

針對不良營商手法、不安全貨品， 以及貨品重量和度量不足的情況 為消費者提供保障

摘要

1. 香港是享負盛名的購物天堂，2016 年的零售業總銷貨價值達 4,366 億元。根據商務及經濟發展局(商經局)的資料，保障消費者權益政策的基本方針是：(a) 確保消費品安全和按良好的營商手法提供予消費者，並確保有申訴渠道；和 (b) 協助消費者循法律途徑尋求賠償。香港海關(海關)負責執行 4 條消費者保障條例：(i)《商品說明條例》(第 362 章)，禁止作出虛假商品說明，並禁止常見針對貨品和服務的消費者的不良營商手法；(ii)《度量衡條例》(第 68 章)，禁止使用偽誤或不完備的度量衡器具作營商用途；(iii)《消費品安全條例》(第 456 章)，規定供應本港使用的消費品須合乎合理的安全程度；以及 (iv)《玩具及兒童產品安全條例》(第 424 章)，規定供應本港使用的玩具和兒童產品須合乎合理的安全程度。在 2016-17 年度，海關調動 246 名人員和耗資 1.212 億元執行該 4 條條例。通訊事務管理局在通訊事務管理局辦公室(通訊辦)的支援下，負責進行與持牌人提供電訊服務或廣播服務有關的《商品說明條例》執法工作。截至 2017 年 10 月 31 日，通訊辦動用 38 名人員進行執法工作等職務。消費者委員會(消委會)是法定組織，透過其他措施保障消費者權益，例如為消費者調停糾紛、傳達資訊和提供意見，以及舉辦消費者教育活動等。消委會並非執法機關，沒有調查或裁決的權力，該會以調停方式處理投訴，為消費者和商戶提供一個平台，透過互相接納的協議，解決糾紛。截至 2017 年 3 月 31 日，消委會的編制有 150 名員工，在 2016-17 年度獲政府批撥經常資助金共 1.154 億元。審計署最近審查了海關、通訊辦和消委會的保障消費者權益工作，以期找出可予改善之處。

針對不良營商手法的執法工作

2. **《2012 年修訂條例》的實施情況** 《2012 年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》於 2012 年 7 月制定，目的包括：(a) 擴大《商品說明條例》的適用範圍，以禁止在服務中(不只是貨品)作出虛假商品說明；和 (b) 引入刑事罪行，以阻遏《商品說明條例》指明的常見不良營商手法。《2012 年修訂條例》於 2013 年 7 月 19 日全面實施後，政府在 2014 至 2016 年期間曾向立法會經濟發

摘要

展事務委員會簡介實施進度。在 2016 年 5 月的事務委員會會議上，兩名委員認為就投訴數目而言，檢控率偏低。海關在回應時解釋：(i) 不宜依據投訴數字推算檢控率，因為部分投訴不涉及違反《商品說明條例》，另有部分投訴涉及相同的商戶，遂當作一宗調查個案處理；和 (ii) 海關就 220 宗個案 (佔 1 363 宗已完成調查個案的 16%) 提出檢控，包括 7 宗獲成功檢控的與服務相關個案，而 213 宗與貨品有關的個案，當中有 95% 獲成功檢控 (第 1.5(b)、2.2 及 2.3(b) 段)。

3. **經修訂的《商品說明條例》的執法工作須予全面檢討** 通訊辦於 2015 和 2016 年檢討經修訂的《商品說明條例》的執法事宜，其間發現，要就有關服務的不當行為蒐集充足證據，相較於有關貨品的不當行為更為困難，而且《商品說明條例》的刑事機制所訂的舉證規則更加嚴格，要在沒有合理疑點下證明控罪。審計署分析 2013 年 7 月至 2017 年 12 月執法工作的統計數字，結果反映：(a) 就通訊辦而言，有關服務的個案檢控率偏低 (3%)；和 (b) 就海關而言，有關貨品的檢控率 (27%) 較有關服務的檢控率 (6%) 高逾 3 倍。海關解釋，檢控率除了受證據不足影響之外，還受其他多項因素影響 (例如投訴人撤回投訴)。審計署認為有需要探究涉及服務的個案檢控率較低的主要原因，從而加強經修訂的《商品說明條例》的成效。鑑於難以就涉及服務的不當行為蒐集充足證據而且相關的檢控率較低，經修訂的《商品說明條例》實施至今已逾 4 年，現在是適當時候全面檢討執法事宜 (第 2.4、2.6 及 2.7 段)。

4. **執法機關與消委會之間在資訊交流和個案轉介方面的不足之處** 2012 年 12 月，政府告知立法會經濟發展事務委員會，就實施《2012 年修訂條例》而言，海關與消委會之間將建立一個電子平台，作個案轉介之用。消委會和海關藉提升其電腦系統，建立該電子平台 (電腦系統界面形式)，有關工作分別於 2014 年 8 月和 2016 年 2 月完成，所需費用合共 200 萬元。自 2014 年 9 月起，消委會向海關通報不良營商手法資訊。另一方面，海關於 2014 年稍微優化當時的系統以接收資訊。海關在 2016 年 2 月啓用已提升的系統後，卻未曾運用電腦系統界面把個案轉介消委會進行調停。此外，海關直至 2018 年 2 月才開始利用電腦系統界面向消委會通報個案資訊。海關表示，須進一步提升系統才能轉介個案給消委會作調停之用。審計署亦留意到，在設立資訊交流和個案轉介電子平台一事上，通訊辦並無參與其中 (第 2.8 至 2.11、2.13 及 2.14 段)。

5. **海關的執法工作** 就《商品說明條例》而言，海關的執法工作分別由版權及商標調查科和商品說明調查科負責。兩個科在 2016–17 年度就執行《商品說明條例》共調動 190 名人員和耗資 9,290 萬元。版權及商標調查科負責執行

摘要

《商品說明條例》中與提供服務和供應特定類別貨品（尤指蔘茸海味和流動電話等可能涉及有組織罪案的貨品）有關的規定，而其他貨品的執法工作則由商品說明調查科負責。兩個調查科的執法工作包括：(a) 處理投訴；(b) 巡查行動；(c) 調查；和 (d) 提出檢控和施加制裁。2017 年，海關接獲 6 922 宗與《商品說明條例》有關的投訴，版權及商標調查科與商品說明調查科分別就其管轄範圍完成了 1 997 和 1 491 宗調查，並採取了 22 和 50 次檢控行動。近年重大的定罪個案則包括蔘茸海味店的貨品展示誤導標價，1 間美容院和 1 間健身中心進行具威嚇性的營業行為，以及超級市場以虛假商品說明銷售貨品 (第 1.6、2.7(b)、2.21、2.22 及 2.30 段)。

6. **版權及商標調查科的執法工作可予改善之處** 迅速遏止不良營商手法，可避免更多消費者墮入圈套。因此，及早進行調查，對保障消費者權益十分重要。根據海關電腦記錄所載由 2013 年 7 月至 2017 年 11 月 2 日完成調查的 2 960 宗個案資料，審計署發現版權及商標調查科需時逾 1 年才結束 1 532 宗 (52%) 調查個案的檔案。海關表示，每次調查所需時間視乎多項因素而定 (例如個案是否複雜)，而所有調查均在提出檢控的法定時限內完成 (第 2.23 段)。然而，審計署抽查了 50 宗調查個案後，發現下列問題：

- (a) **須加強監督查核調查進度和實地工作** 根據版權及商標調查科的工作手冊，監督人員須參考個案負責人員提交的進度報告，以監察各宗正在調查的個案的進度。在所審查的 50 宗個案中，有 7 宗在 2014 至 2017 年期間合共提交了 56 份進度報告。審計署發現：(i) 其中 5 份 (9%) 報告未經監督人員簽名作實；(ii) 19 份 (34%) 報告在提交後超過 9 個月才簽名作實；及 (iii) 有 7 份 (12%) 報告雖已簽名作實，但沒有註明簽署日期。因此，該 31 份報告是否適時經監督人員妥為查核，實在無法保證。工作手冊也訂明須對監察／“放蛇”行動進行監督查核。可是，在審計署審查的 50 宗個案中，有 42 宗涉及這類行動，其中 38 宗 (90%) 均沒有任何記錄顯示曾就其 214 項行動進行監督查核 (第 2.26 段)；及
- (b) **須符合處理調查個案的內部標準時限** 為方便海關的情報科收集情報和進行分析，版權及商標調查科已就向情報科提交調查結果雙月報告和匯報已結束個案資料的時間，訂立內部標準時限。審計署發現：(i) 在 2014 年 1 月至 2017 年 10 月期間，就所審查的 50 宗個案所提交的調查結果報告有 726 份，其中 120 份 (16.5%) 未能在 2 個月標準時限內提交，遲了 1.1 至 6.3 個月不等；和 (ii) 在所審查的 50 宗個案中，有 35 宗 (70%) 未能在 1 個月標準時限內向情報科匯報已結束個案的資料，遲了 1.2 至 13.5 個月不等 (第 2.27 段)。

摘要

7. **商品說明調查科的執法工作可予改善之處** 海關在 2016 和 2017 年分別接獲 3 260 宗和 4 242 宗來自市民而與貨品有關的投訴。海關在管制人員報告內訂定的服務表現目標之一，是在接獲緊急投訴後 24 小時內展開調查。海關表示，緊急投訴包括由短期旅客作出的投訴或涉及流動／臨時攤檔的個案，該等個案或須立刻進行調查或採取行動。商品說明調查科也訂定了完成調查的標準時限：即無須採取執法行動（例如檢取貨品）的個案應在 4 個月內完成調查；須採取執法行動的個案則應在 6 個月內調查完畢（第 1.9、2.30 及 2.31 段）。審計署審查後發現下列問題：

- (a) **須改善投訴處理安排和在管制人員報告內匯報主要服務表現的達標情況** 根據從商品說明調查科獲得的資料，在 2016 年接獲的 3 260 宗與貨品有關的投訴中，有 45 宗 (1.4%) 被分類為緊急個案，須在接獲投訴後的 24 小時內展開調查。審計署發現其中 12 宗未能達到在 24 小時內展開調查的目標。對於審計署的查詢，海關在 2018 年 2 月和 3 月回應時表示：(i) 在該 45 宗個案中，有 31 宗被錯誤分類為緊急個案（包括審計署發現的 12 宗需時超過 24 小時才展開調查的個案和另外 19 宗在 24 小時內採取行動的個案）；(ii) 在 31 宗被錯誤分類的個案中，有 19 宗是由所涉及的臨時攤檔其後發現並非臨時運作（時間超過 24 小時）所導致；(iii) 另 1 宗涉及 1 名旅客，她在離港後以電郵提出投訴；(iv) 其餘 11 宗則並不涉及短期旅客或臨時攤檔；和 (v) 只有 14 宗 (45 宗減 31 宗) 確定為緊急投訴，全部都符合 24 小時目標時限。審計署認為，海關以 45 宗緊急個案為基礎，匯報在 24 小時內處理緊急個案的服務表現 100% 達標後，才在這次審查期間發現當中 31 宗緊急個案被錯誤分類，可見以下工作未獲充分查核：(i) 按投訴性質分類個案；和 (ii) 匯報服務表現達標情況的佐證記錄（第 2.31 及 2.32 段）；及
- (b) **須更及時完成調查工作** 在 2013 年 7 月至 2017 年 12 月期間接獲的投訴中，完成調查的有 4 990 宗，但審計署發現，當中未能在標準時限內完成的共有 1 946 宗 (39%)，包括 2016 年 14 宗緊急投訴個案當中的 5 宗。在 1 946 宗個案中，1 328 宗無須採取執法行動，618 宗須採取執法行動，兩者分別有 38% 和 50% 的個案在超出相關標準時限 90 天以上才完成調查。審計署審查 30 宗超出標準時限的個案，發現一些個案在進行試購和把樣本送交化驗所測試耗時甚久，導致延遲。舉例而言，有 3 宗個案在展開調查後需時超過 2 個月才進行試購，但並無文件記錄需時較長的理據。目前，海關的電腦系統未有製備異常情況報告以便利監察調查延遲的個案（第 2.33 至 2.35 段）。

摘要

針對貨品不安全及重量和度量不足情況的執法工作

8. 海關的消費者保障科負責執行《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》以打擊不安全產品，以及《度量衡條例》以打擊重量和度量不足的情況，其執法工作包括：(a) 處理被指違例的投訴；(b) 主動抽查和監察零售店鋪；(c) 就所發現的不當之處進行調查；和 (d) 提出檢控和施加制裁。在 2016–17 年度，消費者保障科調動 56 名人員和耗資 2,830 萬元，以執行該 3 條條例。2017 年，消費者保障科一共接獲 562 宗投訴，並根據該 3 條條例進行了 4 758 次抽查，以及完成了 929 宗個案的調查工作 (第 1.6 及 3.2 至 3.7 段)。

9. **抽查工作有可予改善之處** 抽查旨在根據《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》偵查銷售不安全貨品，以及根據《度量衡條例》偵查銷售重量不足貨品的事宜。審計署分析了 2013 至 2017 年的抽查結果，當中 6 740 次與《消費品安全條例》有關，7 371 次與《玩具及兒童產品安全條例》有關，8 073 次則與《度量衡條例》有關 (第 3.8 及 3.13 段)，並發現以下問題：

(a) **須解決在與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關抽查中未能找到目標產品個案比率偏高的問題** 在抽查行動中未能找到目標產品的比率偏高 (與《消費品安全條例》相關產品有 81%，而與《玩具及兒童產品安全條例》相關產品則有 55%)。雖然有些海外回收的產品，在本港市場未必有售，但審計署發現一些種類甚為普通的產品，消費者保障科人員卻同樣匯報在抽查時未能找到。舉例而言，在 16 次與《消費品安全條例》有關的用完即棄手套的抽查，當中 6 次 (38%) 均匯報為未能找到產品；另在 60 次與《玩具及兒童產品安全條例》有關的嬰兒牙刷的抽查中，有 41 次 (68%) 匯報為未能找到產品。海關的情報科會協助消費者保障科製備公司／產品清單，就季度工作計劃所載的目標產品種類進行監察行動時作參考之用。然而，在與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關的抽查中，分別有 5% 和 29% 在消費者保障科人員抽查期間發現目標店鋪已空置／結業，或目標產品的數量不足以進行樣本測試 (第 3.9 及 3.10 段)；

(b) **須增加對網上銷售與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關貨品的抽查次數** 雖然消費者保障科由 2013 年 4 月起，在抽查計劃加入對網上所供應貨品的抽查行動，但抽查網上出售產品的次數平均為每年 8 次，遠少於每年約 2 800 次對零售店鋪的抽查。在偵測涉嫌違例案件方面，對網上銷售的抽查偵測率為 16%，

摘要

而對零售店鋪的抽查偵測率則為 1.1%。因應網上銷售交易日益普及，海關須對這方面增加抽查次數(第 3.11 段)；

- (c) **須處理與《度量衡條例》有關的抽查偵測率下跌的問題** 在與《度量衡條例》有關的抽查中偵測到涉嫌違例案件的比率，由 2013 年的 5.1% 下跌至 2017 年的 0.5%。審計署分析了在 2013 至 2017 年期間偵測到涉嫌違例案件的 163 次抽查的結果，發現其中 161 次(99%) 是藉試購方式進行。儘管抽查結果顯示，與檢查器具的方式相比，試購是較為有效的偵查方法，但試購次數在抽查次數中所佔的比重卻由 2013 年的 64% 下降至 2017 年的 16% (第 3.13 及 3.15 段)；及
- (d) **須適時批准與《度量衡條例》有關的工作計劃並就目標商品進行足夠抽查** 海關表示，與《度量衡條例》有關的抽查是根據季度工作計劃執行的，而該計劃按風險水平列出所選擇的目標商品。然而，2015 至 2017 年的所有季度工作計劃均在相關季度開始 9 至 34 天(平均 13 天) 後才獲批准。此外，目標商品的抽查比重並無既定指引。在 2015 年至 2017 年 9 月的 11 個季度中，有 7 個季度的若干目標商品抽查百分比低於非目標商品的百分比(第 3.16 及 3.17 段)。

10. **調查工作可予改善之處** 在針對不安全貨品執行《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》，以及針對重量和度量不足情況執行《度量衡條例》方面，時間是至關重要的因素。海關在管制人員報告內訂定服務表現目標：(a) 在接獲緊急投訴後 24 小時內展開調查；和 (b) 在評估優先投訴後的 3 個工作天內展開調查。海關表示，與《消費品安全條例》或《玩具及兒童產品安全條例》有關的緊急投訴，包括屬以下情況的個案：(i) 涉及損傷；(ii) 投訴人在有充分理據下要求海關立即到場進行實地調查；或 (iii) 涉案零售商可能隨時終止其短期租約。優先投訴包括屬以下情況的個案：(i) 備受公眾／傳媒關注；(ii) 投訴人要求回覆調查進度；或 (iii) 所涉產品疑對消費者構成重大危險。消費者保障科也已訂定內部標準時限如下：(a) 與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關的調查，如無須採取執法行動，應在 4 個月內完成，如須採取執法行動，則在 6 個月內完成；和 (b) 與《度量衡條例》有關的調查，完成時間則分別為 3 和 4 個月內(第 3.3、3.18 及 3.20 段)。審計署的審查發現，消費者保障科的調查工作有以下可予改善之處：

- (a) **須改善投訴處理安排和在管制人員報告內匯報主要服務表現的達標情況** 根據消費者保障科提供的資料，在 2016 年接獲與《消費品安全條例》或《玩具及兒童產品安全條例》有關的 160 宗投訴中，

摘要

有 72 宗 (45%) 被分類為緊急個案，須在接獲投訴後 24 小時內展開調查。審計署發現其中 39 宗個案未能達到在 24 小時內展開調查的目標。對於審計署的查詢，海關在 2018 年 3 月回應時表示：(i) 在該 72 宗個案中，有 70 宗被錯誤分類為緊急個案 (包括審計署發現的 39 宗需時超過 24 小時才展開調查的個案和另外 31 宗在 24 小時內採取行動的個案)；(ii) 在 70 宗被錯誤分類的個案中，有 47 宗符合優先個案的定義，因為當中 32 宗涉及重大危險，4 宗備受公眾／傳媒關注，另外 11 宗個案的投訴人要求回覆進度；(iii) 其餘 23 宗個案 (即 70 宗減 47 宗) 的性質既不屬緊急個案，也不屬優先個案，因此屬較後處理的類別；及 (iv) 只有 2 宗 (即 72 宗減 70 宗) 確定為緊急個案，全部符合 24 小時目標時限。審計署認為，海關以 72 宗緊急個案為基礎，匯報在 24 小時內處理緊急個案的服務表現 100% 達標後，才在這次審查期間發現當中 70 宗緊急個案被錯誤分類，可見以下工作未獲充分查核：(i) 按投訴性質分類個案；和 (ii) 匯報服務表現達標情況的佐證記錄 (第 3.18 和 3.19 段)；及

- (b) **須更及時完成調查工作** 審計署分析了與 3 條條例有關，並在 2013 年至 2017 年 9 月期間完成調查的 4 978 宗個案，發現未能符合指定標準時限的情況令人關注，尤其是與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關的個案，不達標的比例分別為 56% 和 65%。案齡分析顯示，與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關的個案延遲程度也更為嚴重。就須採取執法行動的個案而言，分別有 52% 和 62% 延遲超過 90 天 (平均 164 天)。審計署審查了 60 宗未能在標準時限內完成調查的已完成個案，發現：(i) 有 45 宗 (75%) 個案經化驗所測試後證實涉及不安全貨品或其他違例情況而海關對此採取檢控行動，或發出警告信及／或安全管制通知書。雖然當中沒有個案超過檢控時限，但遲遲未能施加懲罰以阻遏同類罪行，及／或發出安全管制通知書以讓公眾對購買／使用相關產品的風險提高警惕，削弱了對消費者的保障；和 (ii) 進行試購、把測試樣本送交化驗所和採取搜查行動耗時甚久，以致出現延遲。舉例而言，有 13 宗 (22%) 個案在試購後超過兩個月才送交化驗所測試，其中 11 宗個案沒有文件記錄需時較長的理據。目前，海關的電腦系統未有製備異常情況報告以便利監察調查延遲的個案 (第 3.20 至 3.22 段)。

摘要

其他保障消費者的措施

11. **消委會的保障消費者措施** 消委會以調停方式處理投訴。在 2016–17 年度，消委會共接獲 25 039 宗投訴，可予跟進個案的調停成功率約為 74%。消委會在處理投訴過程中，或會發現有商戶因採用若干不良營商手法而屢遭投訴。消委會可決定公開點名譴責此等商戶，又或對某一行業的此等手法加以譴責。此外，消委會致力通過發布消費者信息和籌辦研討會及講座，加強消費者自我保護的能力(第 4.2、4.5、4.16 及 4.34 段)。審計署審查消委會的記錄後，發現下列可予改善之處：

- (a) **對投訴的跟進行動不足** 審計署抽查 30 宗投訴個案後發現：(i) 在 3 宗個案中，儘管商戶沒有就消委會的通知信作出回覆，但消委會未有向有關商戶發出催辦信；在另外 2 宗個案中，消委會發出催辦信有延誤；(ii) 在 4 宗個案中，消委會並沒有對沒有就催辦信作出回覆的商戶採取足夠的跟進行動；以及 (iii) 在 5 宗個案中，儘管商戶未有就催辦信作出回應，但消委會再經過逾 30 天才把個案的進展通知投訴人(第 4.9 及 4.10 段)；
- (b) **對久未完成的投訴個案監察不足** 審計署分析了 2 526 宗在 2012 年 1 月至 2017 年 9 月期間接獲且截至 2017 年 11 月 17 日仍在處理的投訴個案，發現其中 396 宗 (16%) 經過接近 3 年或以上仍然未完成。據消委會表示，由於該會電腦系統出錯，該 396 宗個案中有 289 宗 (73%) 尚待監督人員覆檢及批准結案，惟不會影響投訴人的權益。然而，餘下的 107 宗個案仍有尚未完成的跟進行動(第 4.11 及 4.12 段)；
- (c) **須提升電腦系統以助識別屢次使用不良營商手法的商戶** 雖然消委會的電腦系統可製備報告，顯示每個月被投訴最多次的商戶／行業，但並沒有分析該等投訴是否關乎不良營商手法，而這是決定是否予以公開點名譴責的考慮因素之一。此外，由於欠缺數據開採功能，難以從該系統抽取其他有用資料(例如有關商戶的調停成功率)作分析之用。因此，該系統或未能提出部分嚴重的不良營商手法個案，以供考慮採取進一步行動。審計署分析消委會的電腦記錄時，留意到針對兩個商戶不良營商手法的投訴個案雖然日益增加，而其中一個商戶的投訴個案調停成功率更是偏低，但兩者均沒有被提出以供考慮作進一步行動(第 4.18(c) 及 4.19 段)；及

摘要

- (d) **須推展《選擇》月刊的改革計劃** 據消委會表示，《選擇》月刊一直肩負重任，協助消費者作出精明選擇，在掌握足夠資料的情況下，安全和負責任地消費。然而，《選擇》月刊的銷量已由 2009–10 年度平均每月 27 428 本，下跌至 2016–17 年度每月 21 033 本，跌幅為 23%。此外，於 2004 年推出的網上《選擇》月刊，由於網上訂閱平台使用不便，使用率也偏低。根據 2016 年完成的顧問檢討和消委會 2017 年的內部檢討，要維持《選擇》月刊對公眾的價值，必須予以大幅改革(第 4.36 至 4.38 段)。

12. **通訊辦推行的自願調解計劃使用量偏低** 為處理電訊服務計帳爭議，通訊辦推行名為解決顧客投訴計劃的自願調解計劃，協助電訊服務供應商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。該計劃如全力運作，每年可處理逾 400 宗個案。然而，在 2012 年 11 月至 2017 年 10 月期間，轉介至該計劃處理的個案平均每年只有 74 宗，使用率約為 18.5%。通訊辦有需要加倍努力，提高解決顧客投訴計劃的使用量(第 4.26 及 4.28 段)。

審計署的建議

13. 審計署的建議載於本報告書的相關部分，本摘要只列出主要建議。審計署建議：

- (a) 海關關長和通訊事務總監應全面檢討經修訂的《商品說明條例》的執法事宜(第 2.15 段)；
- (b) 海關關長應：
- (i) 與消委會合作，以確保適時完成提升電腦系統界面的工作，以便轉介個案(第 2.16 段)；
 - (ii) 採取措施，以改善版權及商標調查科的調查工作，以及確保商品說明調查科與消費者保障科適時完成調查工作(第 2.36(a) 和 (d) 及 3.24(e) 段)；
 - (iii) 採取措施，以改善處理投訴的安排，例如投訴處理程序和個案分類事宜(第 2.36(b) 及 3.24(c) 段)；
 - (iv) 加強查核在管制人員報告內匯報的服務表現達標情況的佐證記錄(第 2.36(c) 及 3.24(d) 段)；及

摘要

- (v) 採取措施，提高消費者保障科抽查工作的成效 (第 3.24(a) 及 (b) 段)；
- (c) 通訊事務總監應檢討是否有需要與消委會互通關於不良營商手法的資訊，並加倍努力，提高解決顧客投訴計劃的使用量 (第 2.17(a) 及 4.30(a) 段)；及
- (d) 消委會應：
 - (i) 加緊監察有關工作，確保適時處理投訴個案 (第 4.14(e) 段)；
 - (ii) 提升其電腦系統的分析能力，以便識別嚴重和屢犯不改的不良營商手法個案 (第 4.24(a) 段)；及
 - (iii) 繼續推展《選擇》月刊的改革計劃 (第 4.42 段)。

政府與消費者委員會的回應

14. 政府和消委會整體上同意審計署的建議。