢討藥劑事務部現行的資訊科技系統，並會尋求效率促進組的支援及協助，以加強其規管工作。</p>

落實審計署就個別行人天橋及隧道提出的改善措施的進展

審計署 報告書 段落 編號	審計署建議	部門	部門於 2010 年 3 月 所作的回應	目前進度 (截至 2010 年 10 月 20 日)
落實《2010 年檢討報告》建議的改善工程及跟進工作				
2.14 (a)	<p>➤ 及早採取行動，落實《2010 年檢討報告》建議的改善工程及跟進工作</p>	運輸署	<p>➤ 運輸署會及早採取行動，落實建議的改善工程及跟進工作。不過，部分建議的改善工程需與相關部門詳細討論，再諮詢相關區議會及區內居民，才可作出最終決定。</p>	<p>➤ 落實《2010 年檢討報告》的建議改善工程進度如下。</p> <p><u>橫跨荃景圍的行人隧道</u> 運輸署現與路政署籌劃封閉該隧道的工程細則。</p> <p><u>鄰近國瑞道的行人隧道</u> 在隧道入口豎立 4 個方向指示標誌的工程已於 2010 年 6 月完成。</p>

審計署 報告書 段落 編號	審計署建議	部門	部門於 2010 年 3 月 所作的回應	目前進度 (截至 2010 年 10 月 20 日)
				<p><u>在尚德商場橫跨唐明街的行人天橋</u> 就有關在鄰近 1 個規劃中的高架行人通道工程項目內拆卸該行人天橋斜道，正在進行計劃工作。</p> <p><u>進一步監察 19 條檢討報告提及的行人過路設施</u> 進一步監察 19 條檢討報告提及的行人天橋／隧道的工作已於 2010 年 6 月完成，而新增的改善措施會分階段推展。</p> <p>如有需要，運輸署亦會對設施進行額外的調查。</p>

審計署 報告書 段落 編號	審計署建議	部門	部門於 2010 年 3 月 所作的回應	目前進度 (截至 2010 年 10 月 20 日)
沿着紅磡繞道的行人天橋				
3.19 (a) 3.19 (b)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 監察行人天橋 J 的使用率，以便確定推廣其用途的方法 ➤ 諮詢其他相關政府部門，根據附近地方的規劃發展，探討行人天橋 J 的其他用途 	運輸署	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署署長接納建議，並表示運輸署會諮詢其他部門，考慮推廣使用該行人通道的方法，特別是當附近地方的發展有所轉變。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署會繼續監察該行人天橋的使用率。 ➤ 運輸署正在與康樂及文化事務署及路政署探討該行人天橋的其他用途，及推廣使用該行人天橋的方法。
深水埗一條封閉的行人隧道				
4.19	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署署長應探討建造行人隧道 W 及其後封閉隧道的理據，以便汲取教訓，改善日後分層過路設施的規劃 	運輸署 路政署	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署署長接納建議，並表示運輸署會諮詢路政署，檢討封閉行人隧道 W 一事，包括建造行人隧道的理據和封閉隧道的原因，以 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 現存記錄顯示該行人隧道於 1988 年建成時，連接隧道的填海用地的用途仍未確定。為免有人非法進入及阻止露宿者在晚間佔用該隧道，運輸署決定暫時封閉隧道。不過，有關檔案並無詳細記錄建議興建該隧道的理據。

審計署 報告書 段落 編號	審計署建議	部門	部門於 2010 年 3 月 所作的回應	目前進度 (截至 2010 年 10 月 20 日)
			<p>便改善日後分層過路設施的規劃。</p> <p>➤ 路政署署長接納審計署的建議，並同意探討建造行人隧道 W 及其後封閉隧道的理據，以便汲取教訓，改善日後分層過路設施的規劃。</p>	<p>➤ 為改善日後分層過路設施的規劃，運輸署已更新有關部門訓令，以提供清晰指示予人員，需在申請撥款前充分考慮所有有關因素，審慎研究興建分層過路設施的理據。</p> <p>➤ 總結上述事件，路政署認為正文第 3 段所述的跟進工作（即提醒人員就設置行人天橋或行人隧道事宜擬備工務小組委員會／財務委員會文件時提供足夠和詳細的理據），會有效提醒路政署人員需確保建議的行人天橋或行人隧道工程項目有充足理據，希望從而防止將來再發生同類事件。</p>

審計署 報告書 段落 編號	審計署建議	部門	部門於 2010 年 3 月 所作的回應	目前進度 (截至 2010 年 10 月 20 日)
4.20	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署署長應諮詢其他相關政府部門(例如民政事務總署和房屋署), 檢討行人隧道 W 的未來用途, 包括可否把隧道開放給公眾使用 	運輸署	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署署長接納建議, 並表示運輸署會諮詢其他相關政府部門, 檢討行人隧道 W 的未來用途, 包括可否把隧道開放給公眾使用。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署現正與康樂及文化事務署、房屋署、路政署、地政總署及警務署探討把隧道開放給公眾使用的可能性。
位於東涌西的兩條行人天橋				
5.29	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 松仁路近行人天橋 K 的地面過路處啓用後, 運輸署署長應諮詢路政署署長, 繼續監察該處行人亂過馬路的問題 	運輸署	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署署長接納建議, 並表示該地面過路處在 2010 年 1 月建成後, 運輸署會在日常交通管理工作中, 繼續處理松仁路的道路安全問題。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 自該地面過路處於 2010 年 1 月建成後, 運輸署大概每兩個月進行 1 次實地視察。按現場所視, 行人都使用新的過路處, 而沒有出現亂過馬路的情況。運輸署會繼續監察該處的情況。

審計署 報告書 段落 編號	審計署建議	部門	部門於 2010 年 3 月 所作的回應	目前進度 (截至 2010 年 10 月 20 日)
青山公路改善工程計劃建造的行人天橋				
6.41 (a)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 監察青山公路路段 11 條行人天橋所在位置的道路安全情況，並確定措施，勸阻行人勿亂過馬路及鼓勵他們使用行人天橋 	運輸署	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署署長接納建議，並表示運輸署會在日常交通管理工作中，繼續處理青山公路路段的道路安全問題。 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 運輸署建議在行人天橋所在路段附近的適當位置豎立「行人止步」警告標誌，並就此透過荃灣民政事務處進行諮詢而未有接獲反對。運輸署正與路政署推行上述工程，以期於 2010 年年底完成。運輸署會繼續留意作出進一步改善的需要，例如封閉沿行人路欄杆之間的缺口、在行人天橋附近設置指示牌及進行宣傳工作，以鼓勵行人使用行人天橋。
6.41 (b)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 顧及道路安全、居民需要和其他因素，繼續改善青山公路路段的行人過路設施 			

環保園的發展
截至 2010 年 9 月跟進審計署各項建議的最新進度

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
環保園的規劃			
1	在規劃階段時，盡早採取行動解決合約和財務安排問題，並在有需要時，諮詢財經事務及庫務局，以盡量減少延誤實施項目的情況	環境局／環境保護署(環保署)	● 環境局/環保署日後在規劃環保項目時，會確保盡早在前期規劃階段解決合約和財務安排問題。
2	審慎研究是否需要讓私營機構參與項目的發展和營運，並在有需要時探討其他合約安排，以期： (i) 引入私營機構的專才，協助改善服務質素；以及 (ii) 容許靈活做法，以配合市場轉變	環保署	● 環保署日後在規劃環保項目時，會審慎研究是否需要讓私營機構參與項目的發展和營運，並在有需要時，探討其他合約安排。
3	在項目的財政評估內計及全部費用和效益（包括節省費用），並視乎情況，考慮在工務小組委員會／財委會文件提供這些資料	環保署	● 環保署會在未來類似項目的財政評估中，包括估算節省費用。

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
第一期發展			
4	留意第一期的進度，並盡力加快其發展	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 環保署會繼續留意環保園第一期的發展。截至 2010 年 9 月底，四名租戶（分別回收再造廢食油，廢金屬、廢木材及廢電腦）已開始投產。至於另外兩名尚未投產的租戶，其中一名正在興建廠房，務求在 2010 年 10 月開始初期運作，另一名亦準備在 10 月開始施工。環保署會繼續提供適當協助，並加強鼓勵/促使租戶早日開展循環再造業務。
5	在招標前，審慎評估循環再造商對土地的需求，包括進行更多市場調查及廣泛諮詢業界	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 截至 2010 年 9 月底，第一期共六幅用地已全部租出。環保署會繼續透過定期徵詢環保園諮詢委員會，審慎評估循環再造和環保業對土地的需求。就此而言，環保園諮詢委員會自 2010 年 8 月起舉行了兩次會議。此外，環保署在同年 9 月進行了一項意向調查，以在環保園第二期土地招租前收集循環再造業的意見及租地意向。
6	採取措施，向沒有遵守規定的租戶執行租約規定，包括對嚴重違反的租戶，終止租約	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 環保署會留意有關情況，並會採取果斷的合約執行措施，包括在租戶嚴重及實質違反租約條款的情況時，終止租約。事實上，我們曾於 2010 年 8 月向有關租戶發出警告信。

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
7	繼續採取措施，協助加快處理租戶提交的建築圖則	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 為協助環保園租戶取得法定批准及其他批簽以開展運作，環保署一直與相關政府部門如屋宇署及消防署保持緊密溝通。 ● 除安排與租戶個別會面外，環保署一直透過不同途徑為租戶提供建議和指引，包括舉行由認可人士主講的法定規定簡介會，邀請有關公用事業機構舉辦公用設施安裝工作坊，以及舉辦經驗交流會。 ● 環保署正積極與屋宇署等相關部門研究制定具體措施（如設立專為環保園租戶而設的服務小組），以協助所有租戶早日於環保園開展業務。
8	研究措施協助租戶解決經營上的困難，特別是遵守政府規例和租約規定方面的困難問題	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 環保署已採取下列措施，協助第一期租戶解決經營上的困難： <ul style="list-style-type: none"> (a) 發還部分租金按金，以紓緩租戶的短期現金周轉問題； (b) 在租戶投入相當的資本投資後，發還部分履約保證金； (c) 把移交用地予租戶的日期延至最長三個月，讓租戶不用即時開始租賃期，有有更多時間籌備廠房發展/運作； (d) 向租戶提供證明信件，以便他們與本地廢料生產商聯絡；

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
			<p>(e) 促進及協助聯絡主要廢料生產商（如貨物裝卸公司以處理廢木材，飲食業以處理廢食油等）；以及</p> <p>(f) 協助租戶與相關機構探討建立伙伴關係，如商會、非政府機構、政府部門等。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在遵從政府規例及租約規定方面，環保署一直透過不同途徑為租戶提供建議和指引，包括舉行由認可人士主講的法定規定簡介會，邀請有關公用事業機構舉辦公用設施安裝工作坊，以及舉辦經驗交流會等。 ● 根據環保園第一期發展的經驗和相關持份者提出的意見，環保署正積極研究制訂具體措施，以協助所有租戶早日在環保園開展業務。
9	諮詢財經事務及庫務局局長意見，在出租環保園用地時，除公開招標外，考慮是否還有其他合適的安排	環保署／ 財經事務及庫務局	<ul style="list-style-type: none"> ● 根據第一期所得經驗，環保署正檢討第二期的租賃安排並就此徵詢環保園諮詢委員會和財經事務及庫務局的意見。在確保以公開、具競爭性、公平及公正的原則遴選租戶的前提下，環保署會考慮作出適當的調整（如開放廢物料的種類、延長租賃期及增加土地面積的彈性等等），以增加環保園土地對回收再造業界的吸引力，以及促使租戶於進駐環保園後早日投入運作。

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
10	因應市場轉變而更新環保園的目標物料處理量，並密切監察物料的實際處理量	環保署	<ul style="list-style-type: none"> 每份租約均訂明最低回收物料處理量。第一期六幅土地的最低總處理量約為每年 53 720 公噸。不過，根據部分租戶的最新營運計劃，預料實際總處理量可以會更高。環保署會密切監察回收物料的實際處理量。
11	考慮定期向環境事務委員會匯報環保園的預測及實際處理量	環保署	<ul style="list-style-type: none"> 環保署一直有定期向環境事務委員會匯報環保園項目的進展，日後亦會繼續。下一次匯報日期預計為 2010 年 11 月。
12	檢討環保園在達到廢物管理目標的成效，特別是環保園能否達到建立具增值能力和較高檔的工序的目標	環保署	<ul style="list-style-type: none"> 環保署會密切監督環保園的運作，並檢討建立更多較高檔和具增值能力的工序的可行性。就此，有關檢討已於 2010 年 9 月展開。

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
第二期發展			
13	留意第二期的進度，並盡力加快其發展	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 根據第一期所得經驗，環保署正審慎檢討環保園的運作模式及其他可行措施，以增加環保園第二期對回收再造業界的吸引力，以及促使租戶於進駐環保園後早日投入運作。 ● 環保署正檢討第二期的租賃安排並就此徵詢環保園諮詢委員會和財經事務及庫務局的意見。環保署會確保在公開、具競爭性、公平及公正的原則遴選租戶的前提下，考慮作出適當的調整（如開放廢物料種類、延長租賃期及增加土地面積的彈性等等），以增加環保園土地對回收再造業界的吸引力，以及促使租戶於進駐環保園後早日投入運作。目標是於 2010 年年底或之前，邀請循環再造業投標第二期土地。
14	密切監察環保園用地的用途，以確保為循環再造業提供足夠土地	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 環保署在 2010 年 9 月進行了一項意向調查，以收集本地及外地循環再造業的租地意向。 ● 環保署會持續監察最新市況，並會繼續利用不同渠道，包括環保園諮詢委員會、循環再造業商會及各大循環再造商，與本地和區內循環再造持份者保持密切聯繫。

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
15	就暫時撥作存放貨櫃的第二期用地，與發展局局長和地政總署署長聯絡，商討交還用地時間表	環保署／發展局／地政總署	● 暫時撥作存放貨櫃的第二期用地將於 2010 年 10 月交還環保署。
16	按環保園發展具增值能力和較高檔工序的目標，檢討兩間試驗廢物處理中心的運作，尤其是它們在提高廢物循環再造方面的成效	環保署	● 兩間試驗廢物處理中心的設計均旨在達到採用較高檔和具增值能力的工序進行廢物循環再造的目標。廢膠回收再生中心已於 2010 年 3 月投入運作，廢電器電子產品回收再生中心則預定於同年第四季啓用。環保署會密切監察兩間試驗廢物處理中心的成效。
17	就環保園的電器及電子廢物處理中心的撥款安排，諮詢財經事務及庫務局	環保署／財經事務及庫務局	● 環保署在 2010 年 3 月諮詢財經事務及庫務局。財經事務及庫務局不反對電器及電子廢物處理中心的建設費用以整體撥款支付。
管理合約的執行情況			
18	在日後執行環保項目的管理合約時，採取措施確保支付的款項與所需服務相稱。這些措施包括研究可否在合約內加入條款，容許在服務量大減時調整付款	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 環保署會考慮在日後合約增設條款，以根據獲委聘營運及管理環保園的營運公司（即營運公司）的實際服務量來調整付款。 ● 環保署於 2010 年 8 月與營運公司高層開會，研究如何改善公司的管理服務。營運公司已成立專責推廣小組以宣傳環保園及推行推廣宣傳策略，並由一名推廣經理負責落實策略。此外，營運公司正逐步增加支援服

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
			務，協助個別租戶成立公司開展業務。
19	考慮在舉辦市場推廣活動方面，善用營運公司的私營機構專才，向循環再造商推介環保園	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運公司一直有為環保園提供推廣服務，包括：聯繫本地及外地循環再造業、與有興趣人士和機構會面、跟進投資推廣署的轉介、設立環保園網頁，以及製作宣傳單張及小冊子。 ● 營運公司憑藉其在私營市場推廣活動方面的專業經驗，已制訂綜合的市場推廣策略，內容包括外展計劃、伙伴計劃、贊助活動及培訓課程等。自 2010 年 9 月開始，一系列的推廣及宣傳活動已經展開。環保署會善用營運公司這方面的專才，繼續推廣環保園。
20	按照管理合約列明的服務表現規定，密切監察營運公司的表現，並擬備公司的表現評核報告	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 為加強對營運公司表現的評估工作，除了現時的監察和評估制度外，環保署自在 2010 年 9 月起引入新增實施一個新的季度表現評核匯報制度，根據合約條款來評估營運公司的表現。 ● 環保署會繼續密切監察營運公司在各方面服務的表現。

審計署署長的建議		政策局／部門	最新進展 (截至 2010 年 9 月底)
21	採取行動，盡快開放訪客中心及產品展覽廊，以配合環保園的循環再造活動	環保署	<ul style="list-style-type: none"> ● 環保園訪客中心已於 2010 年 3 月投入服務，至今已接待約 600 個參觀單位合共逾 9 000 名訪客。學校、社團及公眾可透過環保署及環保園網頁預約參觀。

跟進審計署署長第五十四號報告書有關香港中樂團的部分

審計署署長的建議	跟進工作的進展
1. 企業管治	
<p>香港中樂團(中樂團)應：</p> <p><i>申報利益</i></p> <p>(a) 確保理事會成員嚴格遵守每年申報利益和在會議前申報利益衝突的既有規定；</p> <p>(b) 要求行政部妥為備存口頭和書面申報記錄；</p> <p>(c) 檢討申報利益衝突的安排，包括把申報的規定擴大至包括所有委員會會議；</p> <p><i>議事程序</i></p> <p>(d) 提醒行政部在指定時間內派發會議文件；以及</p> <p><i>審計規定</i></p> <p>(e) 確保中樂團符合《資助及服務協議》(《協議》)所載的審計規定。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團在 2010 年 5 月 19 日的理事會會議上，提醒理事會成員須嚴格遵守每年申報利益和在會議前申報利益衝突的既有規定，並要求行政部妥為備存口頭和書面申報記錄。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 自 2010 年 5 月 11 日起，中樂團已把申報利益衝突的規定擴大至包括所有委員會會議。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團已於 2010 年 9 月 16 日發出通告，提醒行政部必須在指定時間內向理事會派發會議的通告和議程。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團已按照經修訂的審計規定，提交 2009-10 年度的財務報告，並會繼續遵守《協議》訂明的審計規定。建議在下一份進度報告刪除這部分。

審計署署長的建議	跟進工作的進展
<p>民政事務局局長應：</p> <p>(a) 考慮就是否符合《協議》所載的審計規定的事宜諮詢庫務署署長，並適當地跟進中樂團及其他演藝團體（藝團）是否符合規定；以及</p> <p>(b) 鑑於審計報告的審查結果，提醒其他藝團查看是否有類似問題，以便採取所需行動。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 就中樂團及其他主要藝團在擬備周年財務報告時需按照《協議》遵守審計規定的建議，我們在諮詢財經事務及庫務局的意見後，修訂了 2010-11 年度與藝團簽訂的《協議》附件 C 內有關審計規定的條文，同時亦要求藝團在今年提交 2009-10 年度的財務報告時遵守經修訂的審計規定。按照經修訂的審計規定，周年財務報告須就藝團在財務事宜上遵守會計規定的情況，加入核數師所作出的意見。有關改動旨在更清晰地界定核數師的職責範圍，以更準確地反映妥善管理和控制政府資助的理念。建議在下一份進度報告刪除這部分。
<h2>2. 主要活動</h2>	
<p>民政事務局局長應：</p> <p>(a) 與中樂團研究如何改良自我評估報告的匯報基準(包括重新評估應匯報哪些表現成效資料)，並就須編入報告的表現成效資料，給予明確的界定和列明數據計算方法；</p> <p>(b) 要求其他藝團就其自我評估報告採取類似上文（a）項所述的改善措施；</p>	<ul style="list-style-type: none"> 民政事務局已再次審視中樂團和其他主要藝團在自我評估報告內匯報的表現成效資料，並為藝團制訂詳細呈報表格，以便藝團向民政事務局報告主要活動的表現。依據審計報告的建議，新訂的呈報表格就須編入報告的表現成效資料，給予明確的界定和列明數據計算方法，當中包括場地最高容量、場地核准座位表內訂明的觀眾容量、購票觀眾人數、贈票數目（包括免費或藝團自購贈票）、門票收入和出售門票率。建議在下一份進度報告刪除這部分。

審計署署長的建議	跟進工作的進展
<p>(c) 如藝團(包括中樂團)仍未設立適當機制核實自我評估報告所匯報的資料,促請這些團體設立機制;以及</p> <p>(d) 要求藝團向其董事局/理事會提交自我評估報告,獲得通過後才提交民政事務局。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 民政事務局已於2010年3月31日致函藝團的董事局/理事會主席,促請藝團制定適當的機制,以核實自我評估報告所匯報的資料,並要求藝團須先向其董事局/理事會提交自我評估報告,獲得通過後才提交民政事務局。藝團在提交2009-10年度自我評估報告時,已經落實執行上述要求。建議在下一份進度報告刪除這部分。
<p>中樂團應： <i>派發贈票的策略和監察制度</i></p> <p>(a) 按照審慎和合乎經濟效益的原則,並參考康樂及文化事務署(康文署)的贈票策略和監察制度,認真檢討樂團的贈票策略和監察制度,並適當地加以修訂;</p> <p>(b) 研究更有效的措施,以推銷定期音樂會的門票,以及長遠而言,與民政事務局合作,研究更有效的措施,向市民推廣中樂;</p> <p><i>應多加推廣良好措施</i></p> <p>(c) 加強規劃和舉辦教育計劃(類似“Chinese Music Alive”計劃),藉以向青少年和弱勢社群推廣中樂;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團現正檢討樂團的贈票策略和監察制度,包括《市務和發展手冊—政策及程序》手冊的相關條文,確保有關政策和指引符合良好管治及管理的原則,並切實可行。 • 中樂團會持續研究措施,大力推銷定期音樂會的門票。中樂團會一直與民政事務局和康文署合作,研究更有效的措施,向市民推廣中樂,包括繼續透過各項藝術教育和社區外展計劃,擴大中樂的觀眾群。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團會繼續推出教育計劃,包括與教育局合作,鼓勵學生參與定期音樂會,以配合新高中課程。此外,中樂團亦會繼續透過《樂在其中顯關懷》計劃,邀請來自弱勢社群的家庭欣賞音樂會,擴闊他們的藝術視野。建議在下一份進度報告刪除這部分。

審計署署長的建議	跟進工作的進展
<p>派發贈票的文件紀錄</p> <p>(d) 妥為備存索取和認收贈票的記錄；</p> <p>(e) 改善增發贈票的理由和批准的文件記錄；</p> <p>(f) 參考“Chinese Music Alive”計劃進行意見調查和編製半年評估報告的良好措施，設立妥善的制度，收集觀眾（特別是持贈票的觀眾）的意見；</p> <p>(g) 執行向理事會提交贈票名單（包括入座資料）的規定；以及</p> <p>為商業贊助機構舉辦“專場”音樂會</p> <p>(h) 如以專場形式為商業贊助機構舉辦音樂會，要求他們負擔全部成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團已於 2010 年 5 月 10 日的音樂會開始備存索取和認收贈票的文件記錄，並提醒員工妥善記錄有關增發贈票的理由和批准的文件。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 為符合環保原則，中樂團會繼續在網上收集觀眾的意見，並定期向理事會作出匯報。同時，自 2010 年 9 月新樂季起，中樂團亦會向持有贈票的觀眾派發問卷，收集意見。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團自 2010 年 5 月 19 日起，在理事會的會議文件中清楚列明贈票名單（包括入座資料）。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 對於為商業贊助機構舉辦音樂會的安排，中樂團現正向其他表演團體蒐集資料，以便檢討現行政策和制訂客觀準則。
<p>中樂團應：</p> <p>(a) 檢討座位編排及售票策略，考慮推出可行方法，盡量提高每場音樂會的座位數目；</p> <p>(b) 研究是否適宜以折扣價出售暫時騰空座位的門票；以及</p> <p>(c) 按照《市務手冊》所訂，如音樂會在舉行前 3 個星期售出的門票不足 30%，向</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團已完成檢討座位編排及售票策略。自 2010 年 9 月新樂季起，中樂團把以往暫時騰空的部分座位以較低票價出售，以盡量提高每場音樂會可供入座的座位數目。中樂團亦會預先聯絡學校及其他合適機構（例如社福團體），邀請他們認購門票，其中包括位置稍遜的特惠門票，以增加入座率及減少空置的座位，並向弱勢社群推廣中樂。建議在

審計署署長的建議	跟進工作的進展
學校提供優惠票。	下一份進度報告刪除這部分。
3. 人力資源管理	
<p>中樂團應：</p> <p><i>藝術部人力資源的運用</i></p> <p>(a) 密切監察藝術部職員的工作時數，確保能按照聘用合約的條款善用人手；</p> <p>(b) 善用藝術部的剩餘人手，例如安排他們多參與外展社區活動；</p> <p><i>年假</i></p> <p>(c) 收緊有關年假的管制，確保職員獲發的年假不會超出他們可享有的年假；以及</p> <p><i>超時工作的補假</i></p> <p>(d) 提醒所有管理人員在核實下屬的工作時數確實超出規定工作時數後，才向他們發放等同超時工作時數的補假。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團會根據樂團每月的活動，為藝術部職員編訂日程表，以便監察藝術部職員的工作時數，確保能按照聘用合約的條款善用人手。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團會善用藝術部的剩餘人手，在運作情況許可下，安排他們參與樂團的藝術教育及外展社區活動。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團已於 2010 年 8 月 9 日發出通告，提醒員工遵守有關發放年假和超時工作補假的指引。中樂團日後會定時重新傳閱通告提醒員工。建議在下一份進度報告刪除這部分。
<p>中樂團應：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保行將離任的人員會獲得善用，直至合約期滿為止。如在實行上有實際困難，則應設法把不必要的開支減至最低。 	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團會依照審計署的建議，確保善用行將離任的人員，直至合約期滿為止。如在實行上有實際困難，中樂團亦會設法把不必要的開支減至最低(例如考慮提早解約等)。建議在下一份進度報告刪除這部分。

審計署署長的建議	跟進工作的進展
<p>中樂團應：</p> <p>(a) 確保有關為離港職務訪問提供機票和住宿的既定指引，獲得嚴格遵守；以及</p> <p>(b) 檢討在每次進行外訪演出時，為理事會代表、藝術總監和行政總監提供商務客位機票的做法是否恰當；如有需要，應徵詢民政事務局的意見。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團已於 2010 年 9 月 16 日發出通告，提醒員工嚴格遵守離港職務訪問提供機票和住宿的既定指引。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團正檢討有關樂團進行外訪演出的機票安排，並會參考民政事務局所提供政府就離港職務訪問的機票及住宿安排的資料。
<p>中樂團應：</p> <p>(a) 就樂器研究改革室主任聘用合約未有訂明的新研究改革項目，在工作開展前，與他議定適當的合約條款，以便管理知識產權及研究費用等重要事宜；以及</p> <p>(b) 在樂器研究改革室主任的聘用合約內訂明目標日期，以便衡量工作進度。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 日後如開展新的研究改革項目，中樂團會在工作開展前，與樂器研究改革室主任議定適當的合約條款。建議在下一份進度報告刪除這部分。 • 中樂團正與樂器研究改革室主任商討，就工作進度訂定目標日期。此外，中樂團亦會在與樂器研究改革室主任洽談續約時（現時合約於 2011 年 5 月底屆滿），考慮把合適的條款加入新的聘用合約內。
<p>4. 其他行政事宜</p>	
<p>中樂團應：</p> <p>(a) 邀請更多供應商參與樂團的年度評核，以便甄選為指定供應商；</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團已於 2010 年 6 月邀請不少於 10 個供應商參與中樂團的年度評核，以便甄選為指定供應商。此外，中樂團將來亦會繼續採用這種方法甄選供應商。建議在下一份進度報告刪除這部分。

審計署署長的建議	跟進工作的進展
<p>(b) 制訂清晰的招標程序，讓行政部職員知所遵循；以及</p> <p>(c) 提醒行政部職員嚴格遵守既定的採購程序。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 中樂團已制訂清晰的招標程序，並於 2010 年 8 月 9 日發出通告，提醒行政部職員嚴格遵守相關指引及程序，包括招標程序及採購程序。建議在下一份進度報告刪除這部分。
<p>中樂團應：</p> <p>(a) 提醒行政部職員在處理樂器時，嚴格遵守既定的固定資產管理指引；</p> <p>(b) 考慮修訂指引，把一大批總值不菲的樂器列為固定資產，以便妥善管理；</p> <p>(c) 要求行政部職員為貴重資產進行定期盤點；以及</p> <p>(d) 對於專為某項大型活動購買的資產，及早評估日後可否重用，並制訂計劃從速處置多出的存貨，以盡量降低貯存費用和避免浪費。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 中樂團已制訂清晰的固定資產管理程序，並於 2010 年 8 月 9 日發出通告，提醒行政部職員嚴格遵守相關指引及程序。建議在下一份進度報告刪除這部分。 中樂團會繼續研究如何處理為大型活動所購買的資產，包括及早評估日後可否重用，制訂計劃從速處置多出的存貨，以及把有關樂器列為固定資產等跟進措施。 中樂團在 2010 年 8 月 9 日發出的通告中（見上文(a)項），已提醒行政部職員須為固定資產進行定期盤點的安排。建議在下一份進度報告刪除這部分。 與上文(b)項相同。
<p>中樂團應：</p> <ul style="list-style-type: none"> 檢討現時為理事會成員購買的醫療保險是否恰當。 	<ul style="list-style-type: none"> 中樂團理事會曾於 2010 年 1 月 13 日討論理事會成員的醫療保險安排。理事會認為，中樂團有責任為理事會成員就出席該團活動購買個人意外及住院保

審計署署長的建議	跟進工作的進展
	<p>險，並確保他們明白有關保險理應限於這些活動。此外，中樂團會繼續在市場上物色合適的保險計劃，以提供指定的保障，並會在現時保險計劃分別於 2010 年 12 月初及 2011 年 3 月屆滿前再作檢討。</p>
<p>中樂團應：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應確保有關批核酬酢開支的既定指引獲得遵守。 	<ul style="list-style-type: none"> • 中樂團已於 2010 年 8 月 9 日發出通告，要求全體職員遵守現行有關批核酬酢開支的指引。建議將在下一份進度報告刪除這部分。

提供郵政服務

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
2.6(a)及 2.7	<p><i>業務規劃</i></p> <p>香港郵政署長同意：</p> <p>(1) 在徵詢商務及經濟發展局和財經事務及庫務局的意見後，就中期公司計劃及周年業務計劃訂定切實可行的提交時間，以便當局在有關財政年度開始前對香港郵政作出所需的批核和授權；以及</p>	<p>商務及經濟發展局、財經事務及庫務局和香港郵政已同意提交中期公司計劃及周年業務計劃的修訂時間表，以便可於每個財政年度開始前作出批准和授權。</p>
2.6(b)及 2.7	<p>(2) 考慮修訂架構協議，以反映中期公司計劃及周年業務計劃在提交及批核／授權方面的新安排。</p>	<p>上述三方正研究如何修改架構協議以反映此協議。</p>

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
<p>3.13(a)及 3.14</p> <p>3.13(b)及 3.14</p> <p>3.19(a)及 3.20</p>	<p><i>郵務運作</i></p> <p>香港郵政署長同意：</p> <p>(3) 定期評估個別郵政局的郵政服務需求量及財務可行性，以確保每間郵政局的運作是有理據支持的；</p> <p>(4) 審慎探討關閉郵政服務需求量低及出現虧損的郵政局是否可行；</p> <p>(5) 制訂有效的制度，透過識別郵資不足的郵件及向寄件人／收件人追收正確的郵資和附加費，查察及遏止郵資不足的情況；</p>	<p>現正進行定期評估以審視個別郵政局的財務可行性。</p> <p>香港郵政將於 2010 年最後一季完成有關虧損郵政局財務可行性的整體檢討。同時，兩間郵政局將於 2011/12 年度遷往面積較小的處所，以節省租金。</p> <p>已增加抽查次數和力度。在 2010 年 2 月至 7 月期間收回欠資總額 175,700 元，款額為去年同期的 2.5 倍。</p>

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
3.19(b)及 3.20	(6) 加強香港郵政的宣傳工作，提醒公眾有責任為郵件繳付足夠郵資；	門市櫃位、街道郵箱和部門網頁已張貼告示和海報，提醒市民有責任繳付足夠郵資。
3.28 及 3.29	(7) 在徵詢商務及經濟發展局的意見後，重新研究香港郵政在 2008 年 11 月就修訂大量投寄本地郵件計劃提交的建議；	香港郵政正在郵費調整的範疇內，重新研究就修訂大量投寄本地郵件計劃所作建議。
3.34(a)及 3.35	(8) 確保香港郵政遵守《香港郵政規則》內有關測試及維修郵件量重器的規定；	已向所有郵政局局長發出通告，提醒他們遵守《香港郵政規則》內有關測試及維修郵件量重器的規定，另已提升維修計劃，並由地區經理執行查核。

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
3.34(b)及 3.35	(9) 就測試量重器的正確方法向郵政局發出指引，以期確保對量重器進行有效的測試，以及測試範圍包括所有在郵政局內使用的量重器；	測試量重器正確方法指引已向前線主管通布。
3.43(a)及 3.44	(10) 確保《香港郵政規則》與《大量投寄郵件檢查手冊》所訂明的規定一致；	《香港郵政規則》已予更新，以與《大量投寄郵件檢查手冊》一致。
3.43(b)及 3.44	(11) 確保按照《香港郵政規則》和《大量投寄郵件檢查手冊》的規定進行監管檢查；	已發出指示，提醒前線主管遵從檢查規定。地區經理亦會進行突擊檢查。
3.48 及 3.49	(12) 盡快採取措施，減少郵政信箱服務的虧損。舉例來說，香港郵政應採取行動，增加信箱的出租率及／或移除空置信箱，特別是設於郵政總局、土瓜灣郵政局及東九龍郵政局的信箱；	香港郵政已擬備 5 年計劃，移除過多的郵政信箱，並已制定推廣計劃以提高使用率。

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
3.55(a)及 3.56	(13) 繼續留意機械分揀中文地址信件技術的最新發展，並探討自動分揀這類信件的可行性；	機電工程署已開展詳細研究，以尋找可行方法提升機械揀信系統處理中文地址信件的效能。有關研究預計於 2010 年底完成。
3.55(b)及 3.56	(14) 檢討調派郵差和非公務員合約僱員執行視頻訊號編碼工作的成本效益，以及探討以其他更具成本效益的方法（例如外判）進行有關工作的可行性；以及	我們正檢討現行的提供服務模式，有關工作於 2010 年 9 月完成。
3.63 及 3.64	<p>(15) 考慮邀請政府物流服務署就香港郵政的車隊及租車安排進行部門運輸檢討，以找出可節省的開支和可改善的地方。有關檢討應包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 香港郵政的車隊運作模式及租車安排，以確保善用運輸資源； - 使用租用車輛和香港郵政車輛的成本比較；以及 - 使用更多租用車輛以代替部分香港郵政車輛的可行性。 	政府物流服務署已獲委聘代表香港郵政進行部門運輸檢討，有關工作將於 2011 年第三季完成。

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
4.6(a)及 4.7	<p><i>財務表現</i></p> <p>香港郵政署長同意：</p> <p>(16) 考慮到郵政署營運基金的財務表現轉差，檢討該基金是否可持續發展，尤其應留意運作成本3個組成部分（員工成本、空運費用及終端費）上升所帶來的威脅；</p>	<p>我們會透過提高生產力和減少浪費，以及因應當前工作量調整人手調配，以控制員工成本。</p> <p>積極與其他郵政機關合作，務求以合理價格取得空運艙位，並正式確立郵件轉運安排，從而善用額外的航空艙位。</p> <p>2009 年，香港郵政開展一系列雙邊談判，並成功與 24 個國家達成協議（當中 8 個國家佔香港郵政出口郵件量超過 80%），因而可於 2010 年預計節省港幣 5,300 萬元的終端費款額。我們會於 2010 年採取</p>

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
<p>4.6(b)及 4.7</p> <p>4.11(a)及 4.12</p> <p>4.11(b)及 4.12</p> <p>4.16 及 4.17</p>	<p>(17) 在徵詢商務及經濟發展局的意見後，制訂可行計劃，以加強郵政署營運基金的持續發展能力，從而確保達到目標回報率；</p> <p>(18) 考慮進行檢討，以釐定合理和公眾可負擔的郵費；</p> <p>(19) 制訂郵政服務的定價策略，以確保：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 把郵費定在合理和公眾可負擔的水平；以及 - 郵政署營運基金達到固定資產平均淨值的目標回報率，並可長遠持續發展；以及 <p>(20) 在考慮最新的經濟展望，以及實施審計署在本報告書內所作建議可為香港郵政財務狀況帶來的改善後，採取行動，就調整郵費制訂新建議，以便提交商務及經濟發展局。</p>	<p>類似行動。</p> <p>香港郵政會徵詢商務及經濟發展局的意見，制訂切實可行的措施，結合減省成本和產品創新的方法，加強其財政上的持續發展能力。另外，部門正與商務及經濟發展局商討有否需要調整郵費。</p> <p>現正與商務及經濟發展局商討郵費調整事宜。</p>

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
	<p><i>服務表現管理及報告</i></p> <p>香港郵政署長同意：</p>	
5.15(a)及 5.16	(21) 考慮就香港郵政服務承諾內已持續達到並且超越目標的服務，訂定更具挑戰性的目標；	完成。
5.15(b)及 5.16	(22) 檢討《衡量服務表現程序》，以涵蓋所有香港郵政服務承諾內的服務；	完成。
5.15(c)及 5.16	(23) 確保在衡量有關派遞本地郵件的服務表現時，涵蓋位於離島的派遞局；	完成。
5.15(d)及 5.16	(24) 確保在衡量有關櫃位服務輪候時間的服務表現時，涵蓋香港郵政所有工作天（即包括星期六、日及公眾假期）；	完成。
5.15(e)及 5.16	(25) 確保在衡量有關接聽來電的服務表現時，涵蓋香港郵政所有熱線，以及加快採取行動，改善香港郵政職員接聽來電的服務表現；	完成。

審計報告 段落編號	事項	截至 2010 年 10 月 20 日 的情況
5.15(f)及 5.16	(26) 確保備存顯示處理香港郵政通函郵寄服務申請實際所需時間的文件證明；以及	完成。
5.15(g)及 5.16	(27) 在香港郵政的年報內列明當年度的服務表現目標及實際表現，以及下一年度的目標。	本年度的目標和實際表現，以及隨後年度的目標將於 2009/10 年度年報中刊載。
